

Maj | 2015

En analyse af reglerne om fortrydelse i forbrugeraftaleloven

Camilla Kjeldsen-Starcke og Maria Skov Andersen
Vejleder: Marie Jull Sørensen

TITELBLAD

Uddannelsessted: Aalborg universitet

Uddannelse: Jura

Projekt: Kandidatspeciale

Vejleder: Marie Jull Sørensen

Fag: Forbrugerret

Dansk titel: En analyse af reglerne om fortrydelse i forbrugeraftaleloven

Engelsk titel: An analysis of the rights of withdrawal concerning the Consumer Protection Act

Afleveringsdato: Den 12. maj 2015, kl. 10.00

Sidetal: 65

Anslag: 151.377

Gruppemedlemmer:

Camilla Kjeldsen-Starcke, 20103397

Maria Skov Andersen, 20103378

INDHOLDSFORTEGNELSE

1 INTRODUKTION.....	4
1.1 INDLEDNING	4
1.2 PROBLEMFOMULERING	5
1.3 BEGREBSAFKLARING	5
1.3.1 "FORBRUGERAFTALE"	5
1.3.2 "FJERNALG" OG "UDEN FOR DEN ERHVERVSDRIVENDES FORRETNINGSSTED"	7
1.3.3 "VARER" OG "TJENESTEYDELSER"	8
1.4 AFGRÆNSNING.....	9
1.5 METODE OG RETSKILDER	10
1.6 SYSTEMATIK.....	12
2 FORTRYDELSESRETTENS UDVIKLING I DANSK RET	13
2.1 FORBRUGERAFTALELOVEN FRA 2004	13
2.2 FORBRUGERRETTIGHEDSDIREKTIVET.....	16
2.3 FORTRYDELSESRETTENS ANVENDELSESOMRÅDE	19
3 FORTRYDELSESREGLERNE I FORBRUGERAFTALELOVEN	22
3.1 FRISTERNE.....	22
3.1.1 14-DAGES FRISTEN	22
3.1.2 ABSOLUT FRIST.....	24
3.1.3 UDEN UNØDIG FORSINKELSE	25
3.1.4 30-DAGES FRIST	26
3.1.5 3-MÅNEDERS FRIST	27
3.2 MEDDELELSE OM FORTRYDELSE	27
3.2.1 DEN ERHVERVSDRIVENDES OPLYSNINGSPLIGT	27
3.2.2 UTVETYDIG ERKLÆRING	29
3.3 RETURFORSENDELSEN	32
3.3.1 FORBRUGERENS FORPLIGTELSE	33
3.3.2 RISIKOENS OVERGANG.....	34
3.4 TILBAGEBETALINGEN.....	36
3.4.1 TIDSPUNKT FOR TILBAGEBETALINGEN.....	36

3.4.2 TILBAGEBETALINGSMÅDEN	40
3.4.3 DOKUMENTATION FOR TILBAGEBETALINGEN	42
3.4.4 REFLEKSIONER OVER TILBAGEBETALINGSTIDSPUNKTET	44
3.5 VÆRDIFORRINGELSEN.....	45
3.5.1 VURDERING AF HVORVIDT DER FORELIGGER EN VÆRDIFORRINGELSE....	45
3.5.2 BEREGNING AF VÆRDIFORRINGELSEN	47
3.5.3 BEVIS FOR VÆRDIFORRINGELSEN	50
3.5.4 SAMMENLIGNING MED KØBELOVENS REGLER OM AFSLAG.....	51
3.5.5 FORTRYDE FORTRYDELSEN.....	53
4 REFLEKSIONER OVER REGLERNE OM FORTRYDELSE	55
5 KONKLUSION.....	59
6 ABSTRACT	61
7 LITTERATURLISTE	63
8 BILAG.....	

1 INTRODUKTION

1.1 INDLEDNING

Reglerne om forbrugerbeskyttelse er en vigtig del af EU-retten. Dette ses blandt andet i Traktaten om den europæiske funktionsmåde¹, hvor artikel 169 fastslår, at Unionen har til formål at beskytte forbrugernes sundhed, sikkerhed og økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse og til at organisere sig for at beskytte deres interesser. Dette er vedtaget med henvisning til TEUF artikel 114, hvorefter Unionen kan træffe foranstaltninger, der vedrører det indre markeds oprettelse og funktion. Unionen har med udgangspunkt i de ovennævnte bestemmelser fokuseret på at skabe bedre vilkår på det indre marked for både forbrugerne og de erhvervsdrivende. Unionen har haft til formål at øge den grænseoverskridende handel, hvorfor behovet for at beskytte forbrugeren er steget. Idet forbrugeren er den svage part i forholdet overfor den erhvervsdrivende, har EU-kommissionen gennem de sidste år indført direktiver, som sikrer mere ligevægt mellem parterne. Reglerne om forbrugerbeskyttelse dækker blandt andet over begrænsninger i den måde, som den erhvervsdrivende markedsfører sig på, oplysningspligt for den erhvervsdrivende, beskyttelse af privatlivets fred samt regler om fortrydelsesret ved fjernsalg og salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

De danske regler om fortrydelse ved fjernsalg og salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted er placeret i lov 2013-12-17 nr. 1457 om forbrugeraftaler². Forbrugeraftaleloven trådte i kraft den 13. juni 2014 som følge af implementeringen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF.³ Forbrugerrettighedsdirektivet afløser direktiv 85/577/EØF om aftaler indgået uden for fast forretningssted og direktiv 97/7/EF om aftaler vedrørende fjernsalg. Formålet med indførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet var at foretage en totalharmonisering af medlemsstaternes regulering af forbrugeraftaler, hvilket skulle fremme den grænseoverskridende handel og sikre et højt

¹ Herefter TEUF

² Herefter forbrugeraftaleloven (FBL)

³ Herefter forbrugerrettighedsdirektivet

forbrugerbeskyttelsesniveau.⁴ Justitsministeriet nedsatte en arbejdsgruppe, som skulle påse, at forbrugeraftaleloven harmonerede med forbrugerrettighedsdirektivet. Reglerne om fortrydelsesretten i forbrugeraftalelovens kapitel 4 er blandt de regler, som har været genstand for ændringer.

Implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet medførte kritik fra både dansk erhvervslivs side samt fra forbrugersiden. Det skyldtes først og fremmest, at der med implementeringen blev stillet større krav til, hvad de erhvervsdrivende skulle oplyse i forbindelse med et køb. Derudover blev det påpeget, at reglerne om fortrydelse i virkeligheden gav forbrugeren en dårligere retsstilling end tidligere.⁵ Desuden blev det kritiseret, at der var tale om et totalharmoniseringsdirektiv, idet Danmark derfor ikke kan indføre en bedre beskyttelse end forbrugerrettighedsdirektivet foreskriver. Tidligere beroede reglerne på minimumsdirektiver, som gav Danmark mulighed for at have en bedre beskyttelse, end direktiverne foreskrev.

Med specialet vil der blive foretaget en analyse af fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven. Herved vil det blive undersøgt, hvordan forbrugere reelt er beskyttet, hvis de ønsker at fortryde et køb.

1.2 PROBLEMFOMULERING

Hvordan er forbrugeren beskyttet i relation til fortrydelse af aftaler efter forbrugeraftaleloven?
--

1.3 BEGREBSAFKLARING

1.3.1 ”FORBRUGERAFTALE”

Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugeraftaler, og på den erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. FBL § 1, stk. 1, hvorfor det er relevant at få defineret begrebet. Forbrugeraftalebegrebet bliver defineret i FBL § 2, stk. 1 som en aftale, en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part, forbrugeren, hovedsageligt

⁴ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 1.1

⁵ http://m.detailfolk.dk/nyheder/returnering_af_brugte_varer_nu_tydeliggoeres_omstridt_e-handelsregel.html

handler uden for sit erhverv. Som følge af forbrugerftalelovens definition af en forbrugerftale er det relevant at få defineret begreberne ”forbruger” og ”erhvervsdrivende”.

Forbrugerbegrebet har været genstand for en del opmærksomhed i juridisk litteratur de senere år. Det skyldes blandt andet, at der ikke er overensstemmelse mellem det EU-retlige forbrugerbegreb og det danske forbrugerbegreb⁶. Det afgørende i det danske begreb er, at forbrugeren hovedsageligt handler *uden for sit erhverv*. Hermed er det afgørende, til hvilken brug varen eller tjenesteydelsen erhverves. Hvis forbrugeren køber en vare med henblik på videresalg, vil formålet være erhvervsmæssigt, og dermed vil forbrugeren ikke være omfattet af forbrugerbegrebet og den beskyttelse, der følger med.⁷ Dog slog domstolene i U.1995.432 H fast, at en lønmodtager, som investerer i ædelstene, anses for at være forbruger, da videresalget i dette tilfælde ikke kan karakteriseres som erhvervsmæssigt. Ved at sammenholde det danske forbrugerbegreb med det EU-retlige forbrugerbegreb kan der påpeges indholdsmæssige forskelle. Efter det EU-retlige forbrugerbegreb kræves det ikke, at forbrugeren *hovedsageligt* handler uden for sit erhverv, men blot at forbrugeren handler uden for sit erhverv. Derudover er det kun fysiske personer, der kan være omfattet af det EU-retlige forbrugerbegreb, mens juridiske personer i nogle situationer kan blive omfattet af det danske forbrugerbegreb.⁸

Der findes ikke en definition af begrebet ”erhvervsdrivende” i forbrugerftaleloven, men den definition der fremgår af forbrugerrettighedsdirektivet anvendes. Forbrugerrettighedsdirektivet definerer begrebet i artikel 2, nr. 2, hvorefter en erhvervsdrivende defineres som: ”*enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler*”. Det er således relationen mellem henholdsvis forbrugeren og den erhvervsdrivende, der er afgørende for, om der ydes beskyttelse efter forbrugerrettighedsdirektivet og forbrugerftaleloven. Den erhvervsdrivende, som forbrugeren handler med, skal drive økonomisk aktivitet med erhvervsmæssigt præg. Der stilles dermed ikke krav om, at aktiviteten udøves med gevinst for øje.⁹ Når en bager sælger sin private bil, vil det dermed falde uden for, idet salget af bilen ikke vedrører bagerens erhvervsmæssige

⁶ Legind, Nina Dietz (1999): Det civilretlige forbrugerbegreb, s. 67.

⁷ Kristoffersen, Sonny (2011): Afgrænsning af det civilretlige forbrugerbegreb, s. 4.

⁸ Legind, Nina Dietz (1999): Det civilretlige forbrugerbegreb, s. 68.

⁹ Kristoffersen, Sonny (2011): Afgrænsning af det civilretlige forbrugerbegreb, s. 1.

aktivitet. Bierhverv vil også være omfattet af begrebet ”erhvervsdrivende”, hvis virksomheden er af en vis størrelse og varighed.¹⁰

1.3.2 ”FJERNSSALG” OG ”UDEN FOR DEN ERHVERVSDRIVENDES FORRETNINGSSTED”

Forbrugerrettighedsdirektivet samler som nævnt to minimumsdirektiver, som omhandler henholdsvis fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Derfor er det relevant at få de to begreber defineret.

Begrebet ”fjernsalg” dækker over ”*enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen indgås ved brug af kommunikation, der foregår uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og indgås som led i et system for fjernslag, som drives af den erhvervsdrivende*”, jf. FBL § 3, nr. 1, litra a og b. Der skal således være tale om en aftale, som udbydes, forhandles og indgås på afstand.¹¹ Typeeksemplet på fjernsalgsaftaler er aftaler indgået via internettet, men også aftaler indgået ved hjælp af anden fjernkommunikation, eksempelvis telefon, radio eller postordre, er omfattet. Det afgørende er, at den erhvervsdrivende og forbrugeren ikke mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse. Der kan dog opstå situationer, hvor forbrugeren har besøgt den erhvervsdrivendes forretningssted med det formål at indsamle information om den erhvervsdrivendes produkter, hvorefter aftalen forhandles og indgås via fjernkommunikation. En sådan aftale vil også være omfattet af fjernsalgsbegrebet.¹²

Begrebet ”uden for den erhvervsdrivendes forretningssted” dækker over enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, som er indgået mellem parterne på et sted, hvor de begge er til stede, uden at dette sted er den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. FBL § 3 nr. 2, litra a. Det kan være på forbrugers bopæl, forbrugers arbejdsplads eller et andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang. Derudover vil en situation, hvor forbrugeren har afgivet sit tilbud under samme omstændigheder som nævnt i litra a, også være omfattet af begrebet ”uden for den erhvervsdrivendes forretningssted”, jf. FBL § 3, stk. 1, nr. 2, litra b. Det kan også være den situation, at der indgås en aftale på den erhvervsdrivendes forretningssted, umiddelbart efter at

¹⁰ Kristoffersen, Sonny (2011): Afgrænsning af det civilretlige forbrugerbegreb, s. 2.

¹¹ Lovforslag nr. 39, bemærkninger til § 3

¹² Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 76

forbrugeren er blevet kontaktet uden for den erhvervsdrivendes forretningssted jf. FBL § 3, nr. 2, litra c. Et eksempel kan være, at den erhvervsdrivende står på gaden, og herefter tager forbrugeren og den erhvervsdrivende tilbage til den fysiske butik for at indgå aftalen.¹³ Et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende afholder en udflugt med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugere, kan også være omfattet, jf. FBL § 3, nr. 2, litra d. Begrebet ”udflugt” skal efter EU-domstolens afgørelse i sag C-423/97 fortolkes bredt. En situation, hvor den erhvervsdrivende har inviteret en forbruger til et bestemt sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted og ej heller nær forbrugers bopæl for at præsentere sine varer nærmere, vil efter afgørelsen være omfattet af udflugtsbegrebet.¹⁴

Forbrugeraftaleloven anvender begrebet ”uden for den erhvervsdrivendes forretningssted”, mens forbrugerrettighedsdirektivet anvender formuleringen ”uden for fast forretningssted”. Der er ikke ifølge arbejdsgruppen tilsigtet nogen materiel ændring med formuleringen. Dog harmonerer den nuværende formulering bedre med den engelsksprogede version af forbrugerrettighedsdirektivet og sikrer at forbrugerrettighedsdirektivet ikke implementeres forkert, idet også bevægelige detailforretningssteder er omfattet.

1.3.3 ”VARER” OG ”TJENESTEYDELSER”

Fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven gælder for varer og tjenesteydelser, hvorfor det er relevant at få defineret begreberne. Begrebet ”vare” er ikke defineret i forbrugeraftaleloven, da arbejdsgruppen ikke anså det for nødvendigt. Det skyldes at begrebet, ligesom andre steder i lovgivningen, skal forstås som en fysisk løsøregenstand.¹⁵ Dog er begrebet defineret i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 3, hvorefter en vare skal forstås som en enhver løsøregenstand, vand, gas og elektricitet. Løsøregenstande, der sælges på tvangsauktion eller i henhold til lov, undtages fra begrebet.

Begrebet ”tjenesteydelse” er hverken defineret i forbrugeraftaleloven eller forbrugerrettighedsdirektivet. Af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 6 er det dog defineret, hvad der skal forstås ved en tjenesteydelsesaftale. Herved forstås *”enhver aftale, dog ikke en*

¹³ Lovforslag nr. 39, bemærkninger til § 3

¹⁴ Lovforslag nr. 39, bemærkninger til § 3

¹⁵ Betænkning 1540/2013, afsnit 6.1.7.2

købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor". Forbrugerftaleloven omfatter både "ikke-finansielle tjenesteydelser" og "finansielle tjenesteydelser". En ikke-finansiel tjenesteydelse er hverken defineret i forbrugerftaleloven eller forbrugerrettighedsdirektivet. Begrebet har i dansk ret ikke noget entydigt juridisk indhold, men det anvendes ofte i bred betydning. Således vil eksempelvis lejeaftaler, såkaldt værksleje og andre arbejdsaftaler, herunder serviceaftaler være omfattet.¹⁶ Eftersom forbrugerrettighedsdirektivets definition af en tjenesteydelsesaftale er meget bred, og der ikke er tilsigtet nogen ændring i forhold til gældende ret, anser arbejdsgruppen det ikke for nødvendigt, at der indføres en definition af begrebet "ikke-finansiel tjenesteydelse". Forbrugerftaleloven definerer i § 3, nr. 4 "finansiel tjenesteydelse" som "*enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse*". Et eksempel herpå kan være, hvor en bank annoncerer for en bestemt type konto med angivelse af, hvortil der kan rettes henvendelse med henblik på indgåelse af kontoaftale.¹⁷

1.4 AFGRÆNSNING

Specialets omdrejningspunkt vil være de gældende regler i forbrugerftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret. Der afgrænses derfor over for de ændringer, som implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet har medført i de øvrige kapitler i forbrugerftaleloven samt i købeloven og markedsføringsloven. Dog vil købelovens almindelige regler om forholdsmæssigt afslag blive anvendt i forbindelse med afsnittet om beregningen af værdiforringelsen.

Lov 2004-06-09 nr. 451 om visse forbrugerftaler¹⁸ vil blive medtaget for at kunne belyse hvilke regler, der er ændret i forbrugerftaleloven. Dog vil en historisk redegørelse for fortrydelsesretten ikke blive medtaget. Forbrugerrettighedsdirektivet, som ligger til grund for lovændringen, vil blive behandlet i det omfang, det er nødvendigt for at belyse de danske fortrydelsesregler. Direktiverne 85/577/EØF, 97/7/EF, 1999/44/EF og 93/13/EØF, som ligger til grund for den tidligere forbrugerftalelov, vil ikke blive behandlet.

