

HØJESTERETS DOM

afsagt fredag den 29. november 2013

Sag 114/2012

(1. afdeling)

Dansk Erhverv som mandatar for

Expert Nordvestsjælland A/S

(advokat Eigil Lego Andersen)

mod

Forbrugerombudsmanden som mandatar for

Heinz Reichstein

(kammeradvokaten ved advokat Henrik Nedergaard Thomsen)

I tidligere instans er afsagt dom af Østre Landsrets 16. afdeling den 27. marts 2012.

I pådømmelsen har deltaget syv dommere: Poul Søgaard, Jytte Scharling, Thomas Rørdam, Jens Peter Christensen, Henrik Waaben, Lars Hjortnæs og Kurt Rasmussen.

Påstande

Appellanten, Dansk Erhverv som mandatar for Expert Nordvestsjælland A/S, har for Højesteret præciseret sine påstande således:

Principal:

Indstævnte, Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein, skal anerkende, at Heinz Reichstein ikke er berettiget til at gøre mangelsbeføjelser gældende i anledning af købet den 9. januar 2008 af et 26" fladskærms-tv af mærket Sony.

Subsidiært:

Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein skal anerkende, at Heinz Reichstein ikke er berettiget til at ophæve købet af tv'et.

Mere subsidiært:

Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein skal anerkende, at der ved op-
hævelse af købet af tv'et ved tilbagebetaling af købesummen skal ske fradrag af 5.000 kr. for
nyttens af tv'et, og at dette fradrag sker med samme rentemæssige valør som kravet på tilbage-
betaling af købesummen.

Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein har påstået stadfæstelse og har
gentaget den subsidiære påstand.

Supplerende sagsfremstilling

Det er oplyst, at Heinz Reichstein den 2. april 2012 har købt et nyt 32" fladskærms-tv af mær-
ket Grundig for 4.999 kr.

I en erklæring af 17. oktober 2012 fra specialkonsulent i DR Carsten Corneliussen hedder det
bl.a.:

*"1: Hvornår var det klart, at MUX 2 skulle sende i MPEG 4 fra første færd (dvs. fra 1.
november 2009)*

Med offentliggørelsen af "*Beslutningspapir tiltrådt af partierne bag medieaftale 2007-
2010 d. 11. juni 2007 – Retningslinier for udbud af digitalt tv mv.*" udsendt af Kultur-
ministeriet den 11. juni 2007.

*2: Hvornår begyndte DR at informere seerne om de kommende nye kanaler (Rama-
sjang, Kultur og HD)*

Politisk blev de nye kanaler offentliggjort i ovenstående beslutningspapir (11. juni
2007), hvor de nævnes som en børne- og historiekanal. Kanalerne blev først endelig
navngivet og offentliggjort i en pressemeddelelse udsendt af DR den 19. marts 2009 kl.
09.45.

2 a): i indslag i eller mellem programmer i DR1 og DR2

Spots for de nye kanaler blev påbegyndt fra uge 38, 2009.

2 b): i andre medier, herunder avisannoncer

DR har ikke anvendt avisannoncering i forbindelse med kanalernes og logoernes præ-
sentation.

Pressemeddelelsen udsendt den 19. marts 2009 (om de nye kanaler) medførte over de
følgende dage, uger og måneder adskillige artikler og interviews i dagblade, lokalaviser,
magasiner m.fl.

DR gav samtidig (i marts 2009) tilladelse til at kampagnesekretariatet *Det nye tv-signal* fik fremstillet såkaldte ”hyldevippere” og skilte med anvendelse af DRs logoer for de nye kanaler, som blev tilbudt alle butikker og udsalgssteder og udsendt af kampagnesekretariatet.

...

3: Hvad indeholdt sådanne indslag og information om tekniske krav til seernes udstyr? (Eventuelt har man ikke fra starten, men først på et senere tidspunkt, informeret om, at de nye kanaler krævede MPEG 4-udstyr hos de seere, der modtog signalet terrestrisk).

DRs centrale budskab og gennemgående tema i alle informationsaktiviteter (uanset kommunikationsform og -kanal) var fra november 2008 med fokus og henvisning til MPEG 4.

4: Da information om tekniske krav til udstyret til at se de nye kanaler kun havde relevans for de seere, der ser terrestrisk tv (som primær eller sekundær signalkilde) ville information herom kunne betragtes som irrelevant eller forvirrende for det store flertal af seere, der alene ser kabel- eller satellit tv. Dette kunne i hvert fald som udgangspunkt tale for at undlade eller begrænse information i eller imellem udsendelserne.

Ja det kunne det – men DR valgte sammen med kampagnesekretariatet *Det nye tv-signal* og de øvrige aktører på markedet at udbrede budskabet til flest mulige borgere.

Men er det teknisk muligt (og i givet fald: er det kostbart eller besværligt) at separere signaludsendelsen så information om tekniske krav til modtageudstyr for at kunne se de nye kanaler kun udsendes til dem, der modtager terrestrisk tv eller at foretage en kortvarig signaludsendelse til alle, hvor den enkelte seer af sit skærbillede/lyd kan udlede, om vedkommende modtager terrestrisk tv (evt. således, at der er kortvarig ”sort skærm” hos terrestriske eller hos ikke-terrestriske seere)?

Ja, det er teknisk muligt – men det sker ikke fordi DR vælger at anvende en anden teknisk løsning med såkaldte ”kravletekster”, hvor det er muligt at skelne helt ned på regionalt geografisk niveau for de berørte seere, idet der var tale om flere informationsaktiviteter – som fx sendenetsændringer og midlertidige slukninger.”

Forklaringer

Til brug for Højesteret er der afgivet supplerende forklaring af John Birkmose-Andersen, og der er endvidere afgivet forklaring af Heinz Reichstein, Anders Baagland, Peter Kjelstrup, Carsten Corneliussen, Poul Hansen, Paw Jensen, Jacob Reland og Ole Moltsen.

Heinz Reichstein har vedstået sin erklæring af 24. januar 2012 og har supplerende forklaret, at han i perioden mellem købet af en digitalboks i marts 2006 og købet af det omhandlede udstyr i januar 2008 var i kontakt med Expert i forbindelse med, at digitalboksen efter ca. 1½ år svigtede. Han afleverede digitalboksen til Expert til garantireparation. Digitalboksen blev ikke

repareret. Han fik i stedet udleveret en ny uden beregning. Det var i september 2007. Han havde egentlig glemt dette, men husker det nu. Der var ikke i den forbindelse drøftelser om tv-udstyret. Han er fortsat i besiddelse af det udstyr, han købte i januar 2008. Han anvender det ikke længere. Det er forsvarligt indpakket og opbevaret. Da han indså, at forløbet kunne trække ud, købte han [i april 2012] et nyt fjernsyn og ny harddiskoptager, der kunne vise og optage MPEG 4.

Da det gik op for ham [i 2009], at han ikke kunne modtage de nye DR-kanaler, herunder DR K, købte han med henblik på modtagelse af MPEG 4 udsendelser en Denver digitalboks hos Jem & Fix for ca. 500 kr. Det var på det tidspunkt gået op for ham, at der ikke var nogen umiddelbar løsning på problemet med det udstyr, han købte i januar 2008. Det var, efter han havde reklameret mundtligt over for Expert. Han husker ikke, om det var før eller efter klagen til Forbrugerklagenævnet, eller om det var før eller efter den skriftlige reklamation over for Expert. Han tror nok, at han er i besiddelse af kvitteringen for købet af digitalboksen. Det tv, han købte i januar 2008, var en smule bredere end det gamle tv, som var et billedrørs-tv. Det gamle fjernsyn var ikke bredformat. Det var, så vidt han husker, 26". Før DR2 blev sendt landsdækkende, så han tv via en parabolantenne. Canal Digital havde forpligtet sig til at levere de licensbetalte kanaler gratis fra satellit. Da DR2 fra marts 2006 blev sendt landsdækkende landbaseret, købte han i marts 2006 den tidligere nævnte digitalboks hos Expert. Han brugte fortsat sit analoge tv. Han købte i januar 2008 det omhandlede tv-udstyr, da der stod en masse i pressen om, at nu skulle det hele digitaliseres. Han og hustruen blev i januar 2008 enige om, at de ligeså godt kunne købe nu. Han orienterede sig ikke på internettet, men holdt sig til dagspressen. De udskiftede både fjernsynet og optageren. De ville gerne have et mere moderne fjernsyn. Videobåndoptagerens tid var ved at rinde ud, og den blev afløst af DVD og harddiskoptagere. De besluttede sig for at skifte til digitalt tv og en harddiskoptager. Derved ville de også kunne lægge videobåndoptageren væk.

John Birkmose-Andersen har supplerende forklaret, at Expert fik MPEG 4-fjernsyn i store mængder i butikkerne, da det analoge signal blev slukket den 1. november 2009. Fra det tidspunkt havde alle nye fjernsyn MPEG 4-tunere. MPEG 4-fjernsyn begyndte at komme i butikkerne ved årsskiftet 2008/2009. Fra det tidspunkt spurgte man i butikkerne ved salg af fjernsyn meget ind til kundernes behov, og til hvad kunden havde brug for – herunder kunder, der så terrestrisk tv. Kunderne var meget forvirrede og usikre, herunder om deres tv-signal blev

slukket. MPEG 4-fjernsyn var i den periode dyrere end MPEG 2-fjernsyn. Han husker ikke, om der på det tidspunkt var MPEG 4-udsendelser. Han husker ikke, hvornår man begyndte at sende i MPEG 4-format.