¹⁶ Betænkning 1540/2013, afsnit 6.1.7.5

¹⁷ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 77

¹⁸ Herefter 2004-loven

E-handel på tværs af grænserne i EU er et emne, der har nær tilknytning til specialets område. Dette vil dog ikke blive inddraget i denne fremstilling, da fokus ligger på den danske fortrydelsesret i forbrugeraftaleloven. Dog er forbrugerrettighedsdirektivet et totalharmoniseringsdirektiv, hvorved de samme regler gælder i alle medlemsstaterne.

1.5 METODE OG RETSKILDER

Til udarbejdelsen af dette speciale vil den retsdogmatiske metode blive anvendt. Retsdogmatikken benyttes til at beskrive, fortolke, analysere og systematisere gældende ret. Formålet med metoden er at fastlægge gældende ret og dernæst anvende gældende ret til løsning af juridiske problemstillinger.¹⁹

Formålet med specialet er at analysere og fortolke de gældende fortrydelsesregler i forbrugeraftaleloven for at skabe et overblik over de problematikker reglerne medfører. De relevante kilder til brug for dette er den gældende forbrugerftalelov, 2004-loven samt forbrugerrettighedsdirektivet. Forbrugerftalelovens kapitel 4 er udgangspunktet for specialet, hvor fokus er på de enkelte bestemmelsers ordlyd med henblik på at fastslå gældende ret på området. 2004-loven er medtaget for at belyse de ændringer, som var nødvendige for at implementere forbrugerrettighedsdirektivet korrekt. Forbrugerftalelovens forarbejder er blevet anvendt for at kunne analysere forbrugerftalelovens enkelte bestemmelser.

Ud over ovenstående retskilder vil der blive anvendt relevant retspraksis på området. I specialet anvendes hovedsageligt afgørelser fra Forbrugerklagenævnet til at illustrere fortrydelsesreglerne. Disse afgørelser har ikke samme retskildemæssige værdi som domspraksis, men på nuværende tidspunkt har domstolene ikke været forelagt en sag omhandlende tvister vedrørende fortrydelsesretten i den gældende forbrugerftalelov. Forbrugerklagenævnets afgørelser er vejledende i forhold til, hvordan forbrugerftalelovens fortrydelsesregler skal fortolkes. Afgørelserne har alene virkning mellem de implicerede parter, hvorved andre borgere ikke kan støtte ret herpå. Både afgørelser efter den nugældende forbrugerftalelov samt 2004-loven vil blive inddraget, da de kan bidrage til forståelsen af bestemmelsernes anvendelse i praksis. Forbrugerklagenævnet er et uvildigt klagenævn, som behandler klager fra forbrugere over varer

¹⁹ Munk-Hansen, Carsten (2010): Rettens grund, s. 95

eller tjenesteydelser købt hos erhvervsdrivende. Klager kan kun indbringes, såfremt den efter dansk rets almindelige regler kan danne grundlag for en retssag ved de almindelige domstole. Desuden er der fastsat maksimums- og minimumsbeløbsgrænser for hvilke sager, nævnet kan behandle, hvilket vil sige, at varen eller ydelsens pris på nuværende tidspunkt mindst skal være 800 kr. og højst 100.000 kr.²⁰ Forbrugerklagenævnet er kompetente til at behandle en klage, såfremt forbrugeren har været i dialog med den erhvervsdrivende om løsningsmuligheder. Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag. Omkostningsmæssigt er behandlingen af sagen ved forbrugerklagenævnet langt billigere end behandling ved de almindelige domstole, hvilket sandsynligvis også er grunden til, at der ikke er ret meget retspraksis fra domstolene på dette område. Selv behandling efter reglerne om småsagsprocessen er mere bekostelig. Såfremt det ønskes, at Forbrugerklagenævnet behandler sagen, skal der betales et gebyr på 160 kr. Hvis forbrugeren får medhold i klagen, er det den erhvervsdrivende, der skal betale sagsomkostningerne til forbrugerklagenævnet.²¹ Hvis en sag er af principiel karakter, kan Forbrugerombudsmanden vælge at forelægge sagen for domstolene for at få en afklaring på spørgsmålet.

Forbrugerbeskyttelsesreglerne findes på to niveauer – henholdsvis det nationale og det europæiske niveau. I dansk ret er Grundloven øverst i det retlige hierarki, hvorefter de almindelige love følger.²² I europæisk ret er det Traktaten om den Europæiske Union (TEU) og Traktaten om den Europæiske unions Funktionsmåde (TEUF), der er de øverste retskilder. Traktaterne angiver, hvilke beføjelser EU har i forhold til medlemsstaterne. Disse beføjelser giver mulighed for på bestemte områder at vedtage forordninger, direktiver, lave afgørelser, henstillinger og foretage beslutninger. Forordninger er alment gyldige og gælder umiddelbart i medlemsstaterne, mens direktiver er bindende for enhver medlemsstat og kræver implementering i den nationale lovgivning, jf. TEUF artikel 288. Spørgsmålet er herefter, om det er dansk eller europæisk ret, der har den retskildemæssige største værdi. EU-domstolen stadfæstede i sag C-6/64 Costa mod Enel, at EU-retten har forrang i forhold til national ret. Domstolen udtalte, at de retsregler, der udstedes af EU, integreres med medlemsstaternes retssystemer, som er forpligtede til at overholde disse. I praksis er der dog ikke enighed om dette spørgsmål.

²⁰ Bekendtgørelse 2010-04-29 nr. 460 om forbrugerklager, § 3, stk. 1

²¹ Bekendtgørelse 2008-03-13 nr. 191, § 1, stk. 1

²² Munk-Hansen, Carsten(2010): Rettens grund, s. 125

1.6 SYSTEMATIK

Specialet er i det efterfølgende inddelt i fire hovedafsnit. Først vil fortrydelsesreglerne i forbrugerftaleloven samt forbrugerrettighedsdirektivet kort blive beskrevet for at kunne danne baggrund for en analyse af de gældende fortrydelsesregler i forbrugerftaleloven. Her vil der blive fokuseret på en overordnet beskrivelse af 2004-loven, forbrugerrettighedsdirektivet samt fortrydelsesrettens anvendelsesområde i forbrugerftaleloven (afsnit 2). Dernæst vil udvalgte problematikker i forhold til de danske fortrydelsesregler i forbrugerftaleloven blive analyseret (afsnit 3). Dette afsnit vil blive opdelt i fem underafsnit, som er henholdsvis fristerne (afsnit 3.1), meddelelse om fortrydelse (afsnit 3.2), returforsendelsen (afsnit 3.3), tilbagebetalingen (afsnit 3.4) samt værdiforringelsen (afsnit 3.5). Næste afsnit er en refleksion over de nye regler om fortrydelsesretten i forbrugerftaleloven, hvor der fokuseres på, hvordan forbrugeren reelt er beskyttet. (afsnit 4). Sidst vil der blive konkluderet på, hvad der kan udledes af specialet om forbrugers retstilling i forbindelse med fortrydelse af et køb (afsnit 5).

2 FORTRYDELSESRETTENS UDVIKLING I DANSK RET

Dette afsnit vil belyse, hvordan fortrydelsesretten har udviklet sig i dansk ret siden 2004. Der vil af den grund blive foretaget en kort beskrivelse af, hvad formålet med 2004-loven var, samt hvordan forbrugeren var beskyttet i relation til fortrydelse af aftaler (afsnit 2.1). Dernæst vil forbrugerrettighedsdirektivet blive beskrevet for at skabe et overblik over, hvilken indflydelse implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet har haft på forbrugeraftaleloven (afsnit 2.2). I tilknytning hertil vil 2013-loven overordnet blive behandlet for at give et billede af, hvordan de nugældende regler om fortrydelse er, før disse regler vil blive analyseret yderligere i afsnit 3. Sidst vil anvendelsesområdet for forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fortrydelsesret blive beskrevet (afsnit 2.3).

2.1 FORBRUGERAFTALELOVEN FRA 2004

I dette afsnit vil der kort blive redegjort for formålet med 2004-loven samt hvilke nyskabende elementer, der blev indført i forbrugeraftaleloven. Derefter vil de enkelte regler om fortrydelse blive beskrevet, så det er muligt at se, hvilken betydning implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet har fået for forbrugeraftaleloven.

Formålet med 2004-loven var at modernisere reglerne, forenkle lovens opbygning og implementere fjernsalgsdirektivet²³. Dette formål blev opnået ved, at der blev indført fælles regler for de forskellige typer af aftaler, som var omfattet af 2004-loven. Reglerne omfattede fortrydelsesrettens længde, beregning af fristen samt regler om udøvelsen af fortrydelsesretten. Det nyskabende ved 2004-loven var blandt andet, at der blev indført en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at give forbrugeren en række oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse. Derudover indførtes en 14-dages fortrydelsesfrist, hvor der tidligere gjaldt en frist på 7 dage for fortrydelse.²⁴ Fristen blev ændret grundet formålet med revideringen af 2004-loven, som var at opnå en bedre forbrugerbeskyttelse.

Reglerne om fortrydelse af fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted blev i 2004-loven samlet i ét kapitel. I FBL § 17 var retten til fortrydelse hjemlet, hvorefter det fremgik, at

²³ Direktiv 97/7/EF af 20. Maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

²⁴ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, indledende kommentarer

forbrugeren kan træde tilbage fra en aftale i overensstemmelse med reglerne. Det altovervejende udgangspunkt i dansk ret er, at aftaler er bindende. Det gælder uanset, om de er mundtlige eller skriftlige. For at beskytte forbrugeren, der ikke forud for aftalens indgåelse har haft mulighed for at undersøge varen, gives der mulighed for at fortryde et køb. Herved forstås retten til at træde tilbage fra en ellers bindende aftale inden for en kort frist. Heri ligger, at forbrugeren skal stilles, som om aftalen ikke var indgået, hvorfor det ikke kan accepteres, at den erhvervsdrivende kræver et gebyr for at udnytte fortrydelsesretten.²⁵

Fortrydelsesfristen var hjemlet i FBL § 18. Heraf fremgik, at hvis forbrugeren ønskede at benytte sig af sin ret til at fortryde, skulle forbrugeren anvende den fremgangsmåde, der fremgik af FBL § 19 og fortryde købet inden for en frist på 14 dage. Fristen blev regnet fra aftaletidspunktet, hvis varen eller tjenesteydelsen skulle fremstilles efter forbrugers specielle behov, ellers blev fristen regnet fra det tidspunkt, forbrugeren havde fået varen i hænde. Hvis den erhvervsdrivende ikke opfyldte sin oplysningspligt på disse tidspunkter, ville fristen først blive regnet fra det tidspunkt, hvor oplysningspligten var opfyldt. Det ville således være det seneste af de to tidspunkter, der var afgørende for fristens beregning. Der var tale om 14 hele dage, som startede dagen efter, forbrugeren modtog varen. Hvis 14-dages fristen udløb i en weekend eller på en helligdag, ville næstkommende hverdag være udløbsdag.²⁶ Der gjaldt en absolut frist på 3 måneder for fortrydelse af fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.²⁷

Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten fremgik af FBL § 19. Forbrugeren skulle inden for de 14 dage give den erhvervsdrivende besked om, at forbrugeren ønskede at fortryde købet. Der blev ikke stillet formkrav for afgivelse af meddelelsen, men hvis den blev givet på et varigt medium, skulle den blot være afsendt inden 14-dages fristens udløb. I fjernsalgsaftaler skulle forbrugeren tilbagelevere varen inden udløbet af fristen, jf. FBL § 19 stk. 2. Dog var det tilstrækkeligt, at varerne var afleveret til den fragtfører, som havde påtaget sig at afhente for den erhvervsdrivende inden fristens udløb. Det var forbrugeren, der betalte for at tilbagesende varen i fjernsalgsaftaler, mens det i aftaler indgået uden for fast forretningssted var den erhvervsdrivende, idet denne havde pligt til at afhente varen hos forbrugeren. Der var efter FBL § 19, stk. 3 mulighed for at udnytte fortrydelsesretten ved at undlade, at modtage forsendelsen fra den erhvervsdrivende. I

²⁵ Sagsnummer 2006-11104/5-225.

²⁶ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 18

²⁷ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 18

et sådant tilfælde var det som udgangspunkt forbrugeren, der måtte bære postvæsenets omkostninger ved tilbagesendelse af varen, men andet kunne fremgå af aftalen mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren²⁸.

Der fremgik yderligere en række betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten af FBL § 20. Herefter gjaldt, at forbrugeren skulle tilbagelevere det modtagne i væsentligt samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Med væsentlig samme stand og mængde mentes alene selve varen og ikke en eventuelt beskadigelse af emballagen. Hvis der var sket en beskadigelse, som ikke skyldtes forbrugeren uagtsomhed, bevarede forbrugeren fortrydelsesretten alligevel. Det var dermed sælgeren, der bar risikoen for varens hændelig undergang. Ydermere var det den erhvervsdrivende, der skulle bevise, at han ikke havde modtaget varen i væsentligt samme stand og mængde, som da han afsendte varen til forbrugeren.²⁹ Af FBL § 20, stk. 3 fremgik, at fortrydelsesretten ikke gjaldt, hvis varen var taget i brug, eller forseglingen var brudt, i tilfælde hvor den erhvervsdrivende havde oplyst dette til forbrugeren. Der blev med bestemmelsen stillet store krav til, hvad den erhvervsdrivende skulle oplyse. Det fremgik blandt andet i en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet, hvor køberen af et digitalkamera i en fjernsalgsaftale kunne fortryde købet til trods for, at digitalkameraet var blevet afprøvet, og emballagen ikke kunne tilbageleveres i samme stand. Forbrugerklagenævnet udtalte, at forbrugeren ikke kunne vide, at det havde betydning for fortrydelsesretten at afprøve digitalkameraet, hvorfor den erhvervsdrivende skulle have oplyst dette.³⁰

Retsvirkningerne af at udnytte fortrydelsesretten fremgik af FBL § 21. Hvis forbrugeren trådte tilbage fra aftalen, kunne den erhvervsdrivende ikke gøre krav gældende mod forbrugeren. Forbrugeren skulle have beløbet tilbagebetalt, hvis denne havde betalt for varen. Beløbet skulle tilbagebetales snarest muligt og senest 30 dage efter, at varen var modtaget af den erhvervsdrivende, og denne havde haft anledning til at undersøge den. Hvis den erhvervsdrivende ikke tilbagebetalte beløbet inden for 30-dages fristen, kunne forbrugeren kræve renter efter renteloven. For fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser gjaldt det efter FBL § 22, stk. 1, at forbrugeren kunne blive pålagt at betale for den del af ydelsen, som allerede var leveret.³¹

²⁸ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 19

²⁹ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 20

³⁰ Sagsnummer 2003-4031/7-551

³¹ Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 22

2.2 FORBRUGERRETTIGHEDSDIREKTIVET

I dette afsnit beskrives formålet med og hensynet bag forbrugerrettighedsdirektivet. Derudover behandles konsekvensen af en totalharmonisering, samt hvilken indvirkning dette har på national lovgivning. Desuden bliver der redegjort for de ændringer, som forbrugerrettighedsdirektivet har medført i relation til reglerne om fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven.

Europa-Parlamentet og Rådet for den Europæiske union har under henvisning til TEUF, særligt artikel 114, vedtaget forbrugerrettighedsdirektivet. Unionen har til formål at vedtage foranstaltninger, der vedrører det indre markeds oprettelse og funktion. Det indre marked skal udgøre et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer, tjenesteydelser og etableringsfrihed. For at kunne fremme dette marked for forbrugerne og sikre den rette fordeling af forbrugerbeskyttelsen samt virksomhedernes konkurrenceevne er det nødvendigt, at visse aspekter af lovgivningen for forbrugeraftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende harmoniseres.³² Hovedområdet for forbrugerrettighedsdirektivet er aftaler om fjernsalg, samt aftaler der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Forbrugerrettighedsdirektivet afløser på disse punkter Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 97/7/EF, som omhandler henholdsvis aftaler uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg. Desuden medfører forbrugerrettighedsdirektivet ændringer i Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed.

Formålet med forbrugerrettighedsdirektivet er at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau samt at fremme den grænseoverskridende handel. Der har været et behov for at forenkle og opdatere de gældende regler på området for at fjerne uoverensstemmelser mellem medlemsstaternes nationale lovgivning. Med forbrugerrettighedsdirektivet foretages en harmonisering af medlemsstaternes regulering af forbrugeraftaler, som medlemsstaterne fuldt ud skal implementere. Dette betyder, at harmoniseringen bevæger sig væk fra minimumsharmonisering og over til totalharmonisering. Det medfører, at medlemsstaterne ikke må opretholde eller indføre bestemmelser i national ret, der afviger fra det, der fremgår af forbrugerrettighedsdirektivet. Medlemsstaterne har af den grund ikke længere mulighed for at opretholde eller indføre en lempeligere eller strengere forbrugerbeskyttelse end den, forbrugerrettighedsdirektivet foreskriver. Dog er der enkelte områder, hvor

³² Direktiv 2011/83/EU præambelbetragtning 1-4

forbrugerrettighedsdirektivet giver medlemsstaterne mulighed for at fastsætte egne regler, da det fremgår af præambelbetragtning 13, at medlemsstaterne kan opretholde eller indføre bestemmelser, der svarer til forbrugerrettighedsdirektivet uden for dets anvendelsesområde.³³ Baggrunden for at vælge en totalharmonisering skal findes i hensynet til både forbrugeren og den erhvervsdrivende. En totalharmonisering giver både forbrugerne samt de erhvervsdrivende en større retssikkerhed. Ved at lave et enslydende regelsæt på det indre marked, vil der kunne spares omkostninger for de erhvervsdrivende. Desuden vil ensartede regler øge forbrugernes tillid til det indre marked.³⁴

I juni 2011 blev forhandlingerne om forbrugerrettighedsdirektivet afsluttet, da Rådet nåede til enighed med Kommissionen og Europa-Parlamentet. Forbrugerrettighedsdirektivet skulle være gennemført i national lovgivning senest den 13. december 2013. Justitsministeriet nedsatte i marts 2012 en arbejdsgruppe, der skulle overveje, hvordan forbrugerrettighedsdirektivet skulle gennemføres i dansk ret. Arbejdsgruppen udarbejdede et lovudkast med bemærkninger³⁵, som blev fremsat for justitsministeren. Forbrugeraftaleloven bygger i det væsentligste på arbejdsgruppens lovudkast.