Anders Baagland har vedstået sin erklæring af 25. januar 2012 og har supplerende forklaret, at han fortsat er ejer af og direktør i Expert Nordvestsjælland. Han har fastholdt, at han i januar 2008 ikke havde hørt om skiftet fra MPEG 2 til MPEG 4. De første MPEG 4-signaler kom den 1. november 2009, hvor der blev slukket for det analoge signal. Han havde i januar 2008 ikke hørt, at de første MPEG 4-kanaler ville komme samtidig med det analoge sluk. Indtil de nye kanaler gik i luften, var der ingen fordele ved et MPEG 4-fjernsyn frem for et MPEG 2-fjernsyn. Der var på daværende tidspunkt ingen MPEG 4-kanaler. Fordelene ved et MPEG 4-fjernsyn ville først vise sig 1. november 2009, fra hvilket tidspunkt MUX 2-kanalerne ville blive udsendt i MPEG 4-format. De helt store fordele viste sig først i januar 2012, hvor også MUX 1-kanalerne blev sendt i MPEG 4. Han er bekendt med, at Boxer blev valgt som gatekeeper. Boxer havde betalings-programpakker med MPEG 4-kanaler til terrestrisk tv fra 1. november 2009. Boxer TV forærede gratis eller næsten gratis bokse til betalingskanaler til kunderne mod samtidig tegning af abonnement. I så fald var det uden betydning, om kunden havde et MPEG 2- eller MPEG 4-apparat. De, der så terrestrisk tv, kunne fra 1. november 2009 med det rette udstyr se de nye gratis kanaler – enten med MPEG 4-apparat eller en boks. Hvis man så terrestrisk tv, var der ingen grund til anskaffe sig en MPEG 4-boks før 1. november 2009. Hvis man skulle købe et nyt fjernsyn, var det en overvejelse værd, om man skulle købe et MPEG 4-fjernsyn. Fra december 2008 solgte butikkerne de første MPEG 4-fjernsyn. På et tidspunkt skulle Boxer godkende både fjernsyn og bokse for at sikre, at de levede op til de valgte standarder. Boxer-godkendte fjernsyn virkede også til gratiskanalerne. En Boxer-godkendt boks virkede også til de gratis kanaler.

Fra december 2008 og i en periode frem kunne kunderne vælge mellem MPEG 2- og MPEG 4-fjernsyn i butikkerne. Kunderne havde ingen glæde af MPEG 4 før i november 2009, hvor MUX 2-kanaler begyndte udsendelser. Der var prisforskel på MPEG 2- og MPEG 4-fjernsyn. MPEG 4-fjernsyn blev i december 2008 solgt til ca. 17.000 kr. Nogle kunder valgte at købe et MPEG 2-fjernsyn. Det kunne være kunder med fællesantenne, satellitmodtagere eller kunder med Boxer TV, som ikke havde brug for MPEG 4-apparat. Mange af de kunder, som så terrestrisk tv, ville ikke betale prisforskellen for et MPEG 4, men valgte at købe et MPEG 2-fjern-

syn og en boks. Efter 1. november 2009 krævedes en MPEG 4-tuner i fjernsynet for at se de nye kanaler i MUX 2 eller en boks. Med en boks kunne også billedrørsfjernsyn vise de nye kanaler – dog ikke med samme billedkvalitet som et digitalt apparat. Alle, der så terrestrisk tv, skulle for at se de nye kanaler have en boks – bortset fra seere med MPEG 4-fjernsyn. Der blev solgt mange bokse i den periode, idet kun kunder, der havde købt et fjernsyn efter december 2008, kunne have et MPEG 4-tv-apparat. I perioden 2007-2009 solgte Expert Nordvestsjælland ca. 12.500 fjernsyn. Usigeligt få kunder, under 5, klagede efterfølgende over, at de ikke kunne se MPEG 4-format. Mange kunder henvendte sig på baggrund af medieomtale og endte med at købe en MPEG 4-boks uden at kny. Heinz Reichstein blev tilbudt en rabat på 500 kr. ved køb af en boks. Også andre kunder fik samme tilbud om køb til under nettopris i overensstemmelse med Experts stærke kodeks om, at man ønskede tilfredse kunder. Butikschef Peter Kjelstrup er en erfaren medarbejder og kunne selv disponere på stedet og give kunden tilbuddet. Ikke alle kunder fik det pågældende tilbud. Også kunder med satellit og fællesantenne var bekymrede, men kunne beroliges med, at de ikke ville få problemer med at modtage de nye kanaler.

I en periode blev der solgt både MPEG 2- og MPEG 4-fjernsyn. Der blev da gjort meget ud af at mærke MPEG 2-tv-apparaterne. I januar-marts 2009 solgte butikkerne fortsat MPEG 2-fjernsyn. Han kan ikke huske, hvornår det ophørte. Man blev i en periode ved med at tage MPEG 2-fjernsyn hjem på grund af prisforskellen. Efter november 2009 blev der ikke længere solgt MPEG 2-fjernsyn i butikkerne, men kun MPEG 4. Der kom senere nye digitale standarder at forholde sig til, bl.a. internet-tv via TDC og fibernet, som krævede bokse.

Foreholdt Boxer TV's pressemeddelelse af 25. november 2008 har han forklaret, at han vil tro, at Boxer også senere godkendte fladskærme, for der kom hele tiden nye modeller. Man var sikker på, at de godkendte skærme virkede til de nye kanaler og Boxers betalingskanaler. Alle fjernsyn skulle i begyndelsen godkendes, men senere var det ikke et issue. I hans butikker havde de ikke MPEG 4-fjernsyn, der ikke var Boxer-godkendte. Det var en farlig formulering, at det i pressemeddelelsen midt på siden var anført, at en Boxer-godkendelse indebar, at forbrugeren var garanteret at have investeret i udstyr, som levede op til alle tekniske standarder og krav i meget lang tid fremover. Man holdt ikke fast i den oprindeligt godkendte standard. Kort efter MPEG 2 skulle slukke, annonceredes, at der i maj 2012 ville komme en ny standard, T2, der i første omgang kun skulle indeholde HD-kanaler, da der ikke var plads nok

i MPEG 4, men senere lagde man også en række andre kanaler i T2. Problemerne med skiftet fra T til T2 var oprindeligt kun knyttet til HD-TV. I dag skal fjernsyn have begge standarder. Man kan i dag ikke klare sig uden T2. Også gratiskanaler, såsom TV2 fri, sendes i dag i T2. Problemerne kunne løses med en boks. En eksisterende boks kunne ombyttes til en T2-boks.

Efter Boxer i løbet af foråret 2008 blev godkendt, og det efterfølgende i løbet af sommeren 2008 blev klart, hvor skibet sejlede hen, havde de en forpligtelse til at informere kunderne, og de begyndte i butikkerne fra sommeren 2008 at fortælle kunderne, at MPEG 4 ville komme som en ny standard, da der var en mulighed for, at MPEG 2-tv-apparater ikke ville virke. Nogle kunder ville have det nyeste og købte et MPEG 4-fjernsyn. Ikke mange kunder ventede med at købe et nyt apparat. I stedet ville man klare det med at købe en boks efterfølgende. Den dag i dag kan man ikke købe en Sony MPEG 4-harddiskoptager. Samsung kom sent efter MPEG 4-formatets opstart med en harddiskoptager. Få mærker udbyder MPEG 4-harddiskoptagere. Det var tidligere meget udbredt at optage på VHS, DVD og harddisk. Der var på et tidspunkt tale om, at et indstiksmodul til fjernsynet kunne opgradere fra MPEG 2 til MPEG 4, så man ikke behøvede en boks. Det var bl.a. på tale hos en dansk leverandør og Samsung. Han husker ikke, hvornår det blev klart, at det ikke var muligt, men det var før, MPEG 4 kom i butikkerne. Han kan bekræfte, at DR2, som forklaret af Heinz Reichstein, før DR2 blev sendt landsdækkende, kunne modtages via satellit og boks. Tilslutning af en digital boks til et billedrørs-tv gav lidt bedre billedkvalitet og fjernede noget flimner. Desuden gav den mulighed for at sende udsendelser i 16:9-format. Hvis kunden havde et fjernsyn i 4:3-skærmformat, ville der ved udsendelser sendt i 16:9-format være bjælker foroven og fornedet i skærm billedet. Udskiftning fra 4:3-fjernsyn og boks til digitalt fjernsyn i 16:9-format indebar fordele i form af, at apparatet fyldte mindre, og MPEG 2-tuner var indbygget. Om det indebar en bedre billedkvalitet, var en smagssag, men man undgik de sorte striber foroven og fornedet på skærmen og fik dermed et større billede, idet formatet passede til en række udsendelser, der blev sendt i 16:9-format. Kunderne havde generelt et ønske om udskiftning til større, fladere og smartere skærme, hvilket afspejlede sig i et større salg i årene 2007-2009.

Han har fået sin information om formater mv. fra leverandører og Expert-kæden. På den baggrund blev sælgerne undervejs informeret herom. De havde vist ikke eget intranet dengang. Alle havde adgang til Expertnet, som den primære informationskilde. Butikschefen er forpligtet til, at sælgerne har det fornødne kendskab. Der blev desuden holdt fælles uddannelses-

aftener. Han vil næsten tro, at man i 2007 og 2008 brugte internettet. De brugte i hvert fald det fælles internet-baserede Expert-intranet. Han er bekendt med Brancheforum Digitale Medier – BDM. Han husker ikke, om han var bekendt hermed i 2007, men det var han nok. BDM's pressemeddelelse af 9. november 2007 og folderen "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" siger ham umiddelbart intet. Man gjorde meget ud af at udarbejde Expert-relateret informationsmateriale. Expert Danmark lavede eget materiale på baggrund af leverandørinformation. Expert gjorde meget ud af at rådgive kunderne digitalt. Efter hans opfattelse er Expert en af de på folderens side 3 nævnte "store kæder med salg af tv apparater og tv udstyr". Han har ikke set folderen med Expert-logo. Expert Danmark udarbejdede i sommeren 2008 eget materiale til brug for information af kunderne. Han ved ikke, hvorfra Expert Danmark fik informationerne. I november 2007 var fokus hos Expert på MPEG 2. Det vigtige på det tidspunkt var, at kunden fortsat kunne se fjernsyn, når det analoge signal blev slukket. Foreholdt folderens side 10 og 13, hvoraf fremgår henholdsvis "I løbet af få år erstattes kompressions-standarden MPEG2 med MPEG4" og "Kompression MPEG 2, MPEG 4" har han forklaret, at fokus som nævnt var på MPEG 2 og den information, de fik herom. Han læste i sommeren og efteråret 2007 hverken Børsen eller Berlingske, men orienterede sig generelt i pressen.

Anvendelse af digital boks med analogt tv-apparat gav sne-reduktion på skærmen. Der kunne i stedet opstå pixelering på skærmen, hvis ikke signalet var godt nok. Det gjorde i den henseende ingen forskel, om der blev anvendt boks eller digital skærm, da det var knyttet til det digitale medie. Boksen styredes af egen fjernbetjening. Ved digitalt fjernsynsapparat kunne man nøjes med at anvende én fjernbetjening – fjernsynsapparatets. Hvis man brugte boks, kunne man dog reelt nøjes med også at bruge én fjernbetjening – boksens – bortset fra til at tænde og slukke for fjernsynet og skifte analog kanal, til hvilket man skulle bruge fjernsynets fjernbetjening. Med boksens fjernbetjening kunne man skifte kanaler, gå på tekst-tv og regulere lydstyrken, helt på samme måde som ved parabol, fibernet eller HomeTrio.

Peter Kjelstrup har vedstået sine skriftlige erklæringer af 21. og 25. januar 2012 og har supplerende forklaret, at forretningens kundegrundlag er Odsherred Kommune i en radius på 20-30 km. Kunderne har alle signal-modtageformer, men der er en overvægt af kunder med terrestrisk tv, idet forretningen ligger i et stort sommerhusområde. Der er alene kabel-tv i Nykøbing Sjælland. Der er endvidere en del kunder med satellitmodtagere. Den 1. november

2009 var en mærkedag i branchen. Boxer begyndte da sin udsendelsesvirksomhed. DR lancerede samtidig de nye kanaler, Ramasjang, DR K og DR HD, og lukkede for det analoge signal. Det gav mere båndbredde og ledig plads til nye digitale terrestriske kanaler. De havde i forretningen MPEG 4-tv-apparater, som man var sikre på kunne vise Boxer TV og de nye gratis kanaler, i december 2008/primus 2009, efter de første tv og bokse var blevet godkendt. MPEG 2-apparaterne fik en stille og rolig udfasning. MPEG 2-apparater kunne med en eller anden form for tuner bruges til det samme som et MPEG 4-apparat. Prisforskellen mellem MPEG 4 og MPEG 2-apparater gjorde, at der fortsat var et marked for MPEG 2-fjernsynsapparater. Kunderne blev gjort opmærksom på fordele og ulemper ved begge typer. Kunderne reagerede forskelligt på rådgivningen. Nogle kunder var meget interesserede i det nye og MPEG 4. Andre sparede prisforskellen og købte et MPEG 2-apparat og kunne eventuelt supplere med en boks senere hen. Kunderne har hele tiden kunnet supplere med en boks.

Da Boxer lancerede programpakken i november 2009, blev der givet tilskud til køb af hardware, således at en standard-boks kunne købes for 1 kr. mod samtidig tegning af abonnement. Endvidere kunne man gratis få et Boxer indstiksmodul til et MPEG 4-tv-apparat, hvis man samtidig tegnede abonnement. Med et MPEG 2-fjernsyn krævedes en boks for at se MPEG 4. Sent i 2008 var det på tale at konvertere MPEG 2 til MPEG 4 med indstiksmodul i tv-apparatet, således at et MPEG 2-fjernsyn kunne vise MPEG 4-format, men det viste sig ikke at være muligt. Han husker ikke præcis hvornår, men det var længe efter december 2008 og op imod MPEG 4's start i november 2009.

Det Sony TV, sagen handler om, var i 16:9-format. Ved digital modtagelse ville billedet vises i 16:9-format. Ved en skærm i 4:3-format ville der komme en sort bjælke foroven og forned på skærmen. Det var en fordel at undgå de sorte bjælker på skærmen. Den harddiskoptager, Heinz Reichstein købte, kunne optage MPEG 2-udsendelser, men ikke MPEG 4-udsendelser. Hvis Heinz Reichstein skulle have haft en MPEG 4-harddiskoptager, skulle han have ventet indtil det tidspunkt, hvor man lancerede Boxer-godkendte optagere. De Boxer-godkendte MPEG 4-optagere kom på markedet i løbet af 2009 op mod lanceringen af Boxer TV. Senere i 2012 kom en anden type optagere med Blu-ray afspiller. Heinz Reichstein købte en harddiskoptager med DVD-brænder. Der findes ikke en harddiskoptager med DVD-brænder i MPEG 4-format. MPEG 4-optagere har ikke en DVD-brænder. Det er for at undgå piratkopiering, da det ville være muligt at brænde i "for god" kvalitet.

I januar 2008 nævnte man i forretningerne ikke noget om MPEG 4 over for kunderne, da man ikke anede noget om det. Forretningen var hverken introduceret herfor af kæden eller medierne. MPEG 4 var på daværende tidspunkt ikke et tema. De hørte i butikkerne i sommeren/somsommeren 2008, at der ville komme MPEG 4 til afløsning af MPEG 2. Leverandørerne ville gerne vise det nye frem. De fik da information om de nye produkter, og om at Boxer var blevet gate-keeper mv. Fra det tidspunkt informerede man i butikken kunderne om det. De havde ingen interesse i at tilbageholde viden for kunderne, da de skulle kunne se kunderne i øjnene. Kunderne reagerede fra sommeren 2008 forskelligt på informationen om MPEG 4-formatet og MPEG 4-apparater, som de ikke havde i forretningen, om betalingskanalerne og om muligheden for at supplere med en boks. Nogle kunder valgte at trække det lidt, andre valgte at købe et MPEG 2-apparat. Der var ikke overvægt af nogen af delene. Efter hans vurdering valgte ca. halvdelen at udskyde købet, og halvdelen valgte at købe. Da MPEG 4-tv-apparater kom på hylderne i december 2008, begyndte udfasningen af MPEG 2-apparaterne. MPEG 2-apparater kunne fortsat sælges til kunder med kabel-tv eller satellitmodtagelse. Ingen anede, at der senere ville komme MPEG 4-kabelsignal. For kunder med kabel-tv eller satellit-tv var der ikke nogen fordel ved et MPEG 4-apparat, idet tv-apparatets tuner da ikke er i brug.

Generelt fik man for størstedelens vedkommende information fra leverandørerne, Expert-kæden og chefen. I forretningen lænede man sig op af, at man var en del af en seriøs kæde, og at nogle arbejdede med de dele centralt. I perioden fra sommeren 2007 til januar 2008 læste han mest formiddagsblade. Han læste hverken Børsen, Berlingske, Politiken eller Jyllands-Posten. Han orienterede sig på internettet. Han husker ikke, om han læste aviser på internettet. Expert-intranettet har indeholdt nyhedsinfo af relevant karakter. Han vil tro, at der på intranettet også var links til relevante nyheder på internettet. Formuleringen på side 3 i BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" om "store kæder med salg af tv apparater og tv udstyr" kunne godt omfatte Expert. Han har ikke set folderen eller en tilsvarende folder med Experts logo eller andet omhandlende samme emner med Experts logo i sidste halvdel af 2007. Foreholdt Børsens artikel af 4. september 2007 "Digitalisering med flere ubekendte" og overskriften "Nyt sendeformat" har han forklaret, at han ikke har læst artiklen. Der er ikke videregivet information fra Expert-kæden til ham om det i artiklen anførte. Artiklen fra Business.dk fra 8. januar 2008 "Sort skærm før tid truer danskerne" siger ham intet.

Han har ikke set artiklen, og han er ikke på anden vis blevet gjort bekendt med indholdet heraf.

Carsten Corneliussen har vedstået sin erklæring af 17. oktober 2012 og har supplerende forklaret, at han er særligt kyndig i distributionsteknologi og især overgangen fra de gamle analoge radio og tv-sendenet til de nye digitale radio- og tv-sendenet. Han har ikke beskæftiget sig med meget andet, siden han kom til DR i 2001. Opgaven var oprindeligt at hjælpe DR med at formulere en distributionsstrategi, når man gik fra analogt til digitalt net. Han blev ansat som strategirådgiver og arbejdede med det i ½ - 1 år. Strategien endte med at blive fulgt. Han var også involveret i overgangen fra MPEG 2 til MPEG 4. I dag er det almindeligt kendt og underforstået, hvad standarden MPEG 4 indebærer på lyd- og audiosiden. Sådan var det ikke oprindeligt. På det tidlige stadium af, at noget bliver en de facto standard, kan de forskellige versioner af billed- og lyd-teknologi diskuteres, hvorefter der er en progressiv udvikling hen imod fastlæggelsen af standarden i standardiseringsorganer. MPEG 4-standarden blev således fastlagt undervejs i standardiseringsprocessen.

I § 5 i bekendtgørelse nr. 1287 af 8. november 2007 om Radio- og tv-nævnets udbud af jord-baserede digitale tv-sendemuligheder er formuleringen "MPEG-4 Part 10/AVC" en præcisering af formatet MPEG 4. Man kunne have valgt en anden standard end Part 10/AVC, men den var på daværende tidspunkt den bedst egnede. "AVC" er specifikation af den anvendte lydstandard. I dag ville man nok sige HE-AVC som udtryk for, at der er sket en teknologisk forbedring, der medfører en bedre lyd. Den 1. juli 2008 fastlagde NorDig en MPEG 4-anbefaling til de nordiske lande. Det er ikke et krav, at standarden følges, men en rekommandation. Formålet med NorDig var at få et nogenlunde homogent udbud til et meget homogent marked, som Norden udgør, primært fordi man i Norden anvender undertekster. Af den grund har man fundet det nyttigt med et nordisk standardiseringsorgan. NorDig er ikke et officielt organ, men en rekommanderende instans. DR følger NorDig-standard. Han vil antage, at også Boxer følger den. Boxer er medlem af NorDig og har derfor været med til at diskutere og fastlægge standarden. Boxer-godkendte tv passede fint til Boxer TV og DR MPEG 4-kanaler, hvilket taler for, at man anvender samme standard. I NorDig deltog de, der havde interesse i føde- og værdikæden, det vil sige broadcastere, netværksoperatører, elektronikfabrikanter og øvrige interessenter omkring salg og forbrug af elektronik. Det er en relativ langvarig proces at fastlægge en fuldt færdig MPEG 4-standard. Det er på billed-siden usandsynligt, men på