I forhold til reglerne om fortrydelse har implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet medført væsentlige ændringer i forbrugeraftaleloven. Forbrugernes adgang til benyttelse af fortrydelsesretten er blevet udvidet, samtidig med at forbrugernes retstilling er blevet styrket grundet de nye forenklede regler.³⁶ De væsentligste ændringer i relation til fortrydelsesretten er blandt andet fastlæggelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, fastlæggelsen af en generel absolut frist for, hvornår fortrydelsesfristen kan gøres gældende, samt fastlæggelse af hvornår fristen regnes fra, såfremt den erhvervsdrivende ikke har givet de korrekte, eller slet ikke har givet, forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten. Desuden er der sket ændringer i forhold til, hvilke aftaler der undtages fra fortrydelsesrettens anvendelsesområde.³⁷ Hvad angår proceduren for udnyttelse af fortrydelsesretten, er der med indførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet ligeledes sket ændringer. Hvis forbrugeren ønsker at benytte sig af sin ret til at fortryde, skal der foreligge en utvetydig erklæring herom. Dermed er det ikke længere muligt at undlade at modtage eller afhente en vare, hvis forbrugeren ønsker at fortryde et køb. Desuden er reglerne om den erhvervsdrivendes

³³ Direktiv 2011/83/EU præambelbetragtning 1-4

³⁴ Direktiv 2011/83/EU præambelbetragtning 39-41 + 44

³⁵ Lovforslag nr. L 39

³⁶ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 54-55

³⁷ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 2.3

fremgangsmåde ved tilbagebetaling af købesummen blevet ændret. Med lovændringen skal tilbagebetaling ske uden unødigt forsinkelse og inden 14 dage fra den dato, den erhvervsdrivende modtager meddelelse fra forbrugeren om, at denne ønsker at fortryde købet. Reglen kan dog fraviges, hvis der er tale om en aftale om salg af varer, hvor den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil han har varen i hænde, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne. Beløbet, som den erhvervsdrivende skal returnere, afhænger af hvilken stand, varen er i. Forbrugeren hæfter for en eventuel værdiforringelse, medmindre den er fremkommet ved en håndtering, der har været nødvendig for at fastslå varens egenskaber, art og funktionsmåde. Dette er en væsentlig ændring i forbrugeraftaleloven, da forbrugeren dermed bevarer sin ret til at fortryde, til trods for at varen ikke kan tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Ændringen af forbrugeraftaleloven indeholder også nye regler om risikoens overgang. Såfremt forbrugeren ønsker at fortryde et køb, er det forbrugeren, der bærer risikoen for varens hændelig undergang ved tilbageleveringen og ikke den erhvervsdrivende som tidligere.³⁸

I forhold til aftaler om tjenesteydelser er der ligeledes sket ændringer i forbrugeraftaleloven. Forbrugeren kan pålægges at betale for leverede dele af ydelsen, såfremt forbrugeren ved udtrykkelig anmodning på varigt medium har anmodet den erhvervsdrivende om at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristens udløb. Ligeledes er der indført en bestemmelse, der angår fortrydelse af digitale medier. Herefter kan forbrugeren pålægges at betale for leveringen af indholdet, hvis det ikke leveres på et fysisk medium. Det forudsættes dog, at forbrugeren på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalen er trådt i kraft, til trods for fortrydelsesfristen ikke er udløbet, før betaling kan kræves.³⁹

For at sikre at den erhvervsdrivende opfylder sin oplysningspligt vedrørende fortrydelsesretten, er der indført sanktioner. Den erhvervsdrivende kan straffes med bøde, uden der er tale om grov eller gentagen overtrædelse. Desuden vil manglende oplysning føre til, at fortrydelsesrettens længde potentielt kan forlænges til 12 måneder fra aftalens indgåelse.⁴⁰

Forbrugeraftaleloven fra 2013 blev vedtaget som lov nr. 1457 af 17. december 2013. Forbrugeraftaleloven trådte i kraft den 13. juni 2014 og tager hovedsageligt sigte på at øge

³⁸ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 2.3

³⁹ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 2.3

⁴⁰ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 2.3

forbrugerens beskyttelse mod misbrug samt sikre forbrugerens retsstilling på de områder, hvor der er et behov herfor. Det er derfor væsentligt at se nærmere på de enkelte bestemmelser omhandlende fortrydelsesretten for at skabe et overblik over, hvorvidt lovændringen netop har øget forbrugerens beskyttelse.

2.3 FORTRYDELSESRETTENS ANVENDELSESOMRÅDE

For at kunne behandle reglerne om fortrydelse er det nødvendigt at fastlægge anvendelsesområdet for fortrydelsesretten. Dette afsnit vil derfor omhandle anvendelsesområdet for forbrugeraftalelovens kapitel 4.

Det fremgår af FBL § 1, stk. 2, at reglerne om fortrydelse kun finder anvendelse på aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Dette vil sige, at der ikke gælder en lovbestemt fortrydelsesret ved køb på den erhvervsdrivendes fysiske forretningssted. Såfremt en fysisk butik tilbyder returret, er det ikke som følge af en forpligtelse i forbrugeraftaleloven. Fortrydelsesrettens anvendelsesområde hjemles i FBL § 18, stk. 1, hvoraf det fremgår, at forbrugeren kan træde tilbage fra en aftale i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4, hvis der er tale om aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Der er dog visse områder, som er undtaget fra reglerne om fortrydelse. Disse er oplistet i FBL § 18, stk. 2, nr. 1-15 og undtages generelt fra fortrydelsesretten på nær nr. 2.⁴¹ Rent indholdsmæssigt svarer de gældende regler til de tidligere regler, dog er der som følge af forbrugerrettighedsdirektivet fastsat yderligere undtagelser.

Baggrunden for, at der er en række undtagelser til fortrydelsesretten anvendelsesområde, skal findes i forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 49. Heraf fremgår det, at der er en række aftaleforhold, hvor det vil være uhensigtsmæssigt at lade fortrydelsesretten gælde, hvilket kan være på grund af varens art eller tjenesteydelsens karakter. Efter nr. 1 finder fortrydelsesretten ikke anvendelse på *"aftaler omfattet af FBL § 7, stk. 2"*, som blandt andet omfatter levering af fødevarer og vin samt opførelse af bygninger. Efter nr. 2 gælder fortrydelsesretten ikke for *"udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis levering af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført"*. Det følger dermed modsætningsvis af bestemmelsen, at forbrugeren

⁴¹ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 221-223

godt kan fortryde, indtil tjenesteydelsen er fuldt udført. I 2004-loven skete der allerede bortfald af retten til fortrydelse, når udførelsen var påbegyndt med forbrugerens samtykke og inden fortrydelsesfristens udløb. Nr. 3 angår *”levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg”*. Bestemmelsen omfatter således bestillingskøb. For at der kan være tale om et bestillingskøb, skal der ske en fremstilling eller tilpasning, som ikke svarer til et standardvalg. Bestillingskøb undtages helt fra fortrydelsesretten, hvorimod bestillingskøb tidligere godt kunne fortrydes. Nr. 4 er en af de bestemmelser, der blev indført med forbrugerrettighedsdirektivet. Den omfatter *”levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt”*. Disse undtages fra fortrydelsesretten. Bestemmelsen skal fortolkes restriktivt, hvorved ferske fødevarer vil være omfattet, mens modevarer, som vil miste sin værdi med tiden, ikke vil være omfattet. Nr. 5 er ligeledes en af de nye bestemmelser, hvorefter der undtages *”levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er brudt efter leveringen”*. Efter nr. 6 undtages *”levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen”*. Bestemmelsen var allerede omfattet af 2004-lovens § 20, stk. 1, idet det modtagne ikke ville kunne leveres tilbage i samme stand og mængde.⁴²

Efter nr. 7 undtages som noget nyt *”levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købeaftalens indgåelse, og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på”*. Undtagelsen indsættes, da det vil være uhensigtsmæssigt, at forbrugeren kan spekulere i værdien heraf. Efter nr. 8 *”undtages aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om”*. Nr. 9 undtager *”levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på”*. Bestemmelsen kræver ikke som tidligere, at forbrugeren er gjort udtrykkeligt bekendt med, at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, hvis plomberingen er brudt. Oplysningerne herom fra den erhvervsdrivende kan dog ikke undgås, da forbrugeren skal oplyses herom, jf. FBL § 8, stk. 1, nr. 11. Efter nr. 10 undtages *”levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer”*. Bestemmelsen er ny i forbrugeraftaleloven, men forventes ikke efter forarbejderne at få den helt

⁴² Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerftaleloven med kommentarer, s. 227-233

store betydning, da abonnementsaftaler er den mest anvendte salgsform, og disse fortsat er omfattet af fortrydelsesretten.⁴³

Undtaget fra fortrydelsesretten er også *”aftaler, der indgås på offentlig auktion”* efter nr. 11. Tidligere var det kun traditionelle auktionssalg, der var undtaget fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde. Efter nr. 12 undtages *”levering af tjenesteyder i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode, den pågældende tjenesteydelse skal udføres”*. Hensynet bag undtagelsen ligger i, at den erhvervsdrivende skal kunne afsætte kapacitet, hvilket ville være vanskeligt, såfremt fortrydelsesretten fandt anvendelse. Af nr. 13 fremgår det, at *”levering af digitalt indhold, som ikke leveres på fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret”*, undtages fra fortrydelsesretten. Undtaget fra fortrydelsesretten er ydermere *”finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.”* efter nr. 14. Til sidst undtages efter nr. 15 *”aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden”*. Dette er en videreførelse af 2004-lovens § 17, stk. 2, nr. 3, hvor nr. 15 dog udvider anvendelsesområdet, så også varer og ikke-finansielle tjenesteydelser omfattes.⁴⁴

⁴³ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 233-235

⁴⁴ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 235-238

3 FORTRYDELSESREGLERNE I FORBRUGERAFTALELOVEN

I dette afsnit vil de enkelte problematikker og uklarheder, som synes at foreligge i forbrugerftalelovens kapitel 4, blive behandlet. For overblikkets skyld vil de enkelte problematikker blive inddelt i 5 underordnede afsnit – henholdsvis fristerne (afsnit 3.1), meddelelse om fortrydelse (afsnit 3.2), returforsendelsen (afsnit 3.3), tilbagebetalingen (afsnit 3.4) samt værdiforringelsen (afsnit 3.5).

3.1 FRISTERNE

Dette afsnit vil omhandle de gældende frister i forbrugerftaleloven i forbindelse med fortrydelsesretten. De enkelte frister vil blive behandlet, så det er muligt at se, hvorvidt der er sket en ændring af fristernes længde. Det er udelukkende fristen, der vil blive gennemgået, mens de tilhørende problematikker vil blive behandlet i de efterfølgende analyseafsnit.

3.1.1 14-DAGES FRISTEN

Der er i forbrugerftaleloven sket en ændring i forhold til fristen for udøvelse af fortrydelsesretten. Det følger af FBL § 19, stk. 1, at hvis forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden 14 dage benytte den i FBL § 20 nævnte fremgangsmåde. Der gælder dog en særlig 30-dages frist for individuelle pensionsordninger. Af FBL § 20, stk. 1 fremgår det, at forbrugeren skal give meddelelse til den erhvervsdrivende om udøvelse af fortrydelsesretten inden udløbet af 14-dages fristen. Der stilles ikke krav om, at forbrugeren angiver årsagen til at fortrydelsesretten udøves. Der skal gives en utvetydig erklæring som for eksempel et telefonopkald, en mail, sms eller brev⁴⁵ Det eneste krav til meddelelsen er, at det er tydeligt, at forbrugeren ønsker at fortryde købet. Det er den erhvervsdrivende, der har forsendelsesrisikoen i forhold til meddelelsen, hvis forbrugeren har benyttet sig af de oplysninger, som den erhvervsdrivende har givet i forbindelse med aftalens indgåelse. Fristen for afgivelse af meddelelse er således overholdt, hvis blot forbrugeren har afsendt meddelelsen inden fristens udløb.⁴⁶ Idet FBL § 19, stk. 1 er en videreførelse af 2004-lovens § 18, stk. 1, 1. pkt. kan ældre praksis anvendes til at illustrere grænserne for fristens beregning. I en afgørelse fra 2006 slog Forbrugerklagenævnet fast, at der skal være givet meddelelse om fortrydelse, og varen skal være tilbagesendt inden for 14 dages fristen.

⁴⁵ FBL § 19 stk. 1, 2.pkt.

⁴⁶ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 20 stk. 3.

Afgørelsen omhandler en forbruger, der køber et bundkort til sin computer på nettet. Han finder ud af, at bundkortet ikke virker til sin computer, og han ønsker derfor at reklamere. Forbrugeren sender bundkortet retur den 29. august og modtager et nyt bundkort fra den erhvervsdrivende den 20. september. Da bundkortet stadig ikke virker, sender forbrugeren bundkortet retur til den erhvervsdrivende den 28. september, og her meddeler forbrugeren, at han ønsker at gøre brug af sin 14-dages fortrydelsesret. Den erhvervsdrivende gør gældende, at fristen er udløbet, og dette får han medhold i. Forbrugerklagenævnet begrundet afgørelsen med, at den erhvervsdrivende ikke har haft anledning til at tro, at forbrugeren ønsker at fortryde købet.⁴⁷ Afgørelsen viser, at Forbrugerklagenævnet er konsekvente med hensyn til fortrydelsesfristens udløb.

Beregningen af fristen er nærmere beskrevet i FBL § 19, stk. 2.⁴⁸ Heraf følger det, at fristen løber fra den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse. Hvis der er tale om en vare, løber fristen fra den dag, hvor forbrugeren får varen i sin fysiske besiddelse. Forbrugerombudsmanden har i afgørelsen med sagsnummer 14/05433 udtalt sig om, hvad der ligger i ”fysisk besiddelse”. Hvis det er aftalt mellem parterne, at varen skal leveres i forbrugerens postkasse eller på forbrugerens arbejdsplads, anses varen for at være kommet i forbrugerens fysiske besiddelse. Derimod anses en vare, der er leveret i en pakkeboks eller i en postbutik, ikke for at være kommet i forbrugerens fysiske besiddelse, før forbrugeren afhenter varen. Dette udgangspunkt bliver dog fraveget i tilfælde, hvor forbrugeren har haft lejlighed til at undersøge varen allerede ved aftalens indgåelse. Denne situation opstod i Østre Landsrets afgørelse fra 1983, som omhandler køb af en køkkenmaskine på en udstilling. Østre Landsret udtaler, at fortrydelsesfristen regnes fra aftalens indgåelse, idet forbrugeren havde haft lejlighed til at undersøge køkkenmaskinen på udstillingen.⁴⁹ Hvis der er tale om en aftale om levering af flere varer i samme ordre, som ikke bliver leveret samtidig, så regnes fristen først fra det tidspunkt, den sidste vare leveres til forbrugeren. Hvis aftalen vedrører forsyning af vand, gas eller elektricitet, regnes fristen fra den dag aftalen indgås. Hovedreglen om, at fristen regnes fra modtagelse af varen, modificeres af FBL § 19, stk. 3. Heraf følger, at fristen ikke begynder at løbe førend, at forbrugeren på et varigt medium har fået oplysninger om, hvorvidt der er fortrydelsesret samt hvilke betingelser, frister og procedurer, der gælder for udnyttelse af fortrydelsesretten. Dog gælder der en pligt til at optræde loyalt og rimeligt overfor hinanden. Med det menes, at hvis forbrugeren er opmærksom på

⁴⁷ Sagsnummer 2006-4031/7-2146

⁴⁸ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 19

⁴⁹ U.1983.480.Ø

fortrydelsesfristen, og den erhvervsdrivende i forglemmelse ikke har fået oplyst forbrugeren om det, så løber fristen fra det tidspunkt, forbrugeren blev bekendt med retten til at fortryde.⁵⁰ Fristen regnes i hele kalenderdage fra et af de nævnte tidspunkter, og der skal i beregningen tages højde for de helligdage, der findes i den respektive medlemsstat, jf. FBL § 19, stk. 6. Det betyder, at fristen udløber ved udgangen af den følgende hverdags sidste time.

Når forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, skal forbrugeren sende varen retur til den erhvervsdrivende. Tilbagesendelse skal ske inden for en frist på 14 dage fra den dag, forbrugeren har givet meddelelse om udnyttelse af fortrydelsesretten jf. FBL § 24, stk. 1. Efter de nye regler kan der derfor ende med at gå 28 dage, fra forbrugeren modtager varen, indtil denne har pligt til at sende varen retur til den erhvervsdrivende. 14-dages fristen for afsendelsen af varen regnes ligeledes i kalenderdage fra den dag, forbrugeren har givet meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten. Det vil således være rettidigt at afsende varen eller aflevere varen hos den erhvervsdrivende på den 14. dag efter, at meddelelsen er givet. Varen skal tilbagesendes eller afleveres til den adresse, som den erhvervsdrivende har oplyst ved aftalens indgåelse, medmindre parterne efterfølgende har aftalt andet.⁵¹

3.1.2 ABSOLUT FRIST

Som nævnt i afsnit 3.1.1 begynder fristen ikke at løbe, før den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysninger omkring muligheden for at fortryde købet. Men det fremgår imidlertid af FBL § 19, stk. 4, at der gælder en absolut fortrydelsesfrist. Den absolutte fortrydelsesfrist udløber senest 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som følger af FBL § 19, stk. 2. Bestemmelsen blev indført på baggrund af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 10, stk. 1. Dette er en ændring af den tidligere retstilling, hvorefter den absolutte fortrydelsesfrist var på 3 måneder regnet fra den dag, forbrugeren havde fået varen i sin fysiske besiddelse. Formålet med at indføre bestemmelsen er at straffe de erhvervsdrivende, som ikke opfylder den oplysningspligt, der følger af forbrugeraftaleloven. Den absolutte fortrydelsesfrist kan således alene gøres gældende i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sin oplysningspligt.⁵² Hvis den erhvervsdrivende giver oplysningerne til forbrugeren inden udløbet af 12-måneders fristen, vil den almindelige frist gælde,

⁵⁰ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 154

⁵¹ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s.162-163

⁵² Lovforslag nr. L 39, afsnit 4.6.3.1

og fristen vil i stedet udløbe 14 dage fra den dato, forbrugeren får oplysningerne om retten til at fortryde.

3.1.3 UDEN UNØDIG FORSINKELSE

Den erhvervsdrivende har efter FBL § 22, stk. 1 pligt til at tilbagebetale alle beløb modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet meddelelse i overensstemmelse med FBL § 20. Denne bestemmelse har til formål at implementere forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, hvor den erhvervsdrivendes forpligtelser er beskrevet.⁵³ Det beløb, der skal tilbagebetales, er det beløb, som den erhvervsdrivende har modtaget fra forbrugeren.

Der er med indførelsen af begrebet ”uden unødigt forsinkelse” ikke tænkt en egentlig ændring af retstilstanden i 2004-loven. Ikke desto mindre er begrebet ”uden unødigt forsinkelse” og begrebet ”snarest muligt” forskellige juridiske termer, som anvendes i forskellige love. Der findes ingen definition i hverken forbrugeraftaleloven eller forarbejderne hertil, men det er muligt at anvende praksis efter andre love, hvor begrebet ”uden unødigt forsinkelse” anvendes. Begrebet anvendes blandt andet i en bekendtgørelse til almenlejeloven, hvorefter udlejer skal aflevere flytteopgørelsen til lejer ”uden unødigt forsinkelse”.⁵⁴ Hensynene i forholdet mellem udlejer og lejer er de samme, som gør sig gældende i forhold til den erhvervsdrivende og forbrugeren. Hensynet til, at udlejeren skal nå at opfylde forpligtelsen, kan overføres til de forpligtelser, den erhvervsdrivende har i forbindelse med tilbagebetalingen, mens hensynet til, at lejer skal have opgørelsen inden for en rimelig periode, kan sammenlignes med forbrugers ret til at få tilbagebetalingen inden for en rimelig periode. Derfor kan afgørelserne afsagt efter denne bestemmelse anvendes til at belyse begrebet ”uden unødigt forsinkelse”. I en afgørelse fra Østre Landsret fik udlejeren medhold i, at flytteopgørelsen var fremkommet inden for fristen ”uden unødigt forsinkelse”, trods det faktum at der gik mere end en måned fra gennemgangen af lejemålet til den endelige afregning.⁵⁵ Der blev lagt vægt på, at udlejer under hele forløbet havde ekspederet opgaverne tilstrækkeligt hurtigt. Udlejer havde ventet på godkendelse af flytteopgørelse og havde herefter sendt bud efter maler og tømrer, som skulle udbedre manglerne ved lejemålet. Der var desuden i det konkrete tilfælde blevet

⁵³ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 22

⁵⁴ Bekendtgørelse 2006-06-15 nr. 640 om vedligeholdelse og istandsættelse af almene boliger, § 15 stk. 3

⁵⁵ U.1994.773/2Ø

afholdt ferie i perioden, som havde forsinket arbejdet en smule. Det får imidlertid ikke betydning for vurderingen af, om udlejer har sendt flytteopgørelsen til lejer uden unødigt forsinkelse.

Afgørelsen viser, at det er meget konkrete vurderinger, der bliver foretaget. I forhold til tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren er det dermed afgørende, at den erhvervsdrivende har lejlighed til at modtage meddelelsen og ret hurtigt herefter tilbagebetaler købesummen. Dog kan den erhvervsdrivende vente, indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er afsendt.

3.1.4 30-DAGES FRIST

I relation til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser har lovgiver bevaret 30-dages fristen. Det fremgår af FBL § 23, stk. 1, 1. pkt., at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale det modtagne beløb i tilfælde af forbrugers tilbagetræden fra aftalen. Denne tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om fortrydelse er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. FBL § 23, stk. 1, 2. pkt. Det juridiske begreb ”kommet frem” kender vi blandt andet fra aftaleloven. En meddelelse anses for at være kommet frem, når modtageren har haft mulighed for at gøre sig bekendt med indholdet. Det er dermed uden betydning, om modtageren rent faktisk læser meddelelsen.⁵⁶ Er meddelelsen om fortrydelse sendt pr. brev, antages meddelelsen for at være kommet frem på den dag, brevet lægges i postkassen. Dog udskydes fristen til dagen efter, såfremt brevet lægges i postkassen uden for almindelig kontortid. Indførelsen af digital kommunikation ændrer ikke på udgangspunktet. Afgørende er stadig, hvornår modtageren har mulighed for at gøre sig bekendt med indholdet.

Begrebet ”snarest muligt” er bevaret i FBL § 23, stk. 1 vedrørende finansielle tjenesteydelser, mens begrebet i FBL § 22, stk. 1 og § 24, stk. 1 er ændret til begrebet ”uden unødigt forsinkelse”. Det kan undre, at der ikke anvendes ensartede begreber gennem hele forbrugerftaleloven, idet det fremgår af forarbejderne, at der ikke er tilsigtet en egentlig materiel ændring hermed.

⁵⁶ Lovbekendtgørelse 1996-08-26 nr. 781 om aftaler og andre retshandler på formurettens område, bemærkninger til § 2, stk. 1

3.1.5 3-MÅNEDERS FRIST

Den erhvervsdrivende kan tilbyde at afhente varen hos forbrugeren i en fjernsalgsaftale eller i en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. FBL § 24, stk. 4, 1. pkt. Den erhvervsdrivende kan også være forpligtet til at afhente varen i en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis varen ved aftalens indgåelse er leveret til forbrugers hjem, og varen ikke i kraft af sin art kan returneres med post, jf. FBL § 24, stk. 3. Hvis dette er tilfældet, har den erhvervsdrivende pligt til at afhente varen inden for en frist på 3 måneder, jf. FBL § 24 stk. 4, 1. pkt. Hvis den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden for denne frist, vil varen tilfalde forbrugeren, samtidig med at forbrugeren har krav på at få den erlagte købesum tilbagebetalt. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har givet meddelelse om fortrydelse i overensstemmelse med FBL § 20. Bestemmelsen er en videreførelse af 2004-lovens § 21, stk. 4, 2. pkt. Hensynet bag bestemmelsen er, at det ikke vil være rimeligt, at forbrugeren er forpligtet til at opbevare genstanden i ubegrænset tid.⁵⁷

3.2 MEDDELELSE OM FORTRYDELSE

Dette afsnit vil omhandle den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten samt forbrugers pligt til at give meddelelse til den erhvervsdrivende om udnyttelse af fortrydelsesretten.

3.2.1 DEN ERHVERVSDRIVENDES OPLYSNINGSPLIGT

Med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet er den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med fortrydelsesretten blevet udvidet og gjort mere overskuelig. I 2004-loven gjaldt der forskellige oplysningskrav, alt efter om der var tale om en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. For at følge forbrugerrettighedsdirektivets opbygning indsættes der et ensartet regelsæt i forbrugeraftaleloven for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser samt aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, mens der laves et særskilt regelsæt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Der er navnlig sket ændringer i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.⁵⁸

⁵⁷ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 164

⁵⁸ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.2.2.5

De oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren forud for købet, følger af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h-k. Først og fremmest skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren om, hvorvidt der er en ret til at fortryde. Derudover skal betingelserne for udnyttelsen af fortrydelsesretten, tidsfristen samt proceduren oplyses. Den erhvervsdrivende skal ydermere oplyse forbrugeren om, hvordan eventuelle udgifter i forbindelse med returneringen skal afholdes, samt hvordan forbrugeren kan miste sin fortrydelsesret. Dette er indført i FBL § 8, stk. 1, litra 9-11.⁵⁹ Disse oplysningskrav er dog ikke nye i forbrugeraftaleloven, da de tillige gjaldt efter 2004-loven. Forskellen ligger i, at oplysningerne nu skal gives forud for aftalen og ikke som tidligere, hvor de først skulle foreligge efter aftalens indgåelse på et varigt medium. Formålet er, at forbrugeren bør have klare og forståelige oplysninger inden, at forbrugeren bliver bundet af en aftale.⁶⁰ Oplysningerne skal stadig gives på papir eller andet varigt medium, for så vidt angår aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. FBL § 10, stk. 1. Oplysningerne ved fjernsalgsaftaler skal gives på et middel, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik eller på et varigt medium, hvis det er letlæseligt, jf. FBL § 11, stk. 1. Oplysningskravene bør således tilpasses visse mediers tekniske begrænsninger. Eksempelsvis kan der opstå en situation, hvor den erhvervsdrivende markedsfører sig i en tv-reklame og derved er teknisk begrænset grundet den korte varighed. I en sådan situation er det tilstrækkeligt at henvise forbrugeren til en hjemmeside eller lignende, hvoraf de relevante oplysninger fremgår.⁶¹ Bestemmelsen er dermed blevet opdateret og tilpasset, så den erhvervsdrivende har mulighed for at give forbrugeren oplysninger om fortrydelsesretten forud for aftalens indgåelse.

I 2004 traf Forbrugeklagenævnet afgørelse i en sag, som omhandlede, hvornår den erhvervsdrivende havde opfyldt sin oplysningspligt vedrørende fortrydelsesretten. Sagen drejede sig om et køb af en bærbar computer i en fjernsalgsaftale, hvor der i første omgang var problemer med tastaturet og senere skærmen. Den erhvervsdrivende skiftede delene ud, men skærmen virkede fortsat ikke, og forbrugeren ønskede derfor at fortryde sit køb. Afgørelsen er truffet efter reglerne i 2004-loven, hvorfor den erhvervsdrivende senest på tidspunktet for computerens overgivelse, skulle have oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten på et varigt medium. Den erhvervsdrivende havde imidlertid oplyst om fortrydelsesretten på sin hjemmeside, som ikke antages at være et varigt medium. De omfattende salgsbetingelser indeholdt regler om fortrydelsesretten, som ikke var i

⁵⁹ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 8, stk. 1, litra 9-11

⁶⁰ Direktiv 2011/83/EU, præambelbetragtning 34

⁶¹ Lovforslag nr. L 39, bemærkninger til § 11, stk. 1

overensstemmelse med gældende ret. Forbrugerklagenævnet fastslog, at den erhvervsdrivende ikke på en tilstrækkelig måde havde oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten, hvorfor den absolutte frist på 3 måneder for fortrydelse efter levering af computeren gjaldt.⁶² Såfremt denne afgørelse skulle være truffet efter de nugældende regler, ville den erhvervsdrivende kunne have givet oplysningerne om fortrydelsesretten på sin hjemmeside, da disse måtte antages at være tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Dog ville den erhvervsdrivende stadig ikke kunne oplyse om fortrydelsesretten ved at sende salgsbetingelser på et varigt medium, hvor det ikke tydeligt fremgår, hvordan fortrydelsesretten kan gøres gældende. Såfremt forbrugeren ikke har mulighed for at finde frem til oplysningerne, lever de ikke op til kravet om at være letlæselige.

De oplysninger, den erhvervsdrivende skal give til forbrugeren efter FBL § 8, stk. 1, nr. 9-11, anses for opfyldt, hvis de gives i form af standardfortrydelsesvejledningen i forbrugeraftalelovens bilag 1, og denne er udfyldt korrekt, jf. FBL § 9, stk. 1.⁶³ Den erhvervsdrivende har mulighed for at benytte standardfortrydelsesvejledningen, men det ændrer ikke på den erhvervsdrivendes pligt til at stille standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til forbrugers rådighed, så forbrugeren har denne i sin besiddelse, såfremt forbrugeren ønsker at fortryde sit køb, jf. FBL § 8, stk. 1, nr. 9. Standardfortrydelsesformularen skal gives til forbrugeren, inden der indgås aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse. Den erhvervsdrivende har ikke mulighed for at benytte en anden formular. Dette er dog ikke ensbetydende med, at forbrugeren skal benytte standardfortrydelsesformularen, da forbrugeren selv kan vælge at formulere sin fortrydelseserklæring. Der er dermed ikke sket den store ændring i praksis i forbindelse med den erhvervsdrivendes oplysningspligt om retten til at fortryde købet, ud over at oplysningskravene er mere overskuelige for forbrugeren, da der gælder de samme oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Desuden er det med til at øge forbrugerbeskyttelsen, at oplysningerne skal gives forud for aftalen.

3.2.2 UTVETYDIG ERKLÆRING

For at forbrugeren kan fortryde et køb, skal denne afgive en utvetydig erklæring til den erhvervsdrivende inden for den frist, der fremgår af FBL § 19, stk. 1, jf. FBL § 20, stk.1. Meddelelsen skal blot afsendes inden fortrydelsesfristens udløb til den adresse, hvor den kan

⁶² Sagsnummer 2004-4031/7-964

⁶³ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 9

forventes at komme til den erhvervsdrivendes kundskab.⁶⁴ Spørgsmålet er dermed, hvad der ligger i, at meddelelsen skal være en utvetydig erklæring, og hvordan det adskiller sig fra den tidligere bestemmelse. Af 2004-loven fremgik det af § 19, stk. 1, at såfremt underretningen er afsendt inden fristens udløb, er det tilstrækkeligt, at den foreligger på papir eller andet varigt medium.

Det fremgår af forbrugerrettighedsdirektivet, at et brev, et telefonopkald eller en returnering af varerne med en meddelelse om, at forbrugeren ønsker at fortryde sit køb, vil kunne betragtes som en utvetydig erklæring.⁶⁵ Meddelelsen kan både gives mundtligt og skriftligt.⁶⁶ Dermed er der ikke sket nogen reel ændring fra 2004-loven, for så vidt angår skriftlighedskravet. Da det er forbrugeren, der har bevisbyrden for, at fortrydelsesretten er udøvet korrekt, vil det være mest hensigtsmæssigt, at meddelelsen om fortrydelsen udfærdiges på et varigt medium, så oplysningerne er lagret.⁶⁷ Forarbejderne til forbrugeraftaleloven giver nogle eksempler på, hvordan underretningen kan gives. Det kan blandt andet være via telefonisk kontakt, e-mail, brev, sms-besked eller telefax. Ydermere kan forbrugeren tilkendegive af, af denne ikke er tilfreds med varen efter omstændighederne, sidestilles med en utvetydig erklæring.⁶⁸

I en afgørelse fra 2014 tog Forbrugerklagenævnet stilling til, hvornår der foreligger en utvetydig erklæring ved fortrydelse af et køb. Sagen omhandlede levering af musikudstyr købt på en hjemmeside samt manglende tilbagebetaling af købesummen. Forbrugeren havde flere gange henvendt sig til den erhvervsdrivende om tidspunktet for levering, men den erhvervsdrivende havde ikke reageret på forbrugeren henvendelse, hvorfor forbrugeren krævede at hæve købet og få sine penge retur. Spørgsmålet var hvorvidt forbrugeren erklæring med følgende ordlyd kunne betragtes som utvetydig: *”Da jeg fortsat ikke har modtaget mine varer og I ikke besvarer mine henvendelser på hverken telefon eller mail ønsker jeg at hæve købet og vil bede om at mine penge tilbagebetales med det samme”*. Forbrugerklagenævnet fastslog, at denne e-mail opfyldte kravet om at være en utvetydig erklæring, og pålagde derfor den erhvervsdrivende at tilbagebetale købesummen til forbrugeren.⁶⁹ Forbrugeren oplyste på et varigt medium, at denne ønskede at fortryde sit køb samt have sine penge retur, hvorfor der var tale om en utvetydig erklæring. Forbrugerklagenævnet tog

⁶⁴ Lovforslag nr. L 39, bemærkninger til § 20, stk. 1

⁶⁵ Direktiv 2011/85/EU, præambelbetragtning 44

⁶⁶ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerftaleloven med kommentarer, s. 178

⁶⁷ Direktiv 2011/85/EU, præambelbetragtning 44

⁶⁸ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.7.2

⁶⁹ Sagsnummer 14/08157

ligeledes stilling til spørgsmålet i en afgørelse fra 2015. Forbrugeren havde købt en forstærker på den erhvervsdrivendes hjemmeside men afbestilte købet i en e-mail, inden levering havde fundet sted. E-mailen havde følgende ordlyd: *"Har bestilt en forstærker men ønsker den ikke alligevel da manden ikke vil have den. Derfor afbestiller jeg den."* Forbrugerklagenævnet vurderede, at denne ordlyd var tilstrækkelig til at opfylde betingelsen i FBL § 20, stk. 1 om en utvetydig erklæring, og forbrugeren var derfor berettiget til at få købesummen tilbagebetalt.⁷⁰

Af forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 44 fremgår det, at baggrunden for ændringen af fortrydelsesrettens udøvelse skal findes i, at medlemsstaterne har forskellige fremgangsmåder til at fortryde et køb, hvilket medfører omkostninger for den erhvervsdrivende. For at søge at løse dette indføres standardfortrydelsesformularen, som vil gøre det mere enkelt for forbrugeren at fortryde sit køb. Fremgangsmåden til udøvelsen af fortrydelsesretten hjemles i direktivets artikel 11. Bestemmelsen fastlægger, at forbrugeren skal rette henvendelse til den erhvervsdrivende forud for fortrydelsesfristens udløb, hvis forbrugeren ønsker at benytte sig af fortrydelsesretten. Forbrugeren kan enten benytte standardfortrydelsesformularen i bilag 3 eller en anden erklæring, såfremt denne kan betegnes som utvetydig. Det fremgår ydermere af præambelbetragtning 45, at den erhvervsdrivende bør give forbrugeren mulighed for at udfylde en fortrydelsesformular på sin hjemmeside. I forbrugerftaleloven er dette implementeret i § 20, stk. 2. Såfremt forbrugeren benytter sig af den elektroniske fremgangsmåde ved fortrydelse, har den erhvervsdrivende pligt til straks at kvittere for modtagelse af den udfyldte formular på et varigt medium, jf. FBL § 20, stk. 2, 2. pkt.