lyd-siden sandsynligt, at et MPEG 4-fjernsynsapparat indkøbt i udlandet ikke ville kunne modtage danske MPEG 4-signaler. Der er eksempler herpå. På baggrund af seerklager over signalet, og hvor det viste sig, at det i virkeligheden drejede sig om det anvendte tv-apparat, blev der hurtigt identificeret producenter, som ikke levede op til NorDig-standarden og ikke virkede lydmæssigt. Der var ikke andre reelle seriøse kandidater end den valgte lydstandard, som bruges overalt, bortset fra i USA, hvor man anvender et andet lyd- og tv-format. Frankrig har haft forskellige standarder, men var allerede i 2008 også inden for den europæiske standard. Standardiseringsprocesserne kompliceres yderligere af, at der også er internationale organer og standarder, såsom ETSI. Der er global enighed om ETSI-standarden. Herunder findes varianter til f. eks. det danske, nordiske og amerikanske marked. Både lyd- og billeddelen kan varieres og separeres. Andre organer såsom NorDig og det amerikanske organ har således taget udgangspunkt i ETSI-standarden og tilpasset den til det lokale marked. Elektronikfabrikanterne producerer i henhold til ETSI og har varianter til de enkelte markeder. Det kan medføre, at et tv-apparat produceret til ét marked ikke virker på et andet marked, selv om det overholder ETSI-standarden. I NorDig-rekommandationen er der i alle detaljer truffet afgørelse om og valgt en variant af ETSI. Man kunne have valgt andre varianter af ETSI. Man kan godt udtrykke valget af AVC-lydstandarden sådan, at der var tale om et valg af en overskrift, men ikke hvilken variant heraf, men der er også tale om, at den teknologiske udvikling i den digitale proces er næsten eksplosiv. Det er derfor svært at fastholde standardiserings-specifikationerne ret længe af gangen, idet der hele tiden opfindes noget nyt og bedre, hvorfor specifikationerne hele tiden revideres med nye varianter og versioner. Rekommandationer vil derfor løbende blive opdateret. Det er teoretisk muligt, at der var risiko for, at fjernsyn, hjemtaget og solgt af en forhandler før 1. juli 2008 og fastlæggelsen af NorDig standarden, ikke ville virke lydmæssigt, men det var ikke tilfældet i praksis. Han erkender, at der var et eksempel på en kunde, som havde købt et LOEWE fjernsyn, som viste sig ikke at virke lydmæssigt på det danske marked. Han formoder, at det skyldes, at apparatet anvendte en AAC-standard, men at lyden i virkeligheden var i HE-AAC, som er et subset til AAC. Hvis apparatet virkede på det ene, burde det også kunne bruges på det andet, men det viste sig altså ikke at være tilfældet. Forbrugerklagenævnets afgørelse af 22. december 2011, må være baseret på, at det danske signal på en eller anden måde har en anden detalje end tv-apparatet. LOEWE er et meget respekteret brand.

Det ville efter hans vurdering for en dansk forhandler være sikkert at hjemtage og sælge MPEG 4-fjernsyn, før man kendte den fastlagte NorDig-standard. Han ved ikke, hvorfor man ikke gjorde det, men afventede Boxers godkendelse af apparater i slutningen af november 2008. Hvis AAC er den specifikation, hvorunder al lyd hører, vil den endelige rekommandation i NorDig være HE-AAC. Hvis apparatet var specificeret efter AAC, burde det de facto kunne anvendes ved HE-AAC, som er et subset/en underafdeling til AAC, med mindre fabrikken ved produktionen af softwaren enten havde ignoreret det eller var sprunget over, hvor gærdet var lavest. Det viste sig, at fjernsyn indkøbt på fremmede markeder, før NorDig havde fastlagt lydstandarden, ikke virkede på det danske marked. Forklaringen ligger i den enkelte fabrikants beslutninger. Det har ikke så meget med specifikationerne eller med varianten af specifikationerne at gøre, men mere med, at fabrikkerne kan have valgt en proprietær løsning, som man måtte konstatere ikke virkede. Der er også eksempler på, at produkter er tilbagekaldt eller opdateret efterfølgende for at komme til at virke.

Ud fra den globale ETSI-standard er det i bekendtgørelsens § 5 anførte tilstrækkeligt til at afgøre, om et tv-apparat vil fungere på hele det europæiske marked. "AVC" er lydstandarden. I dag vil man ikke nævne Part 10, men bare sige MPEG 4, da det nu er Part 10. NorDig havde den funktion at rekommandere for det nordiske marked, således at de bokse og fjernsyn, der kom på det nordiske marked, også kunne f. eks. undertekste, fordi det bruges i de nordiske lande, eller beslutte, at man kunne anvende en bedre lyd kvalitet og en forbedret sub-standard, hvilket man har gjort i NorDig-standard. Det er blot en rekommandation. Det er ikke et lovkrav, at specifikationen skal overholdes. Det kom ikke bag på nogen, at både DR og Boxer TV valgte at sende i NorDig-standard. Der er en risiko for, at et tv-apparat, der opfylder AVC-standard, ikke vil virke på det danske marked. TV2 lå oprindeligt i MUX 1. TV2 er, efter det blev betalingskanal, blevet flyttet til MUX 2. Der blev dermed skabt ledig kapacitet i MUX 1. Det blev politisk bestemt, at den ledige kapacitet skulle anvendes til bl.a. TV2 regionerne. Det analoge sluk gav plads til en række digitale sendemuligheder, hvorover der var disponeret fra begyndelsen. Slukningen er ikke et spørgsmål direkte sammenligneligt med MUX-kapaciteten på digital basis. Den ledige kapacitet gik bl.a. til Boxer TV og DR's nye MPEG 4-kanaler. I november 2009 var al plads udnyttet. DR1, DR2 og DR3 var slutstenen på den udvikling. Der er tale om samme kapacitet og udnyttelse med ændrede navne, men ikke nogen reel udvidelse af seernes valgmuligheder. Der er således samme kapacitet til rådighed – det er mere et spørgsmål om, hvad man kalder kanalerne. Han har ikke hørt om Neotion-kor-

tet, men han har hørt om funktionen, som skulle kunne gøre det muligt for et MPEG 2-tv-apparat at vise MPEG 4-format. Han er bekendt med, at det ikke blev til noget. Han troede heller ikke på, at det var muligt. Der er masser af eksempler på andre områder på noget sådant, men ikke på fjernsyn, som han kender det. Norge begyndte lidt før det analoge sluk i Danmark at sende i MPEG 4-format. Han husker ikke, om det var før eller efter NorDigs standarden var fastlagt. Han husker ikke, om Norges løsning var lig med NorDigs standard.

Det kunne godt være et sats for en dansk forhandler at hjemtage MPEG 4-fjernsyn, før NorDigs standard var fastlagt – ud fra en markedsmæssig betragtning. Når han siger sats, mener han et forretningsmæssigt sats – ikke et ingeniørteknisk. Hans erklæring knytter sig mere til 2008 end til 2006/2007.

Forespurgt, i hvilken udstrækning DR har været involveret i det politiske arbejde, der førte til beslutningen om overgang fra MPEG 2 til MPEG 4, har han forklaret, at DR ofte er i en situation, hvor embedsværket spørger om teknologiske forhold, som embedsmændene ikke kan forventes at have kendskab til. Derfor er der altid en dialog, som ikke nødvendigvis er rettet mod beslutningerne, men mere mod at skabe forståelse for det rent tekniske. Der er en løbende dialog, som han har deltaget i. Han er bekendt med BDM. Han har selv været med til at foreslå det stiftet. Det tog sin begyndelse i 2005 ved, at der blev truffet en politisk beslutning om digitalisering på tv-området. DR og TV2 var blevet pålagt at sende digitalt parallelt med det analoge net. DR og TV2 etablerede på den baggrund I/S DIGI TV. Grundet fordelingen af kanaler udgjorde DR 2/3 og TV2 1/3 heraf. Det var en projektorganisation med en fælles talsmand. Han blev valgt som DIGI TV's officielle talsmand. I/S DIGI TV var en del af BDM og deltog i opgaven med at informere borgerne, brugerne og markedet om, hvad digitaliseringen indebar. BDM og websitet digitaliseringen.dk var et forsøg på at samle hele fødekæden fra producenter og distributører af programmer til forbrugere og andre interessenter om samme bord med den intention at sikre bedst mulig information for alle parter. Kulturstyrelsen, det daværende Mediesekretariat, deltog som observatør. Økonomien rakte til websitet, idet man overlod det til de enkelte medlemmer at gøre promotion for det, og vist nok til en enkelt folder.

Han kan ikke genkende BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" i det foreviste format, men det kan godt have været den omtalte folder. Foreholdt folderens

side 10, afsnittet "Løbende udskiftning" og folderens side 12, har han forklaret, at DIGI TV deltog på vegne både DR og TV2 i BDM. DR informerede fra september 2008 internt om det analoge stop og overgangen til digitalt net. Svaret på spørgsmål 3 i erklæringen af 17. oktober 2012 vedrører de udadrettede informationsaktiviteter. DR har via DIGI TV deltaget i information forud for november 2008. DIGI TV eksisterer stadigvæk. I november 2008 gik både DR og TV2 endvidere solo med information ved siden af DIGI TV. Indtil DR selv orienterede på egne vegne, havde DIGI TV på DR's og TV2s vegne dialog med branchen og var orienteret mod, at seerne på det tidspunkt ikke skulle forvirres. I november 2008 var DR klar til at informere på egne vegne om de nye kanaler og planer, ligesom man gjorde klar til at følge op på den offentlige informationskampagne, hvor både DIGI TV, DR og TV2 deltog.

Foreholdt Børsens artikel af 4. september 2007 "Digitalisering med flere ubekendte" og bl.a. overskriften "Nyt sendeformat" har han forklaret, at han ikke via sit virke i BDM har noget indtryk af, hvordan de oplysninger blev modtaget af de store kæder i branchen. Man har formodentlig talt om det i branchen. Han erindrer ikke eksplicitte udvekslinger herom. IFA-udstillingen i Berlin er en årligt tilbagevendende begivenhed med knap 250.000 deltagere og en størrelse svarende til 20 x Bella Center. Alle store fabrikanter udstiller og sælger deres varer på udstillingen, ligesom der afholdes mange pressemøder og annonceringer. Danske brancheforeninger optrådte i BFE ved pressemøder. Han har selv flere gange deltaget i pressemøder på vegne DIGI TV med indlæg. I pressemøder deltog journalister og forskellige interessenter, såsom kabel-tv-operatører, elektronikfabrikanter, og formodentlig også repræsentanter for detailedet.

På et tidspunkt forlod detailkæderne det formelle samarbejde i BDM – hvis de overhovedet nogensinde havde deltaget heri. Han er ret usikker på, om nogen af butikskæderne overhovedet meldte sig ind eller bare var associerede/interesserede ved etableringen i 2005. I årene efter – herunder i 2007 – bestod BDM af den oprindelige kreds. I slutningen af 2009 ophørte BDM. Forevist print fra DIGI TV's hjemmeside, "Spørgsmål og svar", har han forklaret, at man førte statistik over, hvem der orienterede sig på websitet. I første omgang var formålet erhvervsrettet information. Der var flere tusinde hits hver eneste dag centreret fra 4-500 unikke brugere – alle professionelle branchefolk. Han tvivler på, at statistikken fortsat findes. Frem til begyndelsen af 2006 var der et massivt antal besøg på hjemmesiden, hvorefter intet skete før op til det analoge sluk og overgangen fra MPEG 2 til MPEG 4.

Poul Hansen har forklaret, at han er servicechef i Expert Danmark A/S. Hans stilling indebærer bl.a., at han har ansvaret for at sikre, at Expert forretningerne giver kunderne den ønskede betjening. Han vurderer i den forbindelse bl.a. i klagesager, om Expert har levet op til den tilstræbte standard. Som udgangspunkt foretages vurderingen dog i den enkelte forretning. Han har siden midt i 70'erne været beskæftiget i branchen. Han har tidligere været radiotekniker, sælger og arbejdet i leverandørleddet. Der er ca. 80 forretninger i Expert-kæden, dels franchiseforretninger, dels egne forretninger. Expert handler med tv- og radioudstyr, hi-fi og computere mv. Punkt 1, som er en del af koncernen, handler med hårde hvidevarer.

Foreholdt § 5 i bekendtgørelse nr. 1287 af 8. november 2007 om Radio- og tv-nævnets udbud af jordbaserede digitale tv-sendemuligheder har han forklaret, at han ikke i november 2007 var bekendt med, at der skulle udpeges en gate-keeper, og at pågældende skulle sende i MPEG 4-format. Han havde på daværende tidspunkt ikke hørt om MPEG 4. Han hørte først herom midt i sommeren 2008, hvor man så de første meddelelser fra Boxer TV om, at de ville sende i MPEG 4, og senere, hvor de første lister over Boxer-godkendte tv-apparater kom. Han har ikke i november 2007 set folderen fra BDM "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" eller BDM's pressemeddelelse af 9. november 2007. Han så først folderen i midten af 2008. Expertgruppens sælgere vidste noget om MPEG 4 i november 2007, hvis de havde læst folderen, der blev distribueret af BDM. Han ved ikke, om den blev sendt ud til butikkerne i 2007 eller i 2008.

DVB-T/MPEG 4-fjernsynsapparater kom sent i november/december 2008 ud i Expertbutikkerne. Boxer udsendte i november 2008 deres liste med frigivne tv-modeller, der kunne sælges på markedet, og som man begyndte at se i butikkerne ultimo 2008 til en højere pris end MPEG 2-modellerne. Han mener, at sælgerne fra medio 2008 oplyste kunderne om, at der ville komme MPEG 4 og Boxer TV, og om at de første MPEG 4-apparater ville komme i butikkerne fra ultimo 2008. Det burde sælgerne gøre. Det afhang af kundens behov, om kunden købte et MPEG 2-fjernsyn eller udskød købet. Langt de fleste kunder med terrestrisk signal valgte at købe et MPEG 2-fjernsyn og opdaterede senere med en boks – det kan han se på baggrund af salgstallene for bokse. Mange kunder valgte også grundet det kosmetiske at udskifte et gammelt apparat straks. Sådanne kunder kunne med et MPEG 2-fjernsyn fortsat se public service kanalerne – først senere blev også disse sendt i MPEG 4-format. Et MPEG 2-

apparat med DVB-T-tuner kunne bruges til satellit-tv. For kunder med satellit-tv var der ingen fordel ved MPEG 4-fjernsyn, idet fjernsynets tuner da ikke spillede nogen rolle. Kabel-tv udbydere havde lovet at blive i MPEG 2-formatet, så kunder med kabel-tv havde heller ingen fordel ved et MPEG 4-apparat. Senere skiftede kabel-tv udbyderne dog til MPEG 4. Spørgsmålet om MPEG 2- eller MPEG 4-apparater var således kun af betydning for kunder, der modtog terrestrisk tv, og disse kunder kunne ved et MPEG 2-tv supplere med en boks, efter MPEG 4-signalet kom i november 2009. Fra november 2009 blev de nye DR kanaler i MUX 2 sendt i MPEG 4, hvilket medførte, at mange kunder købte en boks. De kunder, der havde købt et digitalt tv før november/december 2008 og således før, det var muligt at købe MPEG 4-fjernsyn, havde købt et MPEG 2-fjernsyn. Disse kunder måtte købe en boks for at se de nye kanaler. Der blev solgt mange bokse.

Expert fik ikke mange klager fra kunder, som for nylig havde købt et MPEG 2-fjernsyn, og som måtte købe en boks for at se de nye kanaler. Han vil ikke udelukke, at andre end Heinz Reichstein fik tilbuddet om at købe en boks til nedsat pris. Det foregik i et vist omfang. Langt de fleste accepterede et sådant tilbud eller købte blot selv en boks. Få – dvs. 25-30 – kunder klagede til Forbrugerklagenævnet. Disse sager afventer Højesterets afgørelse i denne sag. Endvidere har Expert oprettet et kartotek over kunder, der rettidigt har reklameret efter i medierne at have set en tidligere afgørelse fra Forbrugerklagenævnet om, at kunden skulle have 500 kr. retur. Det drejer sig om ca. 400 kunder, hvis sager også afventer Højesterets afgørelse. Fra 1. november 2009 havde Boxer en kampagne, som indebar, at kunder med MPEG 2-fjernsyn kunne købe en boks for 1 kr. ved samtidig at tegne abonnement på Boxer TV. Hvis kunden kun ville se gratis kanaler, måtte kunder med MPEG 2-tv-apparater købe en boks. Hvis en kunde med et MPEG 4-fjernsyn ville se Boxer TV, kunne man købe et indstiksmodul til tv-apparatet og havde derfor ikke behov for en boks.

Nogle bokses fjernbetjening kunne regulere lyd og kanaler, således at man kun skulle bruge fjernsynets fjernbetjening til at tænde for fjernsynet, mens resten kunne kontrolleres fra boksens fjernbetjening. Ikke alle bokse og fjernsyn var kompatible. Folk bruger mest den fjernbetjening, der kan skifte programmer. Man kunne ikke som for MPEG 2 optage MPEG 4-kanaler på daværende tidspunkt. I dag kan man optage programmer via tv-apparatet. MPEG 4-harddiskoptagere kom sent, formentlig først i 2010/2011. Han havde hørt om et indstikskort til MPEG 2-fjernsyn med henblik på visning af MPEG 4-format. Det drejede sig om et modul

produceret af Neotion, og som blev anvendt i andre lande. Det ville løse problematikken, men det kom aldrig på markedet, idet NorDig valgte en lydstandard, HE-AAC, som Neotions modul ikke supporterede. Det kom frem i sensommeren 2008. Man kan efter hans opfattelse ikke af bekendtgørelse nr. 1287 af 8. november 2007 om Radio- og tv-nævnets udbud af jordbase-rede digitale tv-sendemuligheder, bilag P, § 5 ”AVC” udlede, at lydstandarden ville blive HE-AAC. Der findes andre lydstandarder, som anvendes i andre lande, og hvor indstikskortet fra Neotion fungerer.

I løbet af en given 2-års periode sker mange ting i kraft af udviklingen. Ud over ændringen fra MPEG 2 til MPEG 4 er der nu DVB-T2-standarden. Pr. 11. januar 2012 valgte man bl.a. at gøre TV2 til en betalingskanal og at sende TV2 HD-kanaler i T2-standard. Hvis seeren ikke havde et T2-fjernsyn, kunne man ikke se programmerne i HD. Boxer sendte også fra 11. januar 2012 HD-kanaler i T2. Man kan købe en boks til brug herfor. Der kommer hele tiden nye features, bedre billedkvalitet og flere programmer. Der er f.eks. kommet ultra HD. Der er hele tiden en løbende udvikling af produkterne. Man vil altid få et bedre fjernsyn ved at vente. Udviklingen går hurtigere nu end for 20 år siden, og teknologien bliver billigere. Der er nu også kommet smart-tv, som i dag nærmest er en standard-feature. Det kan ikke klares med en boks. Man var klar over, at der ville komme smart-tv.

Fra slutningen af 2009/begyndelsen af 2010 var det standard, at fjernsyn kunne tage MPEG 4-format. Fra december 2008/januar 2009 og et år frem måtte kunder vælge mellem MPEG 2- og MPEG 4-fjernsynsapparater. Indtil masseproduktionen af MPEG 4-apparater i ultimo 2009/primus 2010 tog fart, var der en merpris på MPEG 4-apparater. Mange valgte at købe det billigere MPEG 2 og supplere med en boks, satellit-tv eller kabel-tv. Andre valgte det nye og dyrere MPEG 4 og var mere forberedt på det nyeste. Der var fortsat hos kunder med terrestrisk signal interesse for MPEG 2-apparater, som kosmetisk var pænere end billedrørs-tv. MPEG 2- og MPEG 4-apparater så ens ud.

Han er bekendt med den årlige IFA-udstilling i Berlin. Han har deltaget i messen flere gange, senest for to år siden. Han hørte første gang om messen i begyndelsen af 1990'erne. Typisk har kædens produktfolk haft informationer med hjem, hvis ikke han selv har deltaget. Man kan kun deltage efter invitation. Expert har været repræsenteret hver gang, også i 2007. Oprindeligt blev messen afholdt hvert andet år, men de seneste 6-7 år har det været en årlig

messe. Det er en stor messe med en åben offentlig del og en lukket leverandør del med produktvisning. Han mindes ikke, at der på messen i 2007 blev talt om MPEG 4. Artiklen i Børsen den 4. september 2007 "Digitalisering med flere ubekendte" og overskriften "Nyt sendeformat" siger ham intet, og han har ikke hørt herom på messen. Experts produktfolk kan have hørt om det. Han kunne med sin position ikke få adgang til alle møder. Han er ikke salgssvarlig. I BDM-folderen "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" stod, at man forventede nye standarder, men han husker ikke, om der også decideret stod noget om MPEG 4. Expert har været en del af BDM. Folderen er distribueret ud af BDM. Man kan ikke løbe fra, at det af folderen fremgår, at den er offentliggjort i sidste halvdel af 2007.