Indførelsen af kravet om en utvetydig erklæring har den konsekvens for forbrugeren, at det ikke længere er muligt at gøre brug af fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende. Dette kan forbrugeren kun benytte sig af, hvis handlingen ledsages af en utvetydig erklæring om, at forbrugeren ønsker at fortryde købet. Hertil skal det bemærkes, at fortrydelsesfristen ikke vil begynde at løbe, da forbrugeren ikke har fået varen i sin fysiske besiddelse. I en situation hvor forbrugeren undlader at modtage en vare, eller postvæsenet sender varen retur til den erhvervsdrivende, fordi forbrugeren ikke har afhentet varen, vil den erhvervsdrivende kunne rette henvendelse til forbrugeren for at få en afklaring. Forbrugerens svar

⁷⁰ Sagsnummer 14/10093

på en sådan henvendelse, vil kunne udgøre en utvetydig erklæring om, at forbrugeren ønsker at fortryde sit køb.⁷¹

Som nævnt er ordlyden af bestemmelsen om fremgangsmåden ved udnyttelsen af fortrydelsesretten blevet ændret. Efter arbejdsgruppens betænkning vil denne ændring materielt ikke få nogen betydning for fremgangsmåden ved fortrydelsesretten, da det med 2004-loven ligeledes måtte antages, at forbrugers erklæring skulle være utvetydig for, at fortrydelsesretten kunne benyttes. Ifølge arbejdsgruppen må det desuden antages, at de kommunikationsformer, der benyttes mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, vil opfylde kravet om at være et varigt medium.⁷² Til trods for ændringen af ordlyden i forbrugerftaleloven, har det været hensigten at gældende ret skulle videreføres. Spørgsmålet er dog, hvorvidt det, at meddelelsen til den erhvervsdrivende skal være utvetydig, kan komme til at give nogle problemer i praksis. Til trods for at det ikke har været lovgivers intention, at den gældende retstilstand skulle ændres, kan der ikke ses bort fra, at der er sket en ændring af ordlyden. På den ene side er det blevet lettere for forbrugeren at fortryde sit køb, da der nu er en standardfortrydelsesformular, der kan anvendes ved udøvelsen af fortrydelsesretten. På den anden side er kravene til forbrugeren måske blevet skærpet, såfremt forbrugeren selv vælger at udforme meddelelsen til den erhvervsdrivende. I afgørelserne om fortrydelsen af køb af henholdsvis musikstyr og forstærker var forbrugers erklæring dog udformet på en sådan måde, at den måtte betragtes som en utvetydig erklæring. Afgørelserne er med til at illustrere grænserne for, hvornår en erklæring kan betragtes som utvetydig. Afgørelserne viser, at der ikke skal ret meget til, for at en erklæring kan anses for at være utvetydig, og dermed synes kravet ikke at give de store vanskeligheder.

3.3 RETURFORSENDELSEN

Dette afsnit vil omhandle, hvorledes varen skal tilbageleveres til den erhvervsdrivende ved forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten. Herunder vil forbrugers forpligtelser forbundet med returforsendelsen samt spørgsmålet om risikoens overgang blive behandlet.

⁷¹ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.7.2

⁷² Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.7.5

3.3.1 FORBRUGERENS FORPLIGTELSER

Når forbrugeren træder tilbage fra en aftale om køb af en vare, skal forbrugeren levere varen tilbage til den erhvervsdrivende, eller en, der er bemyndiget af den erhvervsdrivende til at modtage varen, jf. FBL § 24, stk. 1. Dette kan enten ske ved at aflevere eller sende varen retur, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen. Selve tilbageleveringen skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at han ønsker at benytte sig af fortrydelsesretten. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 1, 1. afsnit, 1. pkt., og samtidig er det til dels en videreførelse af 2004-lovens § 19, stk. 2.⁷³ Forskellen skal findes i, at forbrugeren tidligere skulle tilbagesende varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb, hvorimod varen efter de nugældende regler først skal tilbagesendes 14 dage efter, at forbrugeren har givet meddelelse til den erhvervsdrivende om sin udnyttelse af fortrydelsesretten.⁷⁴ Det er forbrugeren, der afholder de direkte omkostninger forbundet med tilbagesendelsen, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afholde disse udgifter eller ikke har oplyst forbrugeren om, at det er ham, der skal afholde omkostningerne, jf. FBL § 24, stk. 2. Denne bestemmelse er ny i forbrugeraftaleloven, og den tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 1, 2. afsnit. Med bestemmelsen fastsættes en civilretlig konsekvens af, at den erhvervsdrivende ikke opfylder sin oplysningspligt i FBL § 8, stk. 1, nr. 12, 1. led, da det i så fald bliver den erhvervsdrivende, som selv skal betale tilbagesendelsen. De direkte omkostninger vil som oftest svare til de omkostninger, som den erhvervsdrivende har haft ved leveringen, og der er dermed ikke tale om de omkostninger, som den erhvervsdrivende har haft ved håndteringen af returneringen.⁷⁵

Såfremt aftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og varen er leveret til forbrugers hjem, er det den erhvervsdrivende, der skal afhente varen for egen regning, såfremt det ikke er muligt at tilbagesende varen med post, jf. FBL § 24, stk. 3. Bestemmelsen implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 1, 3. afsnit, hvorved den gældende retstilstand i FBL § 20, stk. 1, 2. pkt. i 2004-loven ændres. Tidligere skulle den erhvervsdrivende afhente varen i alle tilfælde, når der var tale om køb af en vare uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Denne

⁷³ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.10.1

⁷⁴ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 24, stk. 1

⁷⁵ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 24, stk. 2

forpligtelse er nu blevet begrænset.⁷⁶ Forbrugeren kan tilbageholde varen indtil, at han har modtaget vederlaget herfor. Bestemmelsen er en videreførelse af retstilstanden i 2004-loven. Dog med den begrænsning at forbrugeren i visse situationer kan være forpligtet til at returnere varen uden først eller samtidig at have modtaget tilbagebetalingen, jf. FBL § 24, stk. 4.⁷⁷

3.3.2 RISIKOENS OVERGANG

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke nogen særskilt regulering af, hvordan spørgsmålet om risikoens overgang skal behandles. I 2004-loven fremgik det af § 20, stk. 2, at såfremt varen blev beskadiget eller forringet uden, at dette skyldtes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, bevarede forbrugeren sin fortrydelsesret. Bestemmelsen vedrørte spørgsmålet om, hvem der bar risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i den periode, varen befandt sig hos forbrugeren eller i forbindelse med returneringen af varen til den erhvervsdrivende. Forbrugerombudsmanden belyste dette spørgsmål i en afgørelse fra 2005, hvor en forbruger købte et komfur på nettet, som ikke levede op til forbrugers forventninger. Forbrugeren lod komfuret stå på pallen og pakkede det ind igen, så fragtmændene kunne tage det med, når han leverede det rigtige komfur. Under transporten blev komfuret trykket på begge sider, hvorefter den erhvervsdrivende krævede, at forbrugeren skulle betale for reparationen. Sagen blev indbragt for Forbrugerombudsmanden, som traf afgørelse efter FBL § 20, stk. 2. Forbrugeren fik medhold, da beskadigelsen ikke skyldtes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side.⁷⁸ Det var dermed den erhvervsdrivende, der bar risikoen for den hændelige beskadigelse af komfuret.

Det blev allerede diskuteret i forbindelse med gennemførelsen af 2004-loven, hvorvidt det er rimeligt, at det er den erhvervsdrivende, der bærer risikoen for forsendelse i forbindelse med forbrugers fortrydelse af købet. Lovgiver nåede dog frem til, at det ville være mest hensigtsmæssigt, at det er den erhvervsdrivende, der bærer risikoen. Det skyldes, at det er den erhvervsdrivende, der står for afhentningen af varen hos forbrugeren, og tidspunktet for afhentningen af varen afhænger dermed af den erhvervsdrivende. Det ville give anledning til bevisvanskeligheder, hvis den erhvervsdrivende blev pålagt risikoen allerede i den periode, der

⁷⁶ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 24, stk. 3

⁷⁷ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 24, stk. 4

⁷⁸ Sagsnummer 2005-4112/7-122

ligger forud for forbrugers meddelelse om fortrydelse. En sådan regel ville ikke være hensigtsmæssig for forbrugeren. Af den grund opretholdt lovgiver retstilstanden.⁷⁹

Ved implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet har arbejdsgruppen taget stilling til, hvorvidt den gældende retstilstand kan opretholdes. Forbrugerrettighedsdirektivet tager imidlertid ikke udtrykkelig stilling til problematikken om risikoens overgang ved forbrugers tilbagesendelse af en vare ved udøvelsen af sin fortrydelsesret. Af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 20 fremgår det, at risikoen for tab eller beskadigelse af varer overgår til forbrugeren på det tidspunkt, hvor forbrugeren eller en tredjemand angivet af forbrugeren, med undtagelse af befragteren, får varen i sin fysiske besiddelse. Et flertal af arbejdsgruppen fandt, at artikel 20 skal ses i sammenhæng med artikel 14, stk. 2, 1. pkt., hvorefter forbrugeren kun hæfter for den forringelse af værdien af varen, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendig for at fastslå dens egenskaber. Eftersom risikoen for varen er overgået til forbrugeren ved levering, antager flertallet, at forbrugeren hæfter for forringelsen af varen, som skyldes en hændelig beskadigelse eller en anden håndtering. Forbrugeren bærer derfor risikoen for varen, indtil denne er leveret tilbage til den erhvervsdrivende.⁸⁰ Ud fra flertallets tolkning af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 20 indebærer dette, at den dagældende retstilstand i forbrugeraftaleloven bør ændres. Dette må siges at være en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, da risikoen for varens hændelige undergang efter levering og i forbindelse med returforsendelse nu pålægges forbrugeren. Arbejdsgruppen antager dog, at ændringen ikke vil få den store betydning, eftersom den erhvervsdrivende sjældent foretager tilbagebetaling til forbrugeren, før varen er kommet frem. Desuden skal ændringen ligeledes ses i sammenhæng med de nye regler i forbrugeraftaleloven om, at forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret til trods for, at varen er værdiforringet, mod at forbrugeren betaler for denne værdiforringelse. Desuden må det bemærkes, at det er forbrugeren, der har den letteste adgang til at drage omsorg for varen, mens den er i forbrugers besiddelse. Det fremgår ikke direkte af forbrugeraftaleloven, hvem der bærer risikoen for varens hændelige undergang i forbindelse med fortrydelsesretten. Dog følger det af lovgivers bemærkninger til FBL § 22, stk. 4, at det er forbrugeren, der bærer risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse under transporten ved udnyttelsen af fortrydelsesretten.⁸¹ Til trods for at arbejdsgruppen ikke mener, at ændringen vil få den store betydning i praksis, kan der dog ikke ses bort fra, at der er tale om en

⁷⁹ Kristoffersen, Sonny (2004): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 184-185

⁸⁰ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.5.12.5

⁸¹ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 22, stk. 4

betydelig ændring af forbrugerens retsstilling. Hvis varen skulle gå tabt i posten, vil forbrugeren både miste varen og pengene. Ligeledes vil det få betydning, såfremt varen bliver beskadiget under tilbagesendelsen, da den erhvervsdrivende nu har mulighed for at fradrage denne værdiforringelse.⁸² Hvorvidt dette kan opvejes ved, at forbrugeren på andre punkter har fået en bedre beskyttelse er ikke til at sige.

3.4 TILBAGEBETALINGEN

Dette afsnit vil behandle de problematikker, som er forbundet med den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren. Fokus vil ligge på tidspunktet for tilbagebetalingen, de økonomiske konsekvenser herved, samt hvilke bevismæssige muligheder den erhvervsdrivende har for at sikre sig, at varen er sendt retur.

3.4.1 TIDSPUNKT FOR TILBAGEBETALINGEN

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til at opfylde aftalen, jf. FBL § 21. Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale alle beløb, inklusiv leveringsomkostninger, til forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor forbrugeren har givet meddelelse til den erhvervsdrivende om, at denne ønsker at fortryde sit køb, når der er tale om tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse, jf. FBL § 22, stk. 1. Bestemmelsen har til formål at implementere forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, stk. 1, som omhandler den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde, hvor fortrydelsesretten udøves. Hvad angår selve tilbagebetalingspligten for den erhvervsdrivende, svarer bestemmelsen til 2004-loven § 21, stk. 2. Herefter skulle den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne beløb på det tidspunkt, hvor forbrugeren trådte tilbage fra aftalen. Dette tidspunkt blev yderligere præciseret i henholdsvis FBL § 21, stk. 3 og 4. Heraf fremgik det, at ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget at afhente varen, skal tilbagebetalingen ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen samt har haft mulighed for at undersøge den. I andre tilfælde skulle tilbagebetalingen ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende underretning om sin fortrydelse. Med hensyn til selve tilbagebetalingstidspunktet indebærer den nye bestemmelse, at den erhvervsdrivende typisk vil skulle foretage tilbagebetalingen til forbrugeren på et tidligere tidspunkt, end hvad der var tilfældet i 2004-loven.

⁸² Se mere i afsnit 3.5

Ændringen skal findes i, at der nu gælder en 14-dages frist fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at denne ønsker at fortryde sit køb, hvorimod der tidligere gjaldt en 30-dages frist.⁸³ Som beskrevet i afsnit 3.1.3 er der ikke tilsigtet nogen ændring ved at anvende begrebet ”uden unødigt forsinkelse” frem for begrebet ”snarest muligt”.

Den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt i FBL § 22, stk. 1 skal dog ses i sammenhæng med FBL § 22, stk. 4. Heraf fremgår det, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst. Denne bestemmelse følger forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, stk. 3. Det fremgår hverken af forbrugeraftaleloven eller forbrugerrettighedsdirektivet, hvornår den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen, såfremt han vælger at tilbageholde denne. Der må dog gælde de samme regler herom, hvorfor dette skal ske uden unødigt forsinkelse.⁸⁴ Hvorvidt tilbagebetalingen er sket inden for denne frist, må bero på en konkret vurdering, som kan variere i tilfælde, hvor tilbagebetalingen for eksempel foretages på baggrund af den erhvervsdrivendes modtagelse af varen og dennes mulighed for at bese varen, eller hvor tilbagebetalingen foretages på baggrund af forbrugers dokumentation for, at varen er afsendt. Alt afhængig af på hvilket grundlag tilbagebetalingen beror, kan det tage kortere eller længere tid for den erhvervsdrivende at nå frem til en vurdering.⁸⁵ Den erhvervsdrivende vil dog i mange tilfælde ende med at foretage tilbagebetalingen på et tidligere tidspunkt, end hvad der var tilfældet efter 2004-loven. Efter de nugældende regler har forbrugeren 14 dage efter modtagelsen af det købte til at give den erhvervsdrivende meddelelse om, at forbrugeren ønsker at udnytte sin fortrydelsesret, hvorefter der løber en yderligere frist på 14 dage, hvor forbrugeren skal sende det modtagne retur. Det betyder, at forbrugeren alt i alt har en frist på 28 dage til at udnytte sin fortrydelsesret. Denne frist vil kunne skabe problemer i praksis, da det betyder, at den erhvervsdrivende vil skulle tilbagebetale det modtagne fra forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har fået varen retur og har haft mulighed for at bese denne.

Problematikken kan illustreres ved at opstille et eksempel: Forbrugeren indgår en aftale med den erhvervsdrivende om køb af en vare ved fjernsalg den 28. juli. Forbrugeren modtager varen den 1.