Paw Jensen har forklaret, at han er indkøber i FONAF-Group A/S, og at han som led i sit erhverv gennem de seneste 10 år har beskæftiget sig bl.a. med digitalt tv. Han har været i branchen og hos FONAF i 18 år. Han er bekendt med, at Boxer vandt den "skønhedskonkurrence", som er nævnt i bekendtgørelse nr. 1287 af 8. november 2007 om Radio- og tv-nævnets udbud af jordbaserede digitale tv-sendemuligheder. Foreholdt bekendtgørelsens § 5 og formuleringen "MPEG-4 Part 10/AVC" sammenholdt med BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" samt pressemeddelelsen af 9. november 2007 har han forklaret, at han ikke husker at have set folderen i den pågældende version. Han havde i januar 2008 ikke hørt om MPEG 4. Han hørte første gang om MPEG 4 i marts/april 2008, hvor der begyndte at være røre og informationer om MPEG 4. Hvis folderen som anført midt i pressemeddelelsen blev udsendt med Magasinet DIGITALT, vil FONAF butikkerne også have modtaget den i november 2007, men han har ikke selv set den. Han har løbende modtaget Magasinet DIGITALT.

Først i marts/april 2008 var der noget konkret meningsfyldt om MPEG 4. De begyndte at forberede sig på ændringer og lagde spørgsmål videre til leverandørerne om deres planer og kunnen, men på daværende tidspunkt var formatet ikke 100 % fastlagt. Bekendtgørelsens § 5 med formuleringen "MPEG-4 Part 10/AVC" var ikke tilstrækkelig specifikation til, at det kunne fastlægges, hvordan MPEG 4-tv-apparater skulle se ud til det danske marked. Man vidste, at det ville være MPEG 4, men der var nogle variabler, som gjorde, at man ville være nødt til at teste på både lyd og billede, før man kunne sende noget i markedet. Man kunne udlede, at lydstandarden ville ligge under AVC, men man kunne ikke sige noget 100 % sikkert om lydstandarden, da det kunne være en underliggende standard, f.eks. HE-AAC i version 1, 2

eller 3. Der var således stadig et spillerum for den endelige lydstandard. Først da Boxer den 25. november 2008 kom med sin liste over godkendte produkter, kunne man være sikker på, hvilke apparater der ville virke på det danske marked. Listen opdateredes løbende – og bliver det fortsat. Oprindeligt var kun to Sharp-apparater på listen. De senere lister var mere komplette, og bl.a. i december kom en del flere apparater på listen i takt med, at standarden var fastlagt, og produkter kom på markedet. Hvis et apparat var Boxer-godkendt, ville det også kunne vise de nye DR-kanaler i MPEG 4-format. Man begyndte at informere kunderne om det nye format og dets muligheder fra det tidspunkt, han havde kendskab dertil. Det var omkring april 2008. Nyheden om Boxer kom ud i marts 2008. På det tidspunkt var der noget konkret at informere kunderne om. Det primære for kunderne var, at en fladskærm var flad. Spørgsmålet om kompressionsformater var ikke et springende punkt. Desuden var det usikkert, hvad man kunne gå glip af, da der var tale om ukendte og ikke fastlagte kanaler på det tidspunkt. Der var en mulighed for, at de store butikker havde enkelte MPEG 4-apparater til 20-30.000 kr., ligesom MPEG 4-apparater også kunne fremskaffes i de mindre butikker, hvis kunden var meget opsat på det, men man vidste ikke, om disse MPEG 4-apparater senere ville kunne bruges, da man på det tidspunkt ikke kendte de præcise specifikationer. Det kunne derfor ikke tilrådes kunderne at købe disse MPEG 4-apparater. Kunderne fortsatte med at købe MPEG 2-apparater, da det vigtige for de fleste var at se tv på en flad skærm, og MPEG 2-apparaterne fungerede på daværende tidspunkt. Endvidere kunne problemer efterfølgende løses med en boks, hvis ændringerne trådte i kraft.

En kunde, der i januar 2008 skulle bruge et tv-apparat til terrestrisk signal, kunne ikke regne med at få noget at vide om MPEG 4. Hændelsesforløbet i denne sag kunne derfor lige så godt have fundet sted i FONA. Så vidt han husker, kom bekendtgørelsen om ændringerne først ultimo januar 2008, så det ville have været svært at vide på det tidligere tidspunkt. Fra december 2008, hvor der var Boxer-godkendte tv-apparater i butikkerne, og hvor kunderne blev vejledt om valgmulighederne, købte mange kunder med terrestrisk signal fortsat MPEG 2-tv-apparater, da de var billigere end MPEG 4-apparater, og da kunden kunne klare sig fint eller bedre på sigt med en boks, hvis der kom relevante ændringer, idet det på daværende tidspunkt var usikkert med de nye kanaler. Mange kunder gik efter prisen. På dette tidspunkt var prisforskellen størst mellem Boxer-godkendte og ikke Boxer-godkendte apparater. MPEG 2-apparater kunne sælges til andre end kunder med terrestrisk signal. FONA butikkerne ligger ofte i områder med kabel-tv, og i disse områder var de billigere MPEG 2-fjernsyn meget popu-

lære, idet kunder med kabel-tv ikke ville have noget at bruge MPEG 4-fjernsyn til, idet disse kunder modtog signalet analogt via kablet og ikke via antennen. Terrestriske tunere blev løbende udviklet. MPEG 2-DVB-T tuner var standard. MPEG 2 blev udfaset, og MPEG 4-tunere blev standard i løbet af 2009. Fra april 2009 var MPEG 4-standard, og der var ikke længere nogen prisforskel. Man kunne på det tidspunkt i princippet godt have fremskaffet MPEG 2-apparater fra andre markeder. FONA solgte fra april 2009 ikke længere apparater med MPEG 2-tuner. Indtil november 2009 var det uden betydning, om det var et MPEG 2- eller MPEG 4-apparat, idet der indtil november 2009 ikke var noget MPEG 4-signal.

Fra 1. november 2009, hvor de færreste havde MPEG 4-tv-apparater, blev der solgt ret mange bokse, og Boxer fik sin base, som i begyndelsen primært var baseret på bokse. Hvis man ønskede at se Boxers kanaler og gratis kanaler, købte man en Boxer boks. På et tidspunkt kunne man få boksen gratis eller for 1 kr. mod at binde sig til et Boxer-abonnement i 12 måneder. Hvis man ikke ville se Boxer TV, men kun de gratis kanaler, kunne man købe en Boxer-godkendt eller en ikke Boxer-godkendt MPEG 4-boks. En Boxer-godkendt boks kunne senere udvides med et Boxer-abonnement. Der blev solgt flest Boxer-godkendte bokse.

FONA fik ikke mange klager fra kunder med forholdsvis nyt MPEG 2-fjernsyn, der ikke kunne se MPEG 4-signal. Klagerne kom først efter medieomtale af, at man kunne risikere at have købt et produkt, der ikke var i orden, hvor der var lagt op til, at kunden kunne få noget ud af at klage. Det medførte en øget indgang af klager – også over forhold uden sammenhæng hermed. FONA løste som Expert nogle få klagesager ved at give kunden en god pris på en boks, hvorved man levede op til det gamle FONA slogan om at være flinke i FONA. Man forsøgte at løse problemerne til kundens tilfredshed og herunder eventuelt sælge en boks til nettoppris. For FONA er 10 klager mange klager.

Forbrugerklagenævnets afgørelse af 29. juni 2009 i en sag mod F-Group endte med, at FONA ikke opfyldte afgørelsen om betaling af afslag i købesummen på 500 kr. Kunden frafaldt kravet, efter FONA havde meddelt, at man ikke agtede at efterkomme afgørelsen og ville stævne kunden. Han ved ikke, hvorfor kunden efter Forbrugerklagenævnets afgørelse frafaldt kravet. Han formoder, at det var fordi, kravet var uberettiget. Han ved ikke, om det var grundet omkostningerne ved at føre retssag. Hvis kunden var sikker i sin sag, ville hun vel have ført sagen hele vejen.

Han har hørt om et indstiksmodul til MPEG 2-apparater med henblik på visning af MPEG 4-signal. Det dukkede op som et alternativ til bokse i perioden fra Boxer meldte MPEG 4-formatet ud og frem. Det fandtes i Frankrig og skulle udvikles og tilpasses til det danske marked. Det stod ham klart, på et tidspunkt i 2009 efter MPEG 4-tv-apparater var kommet i handelen, at det ikke blev til noget. Årsagen til, at det ikke blev til noget, var, at standarden i Frankrig ikke var den samme som i Danmark. Anvendelse i Danmark ville forudsætte, at der skulle udvikles på lyd-delen, og det ville tage så lang tid, at den tekniske udvikling ville have overhalet modulet. Hvis NorDig havde valgt en standard svarende til den franske, ville modulet have været umiddelbart anvendeligt i Danmark.

En MPEG 2-harddiskoptager kan ikke optage MPEG 4-signaler uden en boks. MPEG 4-harddiskoptagere kom først på markedet betydeligt senere end MPEG 4-fjernsynsapparater. De findes i dag på markedet, men er begrænset til én producent. De første godkendte bokse havde ikke optagefunktion. Forskellene mellem en god og en dårlig boks var primært menuen og brugervenligheden. DVB-T2 er i dag standard i alle tv-apparater. Det var det ikke i de første Boxer-godkendte tv-apparater. Han husker ikke, hvornår de første tv-apparater med DVB-T2 var på markedet, formentlig i 2010 eller måske senere. Boxer holdt længe fast i, at HD ikke var noget for dem. Først da Boxer valgte at sende i HD, blev de nødt til at skifte til T2 for at få tilstrækkelig båndbredde. Han husker ikke præcis hvornår, men det er inden for de seneste år. En seer med et T-tv, som gerne ville se T2-programmerne, kunne med en ny boks se Boxers HD-programmer. En seer med et MPEG 4-apparat, som gerne vil se Boxer TV, kan bruge et CAM-modul-indstikskort til tv-apparatet og har ikke behov for en boks. Efter fremkomsten af T2 skulle man købe en boks for at se T2-programmer, med mindre man havde et T2-tv. Efter fremkomsten af T2 var der som ved ændringen fra MPEG 2- til MPEG 4-format en periode med både T og T2 mod merpris og til sidst alene T2-tv-apparater.