⁸³ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 22, stk. 1

⁸⁴ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.2

⁸⁵ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.2

august, hvorefter fortrydelsesfristen begynder at løbe. Forbrugeren har nu indtil den 15. august til at give den erhvervsdrivende meddelelse om, at forbrugeren ønsker at fortryde sit køb. Meddelelsen bliver givet til den erhvervsdrivende den samme dag, som varen er modtaget, den 1. august. Forbrugeren har nu 14 dage til at tilbagesende varen, mens den erhvervsdrivende har 14 dage til at tilbagebetale det modtagne beløb fra forbrugeren – begge har dermed en frist der løber til den 15. august. Forbrugeren returnerer varen den 15. august og fremlægger dokumentation for den erhvervsdrivende om, at varen er afsendt. Den erhvervsdrivende har altså ikke modtaget varen endnu, men er forpligtet til at tilbagebetale forbrugeren, så den erhvervsdrivende overholder fristen.⁸⁶

I forbindelse med tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse regulerer FBL § 23, stk. 1, hvilke forpligtelser den erhvervsdrivende har over for forbrugeren. Hvis forbrugeren helt eller delvist har betalt for en tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende med et eventuelt fradrag efter FBL § 25, stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Dette kan ske, såfremt aftalens opfyldelse er påbegyndt efter anmodning fra forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb, eller hvis den erhvervsdrivende kan godtgøre, at forbrugeren er oplyst om fortrydelsesretten, samt det beløb der skal betales. Såfremt forbrugeren ikke er oplyst om fortrydelsesretten, vil den erhvervsdrivende ikke kunne gøre et krav gældende, da fortrydelsesfristen reelt ikke er begyndt at løbe. Dette betyder, at forbrugeren i en periode, der er længere end fortrydelsesperioden, vil kunne fortryde aftalen, uden den erhvervsdrivende kan kræve betaling for det udførte arbejde. Dog fremgår det af forarbejderne, at den erhvervsdrivende er beskyttet efter de almindelige aftaleretlige regler. Forbrugeren skal derfor handle loyalt og rimeligt over for sin medkontrahent. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale, skal være rimeligt i forhold til den konkrete ydelse, der er udført sammenholdt med den fulde opfyldelse af aftalen, jf. FBL § 25, stk. 2. Både stk. 1 og stk. 2 er en videreførelse af den retstilstand, der gjaldt efter 2004-loven. Anvendelsesområdet er dog blevet udvidet, så bestemmelserne nu omfatter tjenesteydelser generelt og ikke blot finansielle tjenesteydelser. Dette er en gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, 2. pkt. samt artikel 14, stk. 4, litra a.⁸⁷

⁸⁶ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.3

⁸⁷ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 25, stk. 1

Beløbet, som forbrugeren skal betale efter FBL § 25 stk. 1, dækker fra tidspunktet for arbejdets begyndelse og frem til det konkrete fortrydelsestidspunkt til trods for, at dette tidspunkt kan ligge senere end udløbet af fortrydelsesfristen grundet mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten. Bestemmelsen sikrer på den ene side, at forbrugeren kan gøre brug af fortrydelsesretten, til trods for at tjenesteydelsen er påbegyndt efter anmodning, og på den anden side at den erhvervsdrivende kan få en rimelig betaling for det arbejde, der er udført, jf. forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 50. Heraf fremgår det ydermere, at den rimelige betaling bør beregnes ud fra den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren kan bevise, at denne pris vil være uforholdsmæssig. Hvis forbrugeren kan bevise dette, skal beløbet beregnes ud fra markedsværdien af den leverede ydelse. Markedsværdien bør fastsættes ud fra en sammenligning af en tilsvarende tjenesteydelse på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelsen inden udløbet af fortrydelsesfristen ved en udtrykkelig anmodning herom.⁸⁸ Er der tale om en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, skal anmodning ske på et varigt medium. Hvis aftalen vedrører en ydelse af bestemt varighed, bør beløbet ansættes pr. dag i forhold til den fulde aftale. Hvis aftalen er af ubestemt varighed, kan beløbet fastsættes pr. dag i forhold til, at aftalen gælder for en 1-års periode.⁸⁹ Såfremt der er tale om tilbagetræden fra en fjersalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, er forbrugeren forpligtet til at betale ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren har modtaget fra den erhvervsdrivende snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelse af meddelelse om tilbagetræden fra aftalen, jf. FBL § 25, stk. 4. Bestemmelsen er en videreførelse af 2004-lovens § 22, stk. 4, og der er ikke tilsigtet nogen ændring.⁹⁰

Vedrører aftalen tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hæfter forbrugeren hverken for hel eller delvis levering, såfremt betingelserne i FBL § 25, stk. 3, nr. 1-3 er opfyldt. Heraf følger, at forbrugeren ikke hæfter, hvis denne ikke på forhånd har givet samtykke til påbegyndelse af aftalens opfyldelse inden fristens udløb, jf. nr. 1. Hvis forbrugeren ikke har anerkendt, at han mister sin fortrydelsesret, når han giver sit samtykke, jf. nr. 2. Eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. nr. 3. Bestemmelsen er ny i forbrugeraftaleloven og tilsigter at gennemføre forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 4, litra

⁸⁸ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 25, stk. 2

⁸⁹ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 25, stk. 2

⁹⁰ Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 25, stk. 4

b. Begrebet ”digitalt indhold” er ikke defineret i forbrugeraftaleloven. Det følger imidlertid af forbrugerftalelovens forarbejder, at begrebet ”digitalt indhold” skal forstås i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets definition heraf. Herefter forstås data, der er produceret og leveret i digital form. Det fremgår ydermere af præambelbetragtning 19, at eksempler herpå kan være computerprogrammer, applikationer, spil, videoer m.m.⁹¹

3.4.2 TILBAGEBETALINGSMÅDEN

Når den erhvervsdrivende skal foretage tilbagebetalingen, følger det af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, stk. 1, 2. pkt., at tilbagebetalingen skal foretages med samme betalingsmiddel, som forbrugeren benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren har accepteret andet. Desuden er det forudsat, at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. Denne regel er ny i forbrugerftaleloven og er indsat i FBL § 22, stk. 2. Af præambelbetragtning 46 fremgår det, at tilbagebetalingen ikke bør ske i form af et tilgodebevis, medmindre forbrugeren anvendte et sådant i forbindelse med købet. Den indsatte bestemmelse tilgodeser både den erhvervsdrivende samt forbrugeren. Den erhvervsdrivende er berettiget og forpligtet til at tilbagebetale beløbet med samme betalingsmiddel, som forbrugeren anvendte ved transaktionen. Det kan eksempelvis være den situation, at den erhvervsdrivende tilbagefører beløbet til forbrugers konto. Dette kan medvirke til at gøre processen mere effektiv. For forbrugers vedkommende er bestemmelsen med til at sikre et højt beskyttelsesniveau, da den erhvervsdrivende ikke blot kan vælge at udstede et tilgodebevis, og dermed ”holde på” forbrugers penge. Forbrugeren kan på den måde blive stillet som om, at aftalen ikke var indgået.⁹²

Den erhvervsdrivende er, som beskrevet ovenfor, forpligtet til at tilbagebetale de omkostninger, som forbrugeren har haft ved transaktionen. Det følger dog af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, stk. 1, pkt. 2, at den erhvervsdrivende ikke skal refundere ekstra omkostninger, såfremt forbrugeren har valgt en anden leveringsform end standardleveringen til den billigste pris, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Af præambelbetragtning 46 fremgår det, at hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger eksempelvis en 24-timers ekspreslevering, til trods for at den erhvervsdrivende har tilbudt en billigere leveringsform, bør det være forbrugeren, der skal pålægges at betale

⁹¹ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.1.7.9

⁹² Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.1

udgiftsforskellen mellem de to leveringsformer. Denne bestemmelse er ny i forbrugeraftaleloven og er indført i FBL § 22, stk. 3. Tidligere havde den erhvervsdrivende ikke mulighed for at få et fradrag for eventuelle ekstra omkostninger. Spørgsmålet er dernæst, hvad der ligger i begrebet ”standardlevering”. Dette blev belyst af Forbrugerombudsmanden i en afgørelse, som omhandlede en forbruger, som købte en vare i en webshop.⁹³ Den erhvervsdrivende tilbød i forbindelse med købet ”levering uden omdeling” til pakkeboks, da dette var den billigste leveringsform. Forbrugeren valgte imidlertid at benytte sig af levering med omdeling, som kostede 39 kr. Da forbrugeren senere valgte at benytte sig af sin fortrydelsesret, krævede forbrugeren de 39 kr. tilbagebetalt. Spørgsmålet i sagen var, hvorvidt den tilbudte leveringsform kunne betragtes som en standardlevering, når forbrugeren selv skulle hente pakken i pakkeboksen. Hertil udtalte Forbrugerombudsmanden, at begrebet standardlevering ikke er defineret i forbrugeraftaleloven eller i dennes forarbejder. Sagen blev afgjort ud fra forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 46, hvoraf det fremgår, at der er tale om en standardlevering, hvis der tilbydes en almindelig og generel accepteret leveringsform. Levering til en pakkeboks/døgnboks må anses for en sådan levering, hvorfor den erhvervsdrivende ikke var forpligtet til at tilbagebetale de 39 kr., som forbrugeren havde bekostet ved levering.

Hvis forbrugeren vælger at gøre brug af fortrydelsesretten, er det dog forbrugeren selv, der skal afholde de omkostninger, der er forbundet med tilbagesendelsen af varen til den erhvervsdrivende, medmindre den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde disse udgifter eller ikke har oplyst forbrugeren om, at det er denne, der skal afholde udgifterne, jf. FBL § 24, stk. 2. Dette er nyt i forbrugeraftaleloven, da der er indført en civilretlig konsekvens af, at den erhvervsdrivende ikke giver forbrugeren oplysning om, at det er denne, der skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagesendelsen. Disse udgifter vil som regel svare til de udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt ved leveringen.⁹⁴ Såfremt aftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvor varen er blevet leveret til forbrugeren, er det den erhvervsdrivende, der skal afhente varen for egen regning ved udnyttelsen af fortrydelsesretten, hvis varen ikke er egnet til at blive returneret med post, jf. FBL § 24, stk. 3.

⁹³ Sagsnummer 14/09909

⁹⁴ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 163

3.4.3 DOKUMENTATION FOR TILBAGEBETALINGEN

For at imødegå problematikken om, at den erhvervsdrivende kan tilpligtes at skulle tilbagebetale det modtagne beløb til forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har fået varen retur, er det indsat i forbrugerftaleloven, at forbrugeren skal fremlægge dokumentation for, at varen er afsendt inden 14-dages fristen, hvis den erhvervsdrivende skal tilbagebetale beløbet efter stk. 1, jf. FBL § 22, stk. 4. Spørgsmålet er herefter, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation for returneringen. I lovforslag nr. 39 over forslag til lov om forbrugerftaler afgivet af Retsudvalget den 28. november 2013 fandt flertallet, at den erhvervsdrivende ikke bliver pålagt at tilbagebetale købesummen til forbrugeren, såfremt der ikke er tilstrækkelig dokumentation. Justitsministeren besvarede i den forbindelse spørgsmål 2 til L 39, hvor det bliver fastslået, at det i første omgang er den erhvervsdrivende, der skal vurdere, hvorvidt dokumentationen er fyldestgørende.⁹⁵ Der er dermed tale om en konkret vurdering. Det kræver derfor, at den erhvervsdrivende har konkrete grunde til at tro, at den dokumentation, som forbrugeren har fremlagt, ikke er korrekt, hvorved den erhvervsdrivende har ret til at vente med at tilbagebetale købesummen til forbrugeren, indtil varen er modtaget retur. Dette kan eksempelvis være, hvis den erhvervsdrivende ikke tror, varen reelt er sendt retur, at dokumentationen er falsk, at det er en forkert vare, der er blevet sendt, at der er en mistanke om, at varen ikke er i den rette stand eller andre atypiske forhold. Nogle af forholdene vil den erhvervsdrivende have mulighed for at afklare ved at kontakte transportøren, mens det i andre tilfælde ikke vil være muligt. Såfremt den erhvervsdrivende tilbageholder købesummen, til trods for at forbrugeren har fremlagt dokumentation, og det efterfølgende skulle vise sig, at forbrugers dokumentation var korrekt, vil den erhvervsdrivende formentlig kunne blive pålagt at betale renter efter renteloven til forbrugeren for tiden fra modtagelsen af dokumentation til modtagelsen af varen. Desuden vil en erhvervsdrivende, der systematisk tilbageholder tilbagebetalingen, indtil varen er kommet retur, til trods for at den fornødne dokumentation er til stede, kunne blive mødt med et påbud fra Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 27, stk. 2, jf. § 1, stk. 1. Hvis dette påbud ikke overholdes, vil der kunne straffes med bøde og fængsel i op til 4 måneder, jf. markedsføringslovens § 30, stk. 1.⁹⁶

Det fremgår hverken af forbrugerftaleloven eller forbrugerrettighedsdirektivet, hvad der kan anses for at være tilstrækkelig dokumentation. Fastlæggelsen af, hvad der udgør tilstrækkelig

⁹⁵ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerftaleloven med kommentarer, kommentarer til § 22

⁹⁶ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.3

dokumentation, vil derfor som nævnt være en konkret vurdering. Efter omstændighederne vil en kvittering for at have sendt et anbefalet brev, en postkvittering, et track-and-trace nummer eller lignende kunne udgøre dokumentation for, at varen er tilbagesendt, da det ikke fremgår af bestemmelsen, at forbrugeren skal kunne fremvise dokumentation, der beviser forsendelsens indhold eller varens stand.⁹⁷ I praksis vil forbrugeren derfor have rig mulighed for at dokumentere, at varen er afsendt, hvilket ligeledes bør være i forbrugers interesse, da den erhvervsdrivende, hvis der foreligger tilstrækkelig dokumentation, bør tilbagebetale købesummen med det samme. At der skal fremvises dokumentation til den erhvervsdrivende, er indsat i bestemmelsen for at tilgodese den erhvervsdrivende. Spørgsmålet er bare, hvorvidt bestemmelsen lever op til sit formål. Bestemmelsen giver den erhvervsdrivende sikkerhed for, at varen er afsendt, men den giver ikke den erhvervsdrivende nogen sikkerhed for, hvad pakken indeholder samt hvilken stand, indholdet er i. Denne problematik tager forbrugerrettighedsdirektivet ikke stilling til. Arbejdsgruppen antager dog, at et transportdokument, hvor en transportør kontrollerer og kvitterer for indholdet, i nogle tilfælde vil kunne være med til at bevise, hvad forsendelsen indeholder. Et transportdokument vil dog ikke kunne bevise, hvilken stand varen er i, da en transportør ikke kvitterer for dette. Det forhold at forbrugeren kan kræve købesummen tilbagebetalt, når han kan dokumentere afsendelsen af varen, er problematisk i forhold til, at det er den erhvervsdrivende, der skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren, efter at denne har vurderet, hvorvidt der er en værdiforringelse af varen. Hvis den erhvervsdrivende ikke har fået varen i hænde, før denne skal tilbagebetale beløbet til forbrugeren, har den erhvervsdrivende ikke nogen forudsætning for at vide, hvilket beløb der reelt skal betales. Den erhvervsdrivende risikerer derfor at tilbagebetale det fulde beløb, til trods for at forbrugeren skulle have tilbagebetalt et mindre beløb grundet en værdiforringelse. I så fald ville forbrugeren reelt skulle tilbagebetale den del af beløbet, som den erhvervsdrivende har refunderet for meget. Dette er der dog ingen regler om i forbrugeraftaleloven, hvorfor det rent praktisk er svært at løse. Det er dog væsentligt at have for øje, at det tidsrum, hvor forbrugeren har fremlagt dokumentation for returneringen af varen og frem til, at varen kommer retur, typisk vil være begrænset, da levering kan ske fra dag til dag.⁹⁸ Tilbagebetalingsfristen er ”uden unødigt forsinkelse”, hvorfor den erhvervsdrivende vil have mulighed for at bese varen, førend den erhvervsdrivende skal tilbagebetale forbrugeren, medmindre forbrugeren benytter hele fortrydelsesfristen.

⁹⁷ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.9.4

⁹⁸ Kartoffel, Susanne (2013): Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i Danmark, afsnit 4.3.1

3.4.4 REFLEKSIONER OVER TILBAGEBETALINGSTIDSPUNKTET

Hvornår, den erhvervsdrivende helt konkret skal foretage tilbagebetalingen til forbrugeren, synes ikke at fremgå tydeligt af FBL § 22. Bestemmelsens stk. 1 fastslår, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale det modtagne fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har fået meddelelse fra forbrugeren om, at denne ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Samtidig fastslår bestemmelsens stk. 4, som kun omhandler varer, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet i stk. 1, indtil varen er modtaget retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret alt efter hvilket tidspunkt, der er tidsligst. Ud fra forbrugeraftalelovens systematik er hovedreglen dermed stk. 1, mens stk. 4 må anses for at være undtagelsen hertil. Det er dog ikke noget lovgiver har forholdt sig til i forarbejderne, og spørgsmålet er derfor, hvordan det reelt forholder sig. Stk. 4 er indsat i bestemmelsen som en særlig beskyttelsesregel for den erhvervsdrivende, hvorefter den erhvervsdrivende efter omstændighederne, vil kunne vente med at tilbagebetale beløbet, indtil varen er modtaget retur. Reelt synes bestemmelsen i stk. 4 dog at være hovedreglen, hvorved den erhvervsdrivende først tilbagebetaler købesummen, når den erhvervsdrivende har fået varen retur eller har fået tilstrækkelig dokumentation for, at varen er afsendt. Den 14-dages frist, der følger af stk. 1, synes dermed at blive undtagelsen, og i nogle tilfælde vil den ikke få betydning. Dog skal det bemærkes, at tidspunktet for tilbagebetaling ved ikke-finansielle tjenesteydelser kun reguleres i FBL § 22, stk. 1.

Der er ikke nogen afgørelser på dette område endnu, hvorved det må være uvist, hvordan reglerne skal anvendes. Hvis forbrugeren tilbagesender det modtagne samme dag, som det er modtaget, samtidig med at den erhvervsdrivende får dokumentation herfor, bliver spørgsmålet, hvornår den erhvervsdrivende senest skal foretage tilbagebetalingen. Ud fra lovgivers bemærkninger til FBL § 22, stk. 4, skal dette ske uden unødigt forsinkelse. Da levering ofte kan ske fra dag til dag, vil den erhvervsdrivende have mulighed for at bese varen, inden han skal tilbagebetale købesummen, idet fristen er uden unødigt forsinkelse. Dermed synes det ikke at være problematisk, da den erhvervsdrivende har rig mulighed for at overholde fristen for tilbagebetaling af købesummen.

Ud fra en analyse af FBL § 22, stk. 1 og stk. 4, kunne man fristes til at tro, at lovgiver simpelthen ikke har taget højde for denne problematik, da de udformede bestemmelserne.

3.5 VÆRDIFORRINGELSEN

Det følgende afsnit vil belyse muligheden for at fortryde et køb trods en vares værdiforringelse. Afsnittet vil blive inddelt i fem overordnede afsnit. Det første afsnit vil indeholde en vurdering af, hvorvidt der foreligger en værdiforringelse. Det andet afsnit vil fokusere på beregningen af værdiforringelsen. Det tredje afsnit omhandler bevis for værdiforringelsen. I det fjerde afsnit vil der blive foretaget en sammenligning med købelovens almindelige regler om forholdsmæssigt afslag. Sidste afsnit vil beskrive, hvordan forbrugeren er stillet, hvis denne ønsker at fortryde fortrydelsen.

3.5.1 VURDERING AF HVORVIDT DER FORELIGGER EN VÆRDIFORRINGELSE

Det fremgår af FBL § 24, stk. 5, 1. pkt., at forbrugeren kun hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi, hvis forringelsen skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber, og den måde den fungerer på. Efter 2004-lovens § 20, stk. 1 var det kun muligt at fortryde et køb, hvis varen kunne tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde, som da forbrugeren modtog den. Dette udgangspunkt er ændret med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt. Bestemmelsen blev ændret, da det ikke var foreneligt med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, at forbrugeren i visse tilfælde kunne afskæres fra at udnytte fortrydelsesretten. Efter de nugældende regler i forbrugerftaleloven kan forbrugeren fortryde et køb uanset, at varen ikke kan tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde, dog under forudsætning af at forbrugeren hæfter for en eventuel værdiforringelse, jf. FBL § 24, stk. 5. Vurderingen af, hvorvidt forbrugeren kan udnytte fortrydelsesretten, skal dermed fastlægges ud fra, hvorvidt ibrugtagningen har medført en forringelse af varens værdi inden fortrydelsesrettens udløb, samt hvorvidt det er forbrugeren, der hæfter for denne forringelse.⁹⁹ Spørgsmålet bliver herefter, hvornår den erhvervsdrivende kan påberåbe sig, at varen er værdiforringet. Hvis der tages udgangspunkt i formuleringen i 2004-loven, bør det, at varen er i væsentlig samme stand og mængde, betyde, at varen er 0 % værdiforringet. Det vil være nærliggende at anvende samme standard til at vurdere, hvornår varen er i en sådan stand, at man kan tale om en værdiforringelse. Det er imidlertid ikke tilfældet. I stedet har Kommissionen valgt, at vurderingen skal foretages, hvis varen er værdiforringet på grund af, at forbrugeren har håndteret varen på en anden måde, end hvad der er nødvendigt for at undersøge denne.¹⁰⁰

⁹⁹ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.10.2

¹⁰⁰ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 166

I vurderingen af forbrugernes ibrugtagning skal der lægges vægt på varens handelsværdi efter forbrugernes brug af varen.¹⁰¹ Det er den erhvervsdrivende, der skal undersøge varen, når han modtager den fra forbrugeren og herefter vurdere, om varen kan sælges til samme pris til en anden forbruger. Det fremgår af betænkningen til forbrugerftaleloven, at det er markedsprisen, som er afgørende. Det fremgår endvidere, at salget ikke nødvendigvis skal foregå gennem samme salgskanal.¹⁰² Dette kan betyde, at de erhvervsdrivende kan blive nødsaget til at afhænde varer andre steder end deres primære salgskanal. En erhvervsdrivende, som driver en internetshop, vil sjældent have mulighed for at afhænde varer andre steder end i denne internetshop. Men når den erhvervsdrivende skal vurdere, om varen er værdiforringet, skal han tage højde for, om varen kan afhændes på et andet marked til samme pris. Hvis det er tilfældet, vil der ikke være tale om en værdiforringelse. Den vare, som forbrugeren tilbageleverer, behøver derfor ikke at være i samme stand og mængde, som da forbrugeren modtog den. Forbrugeren har ret til at undersøge varen på samme måde, som det er muligt i en fysisk butik. Ibrugtagning, der ligger udover dette, og som har medført en værdiforringelse, vil forbrugeren hæfte for. Ved den erhvervsdrivendes vurdering af varen er spørgsmålet, om forbrugeren kan kræve dokumentation, for den erhvervsdrivendes beregningen af værdiforringelsen, såfremt den erhvervsdrivende fratrækker værdiforringelsen, inden der sker tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren. Det fremgår af en pjece fra Dansk Erhverv, at den erhvervsdrivende skal dokumentere værdiforringelsen overfor forbrugeren.¹⁰³

Forbrugerklagenævnet har på nuværende tidspunkt modtaget 14 sager om beregning af værdiforringelse. Ni af disse sager er forligt, mens de resterende fem verserer. En af sagerne, der verserer ved Forbrugerklagenævnet, kan være med til at illustrere grænserne for hvornår forbrugernes brug af varen ligger ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktionsmåde.¹⁰⁴ Sagen omhandler køb af seks stole, som forbrugeren ønsker at fortryde, til trods for at forbrugeren har samlet dem og smidt emballagen væk. Den erhvervsdrivende gør gældende, at stolene er 30 % værdiforringet, da de har været samlet og emballagen er smidt ud. Dermed fastholder den erhvervsdrivende, at brugen af stolene ligger ud over, hvad der er nødvendigt for at teste dem. Dog oplyser den erhvervsdrivende, at såfremt forbrugeren alene havde taget én af stolene ud af kassen og samlet den, vil det ligge inden for

¹⁰¹ Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten 2, s. 166

¹⁰² Lovforslag nr. L 39, bemærkninger til § 24 stk. 5, 1. pkt.

¹⁰³ Pjece fra Dansk Erhverv (vedlagt som bilag 1)

¹⁰⁴ Sagsnummer 14/08512 (vedlagt som bilag 2)

grænsen af, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og funktionsmåde. Den sagkyndige udtaler, at de samlede stole uden original emballage har en værdiforringelse på 30 %. Han ligger vægt på, at stolene i andre kunders optik vil blive vurderet som et brugt møbel, og derfor kun vil kunne sælges som udstillingsmøbler. Desuden udtaler han, at såfremt stolene var i original emballage, ville værdiforringelsen alene udgøre 20 %, idet den manglende emballage kan have psykologisk betydning for nye købere. Sagen viser at til trods for, at stolen reelt ikke er beskadiget, kan der stadig foreligge en værdiforringelse, da det afgørende er, til hvilken pris den erhvervsdrivende kan videresælge varen.

3.5.2 BEREGNING AF VÆRDIFORRINGELSEN

Det er den erhvervsdrivende, der skal foretage vurderingen af, om varen er værdiforringet og dermed beregne værdiforringelsen. Ved denne vurdering skal der lægges vægt på varens handelsværdi som følge af forbrugerens brug af varen.¹⁰⁵ Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at markedsprisen for varen i detailsalg er afgørende for, om der er sket en værdiforringelse eller ej.¹⁰⁶ Det vil være op til domstolene at fastsætte grænserne for beregningen af værdiforringelsen. Idet forbrugeraftaleloven stadig er meget ny, er der endnu ikke afsagt afgørelser eller domme på området, men afgørelser afsagt efter 2004-loven kan bidrage til forståelse af de nye regler.

Efter 2004-loven var det vanskeligere for forbrugeren at udnytte sin fortrydelsesret, idet varen som nævnt skulle tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde. Der var tale om et strengt krav, og flere erhvervsdrivende udnyttede den strenge formulering og nægtede, at forbrugeren kunne fortryde købet. Dette er blandt andet problematiseret i flere afgørelser vedrørende beskadiget emballage. Forbrugerklagenævnet slog i sag 09/08166 fast, at kravet om at tilbagelevere i samme stand og mængde alene gælder varen og ikke emballagen. Sagen omhandlede køb af en mobiltelefon i en fjernsalgsaftale. Forbrugeren ønskede at fortryde sit køb og tilbagesendte mobiltelefonen med beskadiget emballage. Den erhvervsdrivende nægtede at lade forbrugeren udøve sin fortrydelsesret, idet emballagen var beskadiget, hvorved forbrugeren ikke kunne tilbagelevere varen i væsentlig samme stand og mængde. Forbrugerklagenævnet gav ikke den erhvervsdrivende medhold i dette, da kravet om tilbagelevering i væsentlig samme stand og

¹⁰⁵ Lovforslag nr. L 39, bemærkninger til § 24 stk. 5, 1. pkt.

¹⁰⁶ Øe, Henrik (2014): Notat om forbrugerens hæftelse for en eventuel værdiforringelse, jf. FBL § 24 stk. 5.

mængde alene gælder varen. Det, der kan undre med denne afgørelse, er, at beskyttelsen af forbrugeren i dette tilfælde ender med at række videre, end hvad der gælder for en forbruger, der køber en mobiltelefon i en fysisk butik. Det må formodes, at der efter indførelsen af den nye regel vil gælde det samme i forhold til emballage, som denne afgørelse fastslår. Dog er det tvivlsomt, idet den erhvervsdrivende muligvis ikke kan sælge varen til samme pris uden emballagen, og dermed vil varen være værdiforringet for den erhvervsdrivende. Set i lyset af denne afgørelse er forbrugeren formentligt ringere stillet med de nye regler, idet forbrugeren muligvis skal dække den værdiforringelse, der måtte være. Forbrugerombudsmanden har slået fast, at en forbruger bør kunne åbne emballagen, hvis den pågældende vare normalvis er udstillet i butikken uden emballage. Forbrugeren har dog en forpligtelse til at gøre dette med fornøden omhu, således at emballagen skades mindst muligt.¹⁰⁷ En af de fem afgørelser, som verserer i Forbrugerklagenævnet, omhandler beskadigelse af emballage i forbindelse med køb af computerskærm. Forbrugeren begrundede klagen med, at den erhvervsdrivende mener, at skærmen er værdiforringet, og at forbrugeren dermed skal betale 450 kr., svarende til 13 % af købsprisen, for at kunne fortryde købet. Den erhvervsdrivende gør gældende, at forbrugeren har fjernet beskyttelsesfilmen fra skærmen samt sat fingeraftryk på rammen. Det betyder, at den erhvervsdrivende ikke vil kunne sælge computerskærmen til fuld pris. Forbrugeren gør gældende, at han har tilbageleveret varen i samme stand, som da han modtog den, med undtagelse af nogle plastikposer, som blev ødelagt, for at forbrugeren kunne bese skærmen. Sagen viser, at emballagen har betydning for den erhvervsdrivendes mulighed for at afhænde varen til en anden forbruger til samme pris.¹⁰⁸

Der findes afgørelser efter 2004-loven, som uden tvivl vil falde anderledes ud i dag, idet de nye regler på nogle områder tilgodeser forbrugerne. Til illustration kan nævnes Forbrugerklagenævnets afgørelse med sagsnummer 12/17910. Sagen omhandlede en situation, hvor en forbruger havde købt et ur i en fysisk butik. Dermed er der ikke tale om de lovfæstede regler i forbrugeraftaleloven. Afgørelsen er imidlertid relevant at inddrage, da den fysiske butik i dette tilfælde stillede krav om, at varen skulle tilbageleveres i samme stand og mængde, før købet kunne fortrydes. Forbrugeren forærede sin kone et ur i julegave, og konen brugte uret de efterfølgende juledage, hvorefter hun fandt ud af, at hun ikke kunne se klokken ordentligt på uret. Forbrugeren ønskede derfor at udnytte sin fortrydelsesret og gik ind i butikken for at aflevere uret tilbage. Den erhvervsdrivende nægtede

¹⁰⁷ Øe, Henrik (2014): Notat om forbrugers hæftelse for en eventuel værdiforringelse, jf. FBL § 24 stk. 5, side 4.

¹⁰⁸ Sagsnummer 15/01092 (vedlagt som bilag 3)

at tilbagetage uret, da det var ridset. Uret kunne dermed ikke tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, og købet kunne ikke fortrydes. Hvis afgørelsen skulle vurderes efter de nugældende regler, ville købet kunne fortrydes idet der ikke længere er krav om, at varen tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Der ville derimod være tale om en værdiforringelse, som den erhvervsdrivende kan fratække det beløb, som forbrugeren får retur i forbindelse med udøvelsen af fortrydelsesretten. Dette er tilfældet i en verserende sag hos Forbrugerklagenævnet.¹⁰⁹ Sagen omhandler køb af en bærbar computer, som forbrugeren ønsker at fortryde. Den erhvervsdrivende gør gældende, at computeren er 25 % værdiforringet, da der er ridser på frontskærmen og opladeren. Parterne har ikke kunne nå til enighed, hvorfor Forbrugerklagenævnet har forelagt sagen for en sagkyndig. Den sagkyndige konstaterer en stor ridse på toppen af computeren samt to ridser på opladeren. Han vurderer af den grund, at computeren er værdiforringet med ca. 25 %. Vurderingen er baseret på, hvad det vil koste at bringe computeren i en stand som ny, samt hvilken pris computeren kan sælges til i dens nuværende stand. Det er hans opfattelse, at computeren kan istandsættes, så den fremtræder som ny, ved at udskifte frontpladen og opladeren. Dette vil koste ca. 1500 kr. inklusiv moms. Dog er det hans opfattelse, at en sådan reparation får den betydning, at computeren ikke længere vil kunne sælges som ny. Sagen viser, at ridser på en genstand kan medføre en værdiforringelse, samt hvordan denne værdiforringelse beregnes.

Det er endvidere relevant at se på, om reglerne bliver efterlevet i praksis. Ved at kaste et blik på de forskellige internetsiders handelsbetingelser kan det vurderes, om reglerne efterleves. På hjemmesiden tp-kjoler.dk har de et sæt handelsbetingelser, som tydeligvis er rettet til efter ændringen af forbrugerftaleloven.¹¹⁰ Det fremgår blandt andet af handelsbetingelserne at *”Du hæfter kun for evt. forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på.”* Denne sætning er helt i overensstemmelse med forbrugerftalelovens ordlyd og lever op til hensigten hermed. Længere nede i handelsbetingelserne fremgår *”Er der makeup pletter på eller er lynlåsen eller andet gået i stykker under prøvning tages varen ikke retur”* og senere igen fremgår *”Lugter varen af røg eller parfume eller andre stærke lugte kan vi ikke tage varen retur.”* Med de sidste to citater fra hjemmesiden bliver forbrugeren afskåret fra at gøre fortrydelse gældende, hvis der er pletter eller lugtgener. Der er netop tale om anden håndtering af varen, end hvad der er normalt i en fysisk

¹⁰⁹ Sagsnummer 14/10860 (vedlagt som bilag 4)

¹¹⁰ <http://www.tp-kjoler.dk/page/handelsbetingelser2-17/>

butik. Bestemmelsen i loven hjemler en ret til at fortryde, til trods for at varen er værdiforringet. I dette tilfælde kan forbrugeren ikke fortryde købet, hvis den "anden håndtering" har medført pletter, ødelagt lynlås eller lugtgener. Det er ikke i overensstemmelse med lovgivers formål med bestemmelsen, idet det således kan være svært at forestille sig, hvornår fortrydelse trods en værdiforringelse kan komme på tale. Det er klart, at når en forbruger prøver en vare i en fysisk butik, vil lugtgener sjældent forekomme, men har en forbruger bestilt en kjole hjem fra en webshop og prøver den i sit private hjem, så er der risiko for, at kjolen vil tage lugt til sig. Det betyder ikke, at forbrugeren ikke har behandlet varen skånsomt. Det kan få den betydning, at forbrugeren kommer til at betale for værdiforringelsen. I praksis vil det have betydning, om den erhvervsdrivende bruger lidt tid på at hænge kjolen til udluftning og derefter kan sælge den som ny. Hvis ikke den erhvervsdrivende gør det, betyder det, at forbrugeren kan fortryde, men med tilbagebetaling af et mindre beløb.

3.5.3 BEVIS FOR VÆRDIFORRINGELSEN

Med formuleringen i FBL § 24, stk. 5 fremgår det ikke tydeligt hvilken part, der skal løfte bevisbyrden for, at der foreligger en værdiforringelse. Det må antages, at det er den erhvervsdrivende, der skal bevise, at varen er værdiforringet. Hvis den erhvervsdrivende løfter denne bevisbyrde, skal forbrugeren bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug af varen, der ligger ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens egenskaber, art og funktionsmåde. Forbrugeren skal dermed bevise, at brugen af varen ikke strækker sig ud over, hvordan forbrugeren kunne have brugt varen i en fysisk butik.¹¹¹ Hvis forbrugeren ikke kan løfte denne bevisbyrde, kan den erhvervsdrivende kræve værdiforringelsen betalt af forbrugeren samtidig med, at forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret.¹¹² Det fremgår af forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 47, at forbrugeren bør kunne prøve en beklædningsgenstand, men ikke have lov til at have beklædningsgenstanden på i længere tid, idet det heller ikke havde været muligt i en fysisk forretning. Derudover fremgår det af forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning 47, at forbrugeren ikke bør blive afskrækket fra at udnytte fortrydelsesretten som følge af betingelserne. Heri ligger tilsyneladende, at Kommissionen har villet tilgodese forbrugeren og dennes ret til at fortryde. Der kan være frygt for, at den erhvervsdrivende, som den stærke part, ville udnytte reglen

¹¹¹ Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.4.10.2

¹¹² Betænkning nr. 1540/2013, bemærkninger til § 24 stk. 5, 1. pkt.

og tilbagebetale forbrugeren et mindre beløb end købesummen med den begrundelse, at varen er værdiforringet.