Efterfølgende er kommet smart-tv, der giver øgede muligheder for bl.a. streaming, og inden længe vil der komme 4K, det vil sige 4-dobbelt HD-TV eller ultra HD-TV. Der findes tv-apparater dertil, men der er intet indhold endnu. Det er reelt en udvidelse af Blu-ray. Signalet vil kunne vises med en boks, men skærmen vil ikke kunne vise det fulde udbytte af formatet, hvis ikke apparatet er sat op til det. Optagelserne af programmer i 4K begynder til sommer. Der er teknologisk mere lige rundt om hjørnet, end man tror. Udover disse store konceptuelle ændringer sker der løbende udviklinger og forbedringer hvert halve år. Dette gælder alle produ-

center. Det er en verden, der ikke står stille. En kunde vil altid få et bedre tv-apparat ved at udskyde købet et år. I forhold til at købe et tv-apparat for 10.000 kr. i år, vil kunden ved at vente et år og betale 10.000 kr. for et tv-apparat få et betydeligt bedre apparat. Det har været sådan siden 2006. Prisniveauet er faldet i takt med, at udbuddet af fladskærme er steget. Nu koster det billigste fladskærms-tv ca. 2.000 kr. I 2006 kostede det billigste fladskærms-tv mere. Der har været en periode med prisfald. Nu er priserne fladet ud, og der satses i dag i højere grad på teknologien.

Boxers næste liste over godkendte tv-apparater kom dagen efter, den første var udsendt. Der var både en officiel liste og en intern forhandlerliste. Forhandlerlisten fra den 25. november 2008 indeholdt kun de to Sharp-apparater, og først den 23. december 2008 kom alle de andre produkter på listen. Listen fra den 26. november 2008 indeholdt apparater, der allerede var på markedet, og andre apparater, der senere ville komme på markedet. Først den 23. december 2008 var man helt klar til de andre producenters modeller. I november var kun Sharps apparater klar, mens resten kom i december 2008. Boxer havde en intern liste, som han var i besiddelse af og havde arbejdet ud fra. Den 25. november 2008 var der kun to godkendte apparater på listen, mens resten af apparaterne kom på leverandørlisten den 23. december 2008. Listen fra den 26. november 2008 var den officielle liste.

Foreholdt indholdet af Boxer TV's pressemeddelelse af 25. november 2008 "Boxer TV godkender over 100 fladskærme" har han forklaret, at han er rimeligt sikker på, at de 100 modeller ikke har stået i FONA. Apparaterne har formentlig været derude – det var et spørgsmål om, at emballagen var blevet rettet i den seneste tid, så enkelte af apparaterne kan godt vise sig senere at være godkendt. FONA havde ikke Sharp. Han vil ikke sige, at pressemeddelelsen ikke er retvisende, men der kan være nogle nuancer, og der fulgte en proces i november/december 2008, hvor en række ting faldt på plads. Der var masser af tv-apparater på hylderne, men den leverandørliste, han har haft at arbejde ud fra, var ikke identisk med den officielle liste, Boxer sendte ud. Foreholdt BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" har han forklaret, at han ikke mindes at have set folderen i den version – heller ikke sammen med Magasinet DIGITALT. F-Group udarbejdede forskellige foldere – men ikke allerede i 2007. BDM har senere udarbejdet yderligere en folder, som han har set. Foreholdt Børsens artikel af 21. januar 2008 "Misinformation skyld i gigantisk tv-fadæse" har han forklaret, at man løbende informerede kunderne i forhold til den viden, man havde, og

vejledte kunderne så godt man kunne i forhold til den information, man havde. Man kan ikke fortælle kunder noget, man ikke ved, som f.eks. at Boxer kom med MPEG 4-format. De vidste med sikkerhed i marts 2008, at der ville komme ændringer og informerede herom. Foreholdt side 13 i BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" i afsnittet "KOMPRESSION MPEG 2, MPEG 4" har han anført, at hans forklaring ikke skal forstås sådan, at FONA havde informationen, men valgte ikke at give den videre, fordi man ikke havde noget konkret fra Boxer på daværende tidspunkt. FONA vejledte, inden for de rammer man havde, om, at der var en udvikling i gang. Alternativet ville være, at man skulle have sagt, at om nogle år kommer et apparat, der skal understøtte MPEG 4, og vi ved ikke, om DR og TV2 vælger MPEG 2 eller MPEG 4, fordi begge muligheder stod åbne, sådan at kunden kunne sætte sig hjem i flere år og vente, til produkterne var klar, og man vidste, hvad det handlede om. Med et MPEG 2 tv-apparat og en MPEG 4-boks vil kunden have to fjernbetjening. Boksens fjernbetjening kan styre kanalvalg og justere volumen. Alle bokse ville på det tidspunkt også kunne justere volumen. I dag kan HDMI-CES-bokses fjernbetjening justere alle tv-apparatets og boksens funktioner til dagligt brug. Disse bokse har været på markedet i et stykke tid, men han husker ikke hvor længe.

Jacob Reland har forklaret, at han er servicemanager i Elgiganten A/S og bl.a. tager sig af kundereklamationer og henvendelser fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Han har været ansat i elektronikbranchen siden 2001. Han har beskæftiget sig med tv-branchen i en lang år-række. Elgiganten sælger udover tv-udstyr mv. tillige hårde hvidevarer. Elgiganten er markedsledende – også på tv-området. I kæden er der 29 butikker og en online-butik. De to største butikker har et areal på næsten 5.000 m². Han er bekendt med, at Boxer TV vandt en "skønhedskonkurrence" om at blive gate-keeper, jf. bekendtgørelse nr. 1287 af 8. november 2007 om Radio- og tv-nævnets udbud af jordbaserede digitale tv-sendemuligheder. Han er enig i, at det af bekendtgørelsens § 5 fremgår, at vinderen af gate-keeper-konkurrencen skal benytte MPEG 4. Foreholdt BDM's pressemeddelelse af 9. november 2007 samt BDM's folder "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009" har han forklaret, at han ikke har set eller modtaget folderen i november 2007. Han modtager ikke BFE Bulletin eller Magasinet DIGITALT. Han har forholdsvis sent set folderen. Det var ved et møde med BFE i 2010 eller 2011. Elgiganten oplyste om de forhold, der fremgår af folderen, fra sensommeren 2008, ligesom Elgiganten udarbejdede en folder med de samme oplysninger til forbrugerne til udlevering i november 2008. Man orienterede således kunderne om MPEG 4 fra sensommeren

2008. Han blev på samme tidspunkt bekendt med MPEG 4 på baggrund af en henvendelse fra en kunde, som stillede spørgsmål til MPEG 4 og om, hvorvidt han havde den rigtige tuner i det tv, han havde købt, og som endte med at klage over, at han havde købt et forkert tv. Elgiganten begyndte i sommeren 2008 at hjemtage MPEG 4-tv-apparater – ikke for at sælge dem som MPEG 4-apparater, men for at have et godt high end produkt med så gode specifikationer billedmæssigt som muligt i butikkerne. Man troede, at de hjemtagne apparater kunne vise de fremtidige MPEG 4-udsendelser, men der er eksempler på, at man havde solgt apparater, der ikke kunne afspille lyden på de danske kanaler, fordi man i Danmark valgte en anden lydstandard end den europæiske lydstandard. Der kom løbende MPEG 4-tv-apparater til det danske marked fra efteråret 2008, og apparaterne blev grundet prisfald efterhånden mere tilgængelige, og MPEG 4 endte med at være standard. I perioden frem til august 2009 solgtes også mange MPEG 2-apparater. Herefter gled MPEG 2-apparaterne ud. Det var i sensommeren 2008 vanskeligt at overbevise kunderne om, at de skulle købe en meget dyrere high end MPEG 4-model, som ikke kunne bruges til noget på daværende tidspunkt. Heller ikke mange kunder valgte at vente, men købte i stedet et MPEG 2-apparat.

Hvis Heinz Reichstein i januar 2008 var gået i Elgiganten, ville sælgeren ikke have vejledt ham om MPEG 4. Først i sensommeren 2008 blev kunderne vejledt om forholdene vedrørende MPEG 2 og MPEG 4. Indtil da vedrørte vejledningen forhold vedrørende skærmspecifikationer mv. Fra december 2008 kom Boxer-godkendte MPEG 4-tv-apparater. I en periode herefter kunne kunderne vælge mellem MPEG 2- og MPEG 4-tv-apparater. Merprisen for et MPEG 4-apparat var i hvert fald fra 1.000 kr. og opefter. Kunderne er meget prisbevidste, og mange valgte at købe et MPEG 2-apparat og gøre noget efterfølgende, som f.eks. at købe en boks. Han har udarbejdet en oversigt over de tv-modeller, som Elgiganten har solgt i en given periode. Oversigten viser, at der fra sensommeren 2008 og et godt stykke hen i 2009 var stor interesse for DVB MPEG 2-apparater. Først fra medio 2009 var det attraktivt at købe apparater med DVB-T/C MPEG 2/4-tunere i forhold til MPEG 2-fjernsyn. Frigivelsen af det digitale spejl til kabel-tv kunder var med til at fremme interessen for at købe fjernsyn med en T/C-tuner – og helst med MPEG 4, hvis man skulle se højtopløsningstv. DVB-T/C vil sige, at tuneren også er rettet til kabel-signal. De første DVB-T MPEG 4-fjernsyn blev solgt i december 2008, salgshallene i juni-juli 2009 blev betydeligt højere, faldt i nogle måneder, og steg igen i november 2009.

De fleste solgte apparater havde fra august 2008 en terrestrisk tuner. Der havde i Danmark været en lang tradition for analogt signal, og derfor var det ikke før august 2008 udbredt, at solgte tv-apparater havde en terrestrisk tuner. Det var ikke noget, kunderne interesserede sig for. Indtil august 2009 købte de fleste kunder fladskærme på baggrund af billedkvalitet, for det var ikke nødvendigt med en bestemt tuner indbygget i apparatet. Udmeldingen fra f. eks. YouSee havde været, at man for at se digitalt tv skulle tilkøbe et kort eller en boks. Kunder, der så kabel- eller satellit-tv, kunne helt undvære en tuner. Før 2008 var der fjernsyn uden tuner, men senere var der altid en terrestrisk tuner i apparatet.

Den 1. november 2009 kom de nye gratis DR-kanaler og Boxer TV i MPEG 4-format. Det gav stor interesse for at købe MPEG 4-udstyr, og der blev solgt mange tv-apparater i november/december 2009 samt bokse til kunder med tv-apparater uden MPEG 4-tuner. Hvis en kunde havde et tv-apparat, som var mere end 1 år gammelt, måtte man købe en boks for at se MPEG 4-format. Der kom ikke mange klager i forhold til det solgte antal tv-apparater. Der var ca. 200-250 klager, og man havde solgt mange tusinde tv-apparater. Klagerne tog til, hver gang der havde været medieomtale af problemstillingen. Elgiganten har som Expert lavet kulance-løsninger til utilfredse kunder. Mange kunder har betalt fuld pris for en boks efterfølgende uden at klage. Hvis en kunde ville se Boxer TV, kunne abonnementet tegnes i butikken, og boksen kunne udleveres fra butikken. Boxer solgte bokse til en lav pris, f.eks. 1 kr., mod samtidig binding til abonnement på Boxer TV. Hvis kunden ikke ville se Boxer TV, kunne kunden købe en free to air-boks for oprindeligt 1.000-1.500 kr. Prisen på en boks faldt efterfølgende i takt med, at udbuddet blev større. Hvis en kunde havde et MPEG 4-tv-apparat og ville se Boxer TV, kunne kunden nøjes med at anskaffe sig et indstiksmodul til tv-apparatet. Kunden havde således ikke som en kunde med et MPEG 2-tv-apparat brug for en boks. Han er bekendt med, at Neotion ville udvikle et indstiksmodul til MPEG 2-tv-apparater med henblik på visning af MPEG 4-format. Han hørte om det, samtidig med at han hørte om MPEG 2/MPEG 4-problematikken. Det fungerede i andre lande, men ikke i Danmark på grund af den i Danmark valgte standard. Han blev i løbet af sommeren 2009 bekendt med, at det ikke blev til noget. Neotion var af den opfattelse, at det grundet den i Danmark valgte standard ville være urentabelt at udvikle modulet til danske forhold.

Han hørte ikke i marts/april 2008 noget om, at Boxer skulle være gate-keeper. Han har intet med Elgigantens salgsled at gøre. Han sidder i driftsafdelingen og ikke i salgsafdelingen. Han

har en ret god idé om, hvad der foregår i butikkerne. Salgsstrategien er salgschefens ansvar. Der er et ret tæt samarbejde om after-sale og salg. Hvis nogen havde vidst det, ville man have talt om det. Han vidste ikke noget om det i foråret 2008. Han og kollegerne i salgsafdelingen hørte først om det i sensommeren. Han har spurgt kollegerne i salgsafdelingen, hvornår de første gang hørte om det. Foreholdt Børsens artikel af 21. januar 2008 ”Misinformation skyld i gigantisk tv-fadæse” har han forklaret, at han ikke tidligere har set artiklen. Han fastholder, at forbrugerne først fra november 2008 fik en folder udleveret. Han har en mail fra en kollega i Radio- og TV-afdelingen fra 1. november, som siger bedre sent end aldrig – værsgo her er folderen.

Elgiganten Danmark deltager ikke i den årlige IFA-udstilling i Berlin. Elgiganten Nordics indkøbere deltager i udstillingen. Han ved ikke, hvad de meldte tilbage efter messen i 2007. Det er mest salgsledet, der får informationer om udstillingen. Foreholdt Børsens artikel af 4. september 2007 ”Digitalisering med flere ubekendte” samt Business.dk's artikel af 8. januar 2008, ”Sort skærm før tid truer danskerne”, har han forklaret, at han ikke dagligt læser Børsen eller Business.dk og ikke er bekendt med de nævnte artikler. Han har som repræsentant for Danske Erhverv deltaget i Forbrugerklagenævnets afgørelse i denne sag.

Ole Moltsen har forklaret, at han har været ansat hos Bang & Olufsen A/S i mere end 25 år og siden 2006 som produktchef. Han arbejder som led heri med tv. Han fungerer som bindeled mellem produktudviklingen og salgsdelen/markedsdelen i virksomheden og er med til at prioritere opgaverne i produktudviklingen globalt. Da DR begyndte at sende digitalt i 2006, havde Bang & Olufsen MPEG 2-apparater klar til markedet. Han husker ikke præcis, hvornår han hørte om, at MPEG 4-formatet var på vej, men det må have været i slutningen af 2007. Han har deltaget i udarbejdelsen af folderen ”Bang & Olufsens digitale videoløsninger”, der er fra januar 2008 og udsendt til de danske forhandlere i 2008. Bang & Olufsen iværksatte ikke andre tiltag for at orientere forhandlerne end udsendelse af folderen. Det endte med, at man lavede et nyt modul til lancering i december 2008 til de første produkter. Det var et nyt DVB-T/C-modul, som kunne integreres i tv-apparater. Det var ikke oprindeligt Boxer-godkendt, men blev det senere, uden at han husker hvornår. Tv-apparater uden det pågældende modul kunne se MPEG 4-kanaler med en boks. Bang & Olufsen udviklede ikke selv en boks, men kun integrerede løsninger. Andres bokse kunne anvendes på Bang & Olufsens modeller. Et gammelt DVB-T-modul kunne i nogle HD-ready tv-modeller udskiftes til et nyt DVB-

T/MPEG 4-modul. Det kunne ikke ske i BeoVision 8, men i de øvrige modeller. Modulet kostede ca. 4.000 kr., hvortil kom montørløn til udskiftning, således at en opgradering samlet ville koste mellem 5.000 og 10.000 kr. Fra december 2008 kunne kunderne vælge mellem high end produkter med MPEG 4-tunere og billigere MPEG 2-apparater. Fra april/maj 2009 var alle modeller efter en opdatering med MPEG 4, bortset fra BeoVision 8. BeoVision 8 fandtes i to størrelser, 26" og 32". Det omtalte decodermodul til indsætning i eksisterende DVB-modul via Common Interface blev ikke til noget. Det gjorde anvendelsen af PUC-faciliteten, således at en set-top-boks kunne styres med Bang & Olufsens fjernbetjening og PUC-faciliteten. Det gjaldt også for BeoVision 8-modellen. Hvis en kunde i november 2008 havde købt et BeoVision 8 og senere en set-top-boks, kunne det hele kontrolleres fra fjernsynets fjernbetjening, sådan at man ikke havde brug for boksens fjernbetjening. Eneste forskel kunne være, at det var boksens menuer, der fandt anvendelse. Det er et gammelt Bang & Olufsen kendemærke, at fjernbetjeningen kan bruges til alt.

Han blev bekendt med overgangen til MPEG 4 i slutningen af 2007. Han husker ikke at have set BDM's pressemeddelelse af 9. november 2007 eller folderen "Hvordan undgår man sort skærm fra november 2009". Bang & Olufsen agerede på baggrund af egne gate-keeperes orientering om, at der var noget nyt på vej. Bang & Olufsen har egne gate-keepers, det vil sige folk med kontakt til branchen, som typisk samlede relevant information op. Han har deltaget i IFA-messen i Berlin hvert 2.-3. år. Han husker ikke, om han deltog i messen i 2007. Bang & Olufsens gate-keepers deltog også af og til i messen og i forskellige andre fora, men han ved ikke, om de deltog i messen i 2007. Han ved ikke, om Bang & Olufsen var tilknyttet BDM, men det kan sagtens være tilfældet.

Højesterets begrundelse og resultat

Af de grunde, der er anført af landsretten, finder Højesteret, at Expert Nordvestsjælland A/S på købstidspunktet i januar 2008 burde have vidst, at det pågældende tv-apparat ikke uden ekstraudstyr, som skulle tilkøbes, ville kunne vise nye DR-kanaler med starttidspunkt i 2009 og DR1, DR2 og TV2 fra et tidspunkt i 2012.

Oplysning om, at et tv-apparat, der købes her i landet, inden for en normal brugsperiode ikke vil kunne modtage de almindelige danske public service tv-kanaler, medmindre der tilkøbes yderligere udstyr, er egnet til at have betydning for køberens bedømmelse af tv-apparatet.

Heinz Reichstein var på købstidspunktet ikke bekendt med de nævnte forhold, og Højesteret tiltræder, at Expert Nordvestsjælland ikke havde grundlag for at antage, at forholdene ville være uden betydning for Heinz Reichsteins bedømmelse af tv-apparatet.

Da Expert Nordvestsjælland undlod at give Heinz Reichstein oplysning om forholdene, var tv-apparatet således behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3.

En mangel, der består i, at en sælger har forsømt at give oplysning til køberen om, at et tv-apparat inden for dets normale brugsperiode ikke vil kunne modtage de almindelige danske public service-kanaler, med mindre der tilkøbes ekstraudstyr til apparatet, kan som udgangspunkt ikke anses for uvæsentlig. Der foreligger ikke omstændigheder, som kan begrunde en fravigelse af dette udgangspunkt i den foreliggende sag.

Heinz Reichstein var herefter berettiget til at ophæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.

Højesteret finder, at Expert Nordvestsjælland er berettiget til ved tilbagebetaling af købesummen at fradrage et rimeligt beløb for den nytte, Heinz Reichstein har haft af sin brug af tv'et i perioden fra købet den 9. januar 2008, indtil han ophørte med at bruge det i forbindelse med køb af et nyt tv den 2. april 2012. Beløbet findes passende at kunne fastsættes til 10 % af købsprisen for tv'et pr. år med fradrag af købsprisen på 500 kr. for den boks, Heinz Reichstein måtte anskaffe for at kunne se tv i MPEG 4-standard.

Appellantens mere subsidiære påstand tages herefter til følge, således at Expert Nordvestsjælland ved tilbagebetaling af købesummen kan fradrage 2.300 kr. med procesrente fra det tidspunkt, fra hvilket tilbagebetalingen af købesummen skal forrentes.

Dansk Erhverv som mandatar for Expert Nordvestsjælland skal i sagsomkostninger for landsretten betale 50.000 kr. til Heinz Reichstein og i sagsomkostninger for Højesteret 50.000 kr. til Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein. Beløbene er til delvis dækning af udgifterne til advokatbistand, og der er ved fastsættelsen taget hensyn til sagens udfald og arbejdets omfang.

Thi kendes for ret:

Landsrettens dom stadfæstes med den ændring, at Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein skal anerkende, at der ved tilbagebetaling af købesummen i forbindelse med ophævelse af købet af 9. januar 2008 af et 26" fladskærms-tv af mærket Sony skal ske fradrag af 2.300 kr. med procesrente fra det tidspunkt, fra hvilket tilbagebetalingen af købesummen skal forrentes.

I sagsomkostninger for landsretten skal Dansk Erhverv som mandatar for Expert Nordvestsjælland A/S betale 50.000 kr. til Heinz Reichstein, og i sagsomkostninger for Højesteret skal Dansk Erhverv som mandatar for Expert Nordvestsjælland A/S betale 50.000 kr. til Forbrugerombudsmanden som mandatar for Heinz Reichstein.

Sagsomkostningsbeløbene skal betales inden 14 dage efter denne højesteretsdoms afsigelse og forrentes efter rentelovens § 8 a.