3.5.4 SAMMENLIGNING MED KØBELOVENS REGLER OM AFSLAG

Da det stadig er uvist, hvordan beregningen af værdiforringelse skal foretages, vil der i det følgende afsnit blive forsøgt at hente principper fra købelovens regler om beregningen af afslag i købesummen ved mangler for herefter at se, om nogle af disse principper kan anvendes på beregningen af værdiforringelsen. Dette gøres i et forsøg på at fastlægge, hvordan den erhvervsdrivende reelt foretager vurderingen af, hvorvidt en vare er værdiforringet eller ej.

Idet forbrugeraftaleloven behandler forhold ved forbruger køb, er det mest nærliggende at starte i købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Herefter kan en forbruger kræve passende afslag i købesummen, hvis varen er behæftet med en mangel. Begrebet ”passende afslag” dækker typisk over, hvad det vil koste forbrugeren at få manglen udbedret. Dog er der ikke noget krav om, at varen skal være værdiforringet, for at der kan tildeles forbrugeren et passende afslag. Et eksempel kan være, at en taske har en anden farve end forventet. Det er ikke en værdiforringende mangel objektivt set, men for den pågældende forbruger kan det være en mangel.¹¹³ Beregningen for afslaget vil typisk være forskellen mellem varens værdi med mangel og varens værdi uden mangel. Dog er der i relation til passende afslag mere fokus på, at afslaget skal udgøre en form for kompensation for forbrugeren – en slags ”plaster på såret”. Hvis der er tale om en reel værdiforringelse, vil domstolene anvende det forholdsmæssige afslag, som følger af købelovens § 43 stk. 1.¹¹⁴

Problematikken i forhold til værdiforringelse ved fortrydelse af et køb er vendt rundt. Det er således den erhvervsdrivende, som beregningen af værdiforringelsen får betydning for. Af den grund er det ikke hensigtsmæssigt at anvende passende afslag i relation til beregningen af værdiforringelsen for den erhvervsdrivende. Det er mere relevant at anvende en økonomisk tankegang, og derfor vil principperne for beregning af forholdsmæssigt afslag i handelskøb blive belyst. Der er hjemmel i købelovens § 42, stk. 1 og § 43, stk. 1 til, at køberen i et handelskøb kan få et forholdsmæssigt afslag, hvis der er mangler ved den købte vare. Begrebet ”forholdsmæssigt afslag” dækker den

¹¹³ <http://www.forbrug.dk/Artikler/Virksomheder/Koeb-af-varer/Afslag-i-prisen?tc=E6F526C0AF8A480DA49C0A27A4ED6DCF>

¹¹⁴ Edlund, Hans Henrik (2012): Købsretten, s. 251

værdiforringelse, som varen lider af, og det er et reelt krav, at der er tale om en værdiforringelse. Dog er der ikke krav om, at den værdiforringelse kan tilegnes sælgeren.¹¹⁵ Beregningen vil typisk se sådan ud:

$$\text{Mangelfri vare – mangelfuld vare} = \text{Forholdsmæssigt afslag}$$

Hvis en vare for eksempel er værdiforringet med 10 %, vil køberen nøjes med at skulle betale 90 % af købesummen. Selvom der findes generelle retningslinjer for beregningen af forholdsmæssigt afslag, bliver afslaget ofte fastsat skønsmæssigt. Skønnet vil dog alligevel ofte bero på ovenstående beregning.¹¹⁶ Hvis en vare er mangelfuld på grund af en fejl eller lignende, vil det ofte være muligt at afhjælpe manglen, men hvis parterne i stedet bliver enige om et forholdsmæssigt afslag i købesummen, er det naturligt, at afslaget ender med at udgøre de omkostninger, der er forbundet med afhjælpningen. I en Højesteretsafgørelse fra 2008 blev afslaget fastsat skønsmæssigt.¹¹⁷ Afgørelsen omhandler køb af en ny maskine, som havde en samlet pris på ca. 2 mio. kr. Der var mangler ved maskinen, og sælger forsøgte at afhjælpe. Da dette ikke var lykkedes efter adskillige forsøg, valgte køber at tilbageholde 60.000 kr. af købesummen. Højesteret fastsatte afslaget skønsmæssigt til 60.000 kr. svarende til det tilbageholdte beløb. Afgørelsen kan synes en smule tilfældig, og det kan ikke afvises, at hvis køber havde tilbageholdt 100.000 kr., havde det udgjort afslaget i stedet. Afgørelsen kan bruges til at illustrere, hvordan domstolene i praksis fastsætter beløbet ved et forholdsmæssigt afslag. Dette princip kan overføres på beregningen af værdiforringelsen i forbrugerftaleloven, da det vil være muligt at fastsætte værdiforringelsen ved at se på, hvad det rent økonomisk vil koste den erhvervsdrivende at afhjælpe den forringelse af varen, som er opstået. Denne tankegang er benyttet af den sagkyndige i sagen om ridser på frontskærm og oplader. Det vil koste den erhvervsdrivende 1500 kr. at istandsætte computeren, hvorefter dette udgør værdiforringelsen. Beløbet vil formentlig efter principperne i købeloven ligeledes udgøre det forholdsmæssige afslag, såfremt der var tale om en mangel i form af ridser.

Princippet om at skele til, hvad det vil koste at bringe varen tilbage til samme stand som før forbrugerens brug af den, kan overføres til problematikken med beregningen af værdiforringelsen. Hvis en forbruger for eksempel har købt en kjole på internettet og prøver den derhjemme, kan den

¹¹⁵ Edlund, Hans Henrik (2011): Købsretten, s. 183

¹¹⁶ Edlund, Hans Henrik (2011): Købsretten, s. 183

¹¹⁷ U.2008.2238.H

muligvis som tidligere nævnt komme til at lugte af røg, eller der kan komme en plet på fra make-up eller lignende. I eksemplet med lugtgener fra røg vil en udluftning hos den erhvervsdrivende afhjælpe problemet, og kjolen vil muligvis være så god som ny og dermed ikke værdiforringet. I eksemplet med make-up pletten vil kjolen måske kunne vaskes, og herefter vil den formentlig være god som ny. Spørgsmålet bliver, hvor langt den erhvervsdrivendes pligt til at bringe varerne i bedst mulig stand rækker, og hvorvidt dette alene skal måles i de økonomiske omkostninger, eller om den erhvervsdrivende kan fratække et symbolsk beløb for sit besvær at med at vaske eller lufte kjolen. Af pjecen fra Dansk Erhverv fremgår det, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt ikke har pligt til at reparere varen, før værdien er vurderet. Der hvor det let og uden omkostninger kan lade sig gøre at istandsætte varen og øge dens værdi, kan den erhvervsdrivende være forpligtet til dette ud fra et loyalitetsprincip. Varens forøgede værdi skal dog være markant større end udgifter til istandsættelsen, før forpligtelsen indtræder.

3.5.5 FORTRYDE FORTRYDELSEN

En yderligere problematik i forhold til værdiforringelse er, hvad der sker, hvis varen er betydeligt mindre værd eller 100 % værdiforringet, således at forbrugeren kun får tilbagebetalt en meget lille del af købsprisen eller potentielt 0 kr. I et sådant tilfælde er det muligvis mere fordelagtigt for forbrugeren at beholde varen, hvis forbrugeren havde vidst det på forhånd. Denne problematik blev rejst af en erhvervsdrivende i en forespørgsel til Forbrugerombudsmanden.¹¹⁸ Forespørgslen omhandlede en situation, hvor en forbruger gentagne gange havde returneret et telt, som var beskidt, brugt og ikke pakket ordentligt sammen. Den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om, at teltet er værdiløst, og at forbrugeren dermed ikke får tilbagebetalt købesummen. Forbrugeren ønsker derefter at få teltet tilbage i stedet. Dette vil medføre omkostninger for den erhvervsdrivende, og derfor nægter han at tilbagesende teltet. Forbrugerombudsmanden udtaler, at der ikke er en pligt for den erhvervsdrivende til at tilbagesende varen igen, men at det kan aftales parterne imellem, og at omkostningerne vil blive pålagt forbrugeren. Forbrugerombudsmandens udtalelse kan få den betydning, at de erhvervsdrivende vil kunne nægte at sende varerne retur til forbrugerne igen. Det er et stort problem, at en forbruger i yderste konsekvens kan ende med at betale for en vare uden at få den. Dog opfordrer Dansk Erhverv sine medlemmer til at kontakte forbrugeren, såfremt en vare er 100 % værdiforringet med henblik på at give forbrugeren mulighed

¹¹⁸ Sagsnummer 14/08509

for at fortryde fortrydelsen. De verserende sager fra Forbrugerklagenævnet viser, at de erhvervsdrivende er opmærksomme på at sikre sig, at forbrugeren stadig ønsker at fortryde købet, når forbrugeren er blevet oplyst om værdiforringelsens størrelse.

En tilbagesendelse af varen til forbrugeren, vil være for forbrugers egen regning. Forbrugerrettighedsdirektivet tager ikke stilling til, hvorvidt denne tilbagesendelse også vil ske for egen risiko. Som nævnt i afsnit 3.3.2 overgår risikoen for hændeligt undergang til forbrugeren, når varen er leveret på forbrugers adresse. Hvis forbrugeren fortryder fortrydelsen, og den erhvervsdrivende skal sende varen til forbrugeren igen, bliver det relevant for risikoens overgang, om det karakteriseres som en ny aftale, eller om det fortsat er den oprindelige aftale. Hvis det er en fortsættelse af den tidligere aftale, er risikoen formentlig overgået til forbrugeren, og forbrugeren vil dermed have risikoen under denne tilbagesendelse. Anskues situationen som en ny aftale, må den erhvervsdrivende derimod have forsendelsesrisikoen. Resultatet vil formentlig være det første.

4 REFLEKSIONER OVER REGLERNE OM FORTRYDELSE

Formålet med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet i forbrugeraftaleloven er som nævnt at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Med udgangspunkt i de tidligere analyseafsnit vil dette afsnit omhandle vores overvejelser omkring hensynsafvejningen og konsekvenserne ved forbrugerbeskyttelsen på fortrydelsesretsområdet.

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 bærer overordnet set præg af, at der var behov for en ændring af forbrugeraftaleloven, for at forbrugerrettighedsdirektivet kunne implementeres korrekt. Derudover bærer forbrugeraftaleloven præg af, at lovgiver har valgt en løsning, hvor forbrugeren på nogle punkter bliver tilgodeset, mens det på andre punkter er den erhvervsdrivende. På den måde har lovgiver forsøgt at skabe balance mellem de to hensyn – at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Det betyder helt konkret, at forbrugeren er bedre stillet på nogle punkter og dårligere stillet på andre punkter.

Forbrugeren er væsentligt bedre beskyttet i forhold til oplysninger om fortrydelse, idet der nu stilles krav om, at oplysningerne skal være givet ved aftalens indgåelse. Dette er med til at skabe tillid mellem parterne. Ved at give oplysningerne forud for aftalen, er begge parter bekendt med selve proceduren for udøvelse af fortrydelsesretten. Det skaber klarhed om processen, og gør den mere effektiv. Ydermere er de indførte sanktioner, forbundet med den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af oplysningspligten, med til at sikre, at pligten til at oplyse om fortrydelsesretten overholdes, og dermed kan forbrugeren være tryk ved at indgå aftalen.

Kravet, om at meddelelsen om fortrydelse skal gives som en utvetydig erklæring, virker umiddelbart som en forringelse af forbrugers retsstilling. Det skyldes, at forbrugeren ikke længere kan undlade at modtage varen og derved udnytte fortrydelsesretten. Der kræves dermed en aktiv indsat fra forbrugeren, som muligvis kan give vanskeligheder i overgangsfasen. Det er dog vores opfattelse, at reglen på sigt er en forbedring, idet der er skabt klarhed om proceduren for udøvelse af fortrydelsesretten. Arbejdsgruppen er endvidere opmærksom på problematikken i overgangsfasen, da de antager, at såfremt en vare bliver tilbagesendt til den erhvervsdrivende, fordi forbrugeren har nægtet at modtage den, bør den erhvervsdrivende rette henvendelse forbrugeren for at få en afklaring. Arbejdsgruppen antager endvidere, at et svar på en sådan henvendelse vil være en

utvetydig erklæring. Dermed er der reelt set ikke et problem. Reglen giver desuden den erhvervsdrivende mulighed for at finde ud af, om forbrugeren har tænkt sig at fortryde købet eller ej. Dermed har den erhvervsdrivende vished om, hvorvidt varen er solgt, og om han har fået sin indtjening.

Forlængelsen af fortrydelsesfristen giver forbrugeren op til 28 dage til at tilbagesende varen. Forbrugeren er dermed bedre stillet, da der med lovændringen er givet forbrugeren en længere fortrydelsesfrist. Samtidig er fristen for tilbagebetaling af købesummen forkortet fra 30 dage til 14 dage. Det giver i udgangspunktet forbrugeren en bedre beskyttelse, da tilbagebetaling skal ske på et tidligere tidspunkt end efter 2004-loven. Det er dog ikke tydeligt, hvordan 14-dages fristen reelt skal forstås. Som det er blevet problematiseret i specialets afsnit 3.4.4, kan det ikke tydeligt læses ud af forbrugeraftaleloven hvorvidt § 22 stk. 1 eller § 22 stk. 4 er hovedreglen. Det er vores opfattelse, at lovgiver har indsat muligheden i stk. 4 uden at være opmærksom på samspillet mellem de to bestemmelser. Hvis den erhvervsdrivende kan vente med at tilbagebetale købesummen, indtil varen er modtaget retur, eller indtil der er fremlagt dokumentation for at varen er afsendt, vil 14-dages fristen reelt ikke gælde.

I den situation, hvor forbrugeren fremlægger dokumentation for afsendelse og først herefter sender varen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale købesummen, før han har haft lejlighed til at undersøge varen. Denne regel beskytter forbrugeren, men giver usikkerhed for den erhvervsdrivende, da han ikke har nogen sikkerhed for indholdet af pakken. Dermed kan den erhvervsdrivende ende med at tilbagebetale den fulde købesum og kort efter modtage en vare, som er værdiforringet. I en sådan situation er det svært for den erhvervsdrivende at få sine penge tilbage igen. Der gælder dog en undtagelse, såfremt den erhvervsdrivende har en begrundet mistanke om, at forbrugers dokumentation for afsendelse er falsk eller forkert. I et sådant tilfælde kan den erhvervsdrivende vente med at tilbagebetale købesummen, indtil han har haft lejlighed til at undersøge varen, dog med den standpunktsrisiko at den erhvervsdrivende kan være forpligtet til at betale renter, såfremt det er den rette vare, og denne er i rette stand.

Bestemmelsen om værdiforringelse var blandt de ændringer, som blev stærkt kritiseret forud for forbrugeraftalelovens vedtagelse. Størstedelen af kritikken kom fra de erhvervsdrivende, som mente, at bestemmelsen var at gå for vidt, da den gav mulighed for, at forbrugeren kunne udnytte

sin position og tage en vare i brug for derefter at returnere den igen. Idet der kun er forelagt 14 sager for Forbrugerklagenævnet om værdiforringelse, synes kritikken efter vores mening ikke at være berettiget. Årsagen hertil kan være, at mange forbrugere ikke kender deres rettigheder og derfor ikke ved, at de er berettiget til at fortryde et køb, selvom en vare er brugt. Det kan også skyldes, at reglen om værdiforringelse ikke giver de problemer, som de erhvervsdrivende frygtede, og at forbrugeren ikke udnytter muligheden for at bruge varen og herefter fortryde købet. Dog viser de verserende sager fra Forbrugerklagenævnet, at de erhvervsdrivende ser ud til at benytte sig af reglerne i de situationer, hvor forbrugeren rent faktisk gør fortrydelsesretten gældende. En af de verserende sager ved Forbrugerklagenævnet starter som en reklamationssag.¹¹⁹ Sagen omhandler køb af en mobiltelefon. Forbrugeren indleverer sin iPhone 5, som hun har haft i 5 dage, da den rasler og den øverste knap sidder løs. Den erhvervsdrivende afviser reklamationen og giver herefter forbrugeren mulighed for at fortryde købet mod at fratække værdiforringelsen, som følge af de ridser på skærmen, som teknikerne har opdaget. Det er efter vores opfattelse problematisk, at købelovens reklamationsregler muligvis får mindre betydning efter indførelsen af reglen om værdiforringelse.

Det blev endvidere gjort gældende, at reglen egentlig er en forringelse af forbrugers retsstilling, idet der er tale om en illusorisk beskyttelse. Det blev begrundet med, at reglen kun tilgodeser de få forbrugere, som kan finde på at bruge en vare og derefter returnere den, mens et flertal af forbrugere ikke gør. Dermed opnår flertallet af forbrugere en ringere beskyttelse, idet risikoen for hændelig undergang er overgået til forbrugeren. Det er dog ikke vores opfattelse, at reglen er en egentlig forringelse, idet 2004-loven slet ikke gav mulighed for at fortryde et køb, hvis varen ikke kunne tilbageleveres i samme stand. Det er endvidere nærliggende at flytte risikoen over på forbrugeren, idet denne er nærmest til at drage omsorg for varen. Desuden harmonerer den nye regel bedre med retstilstanden i købeloven, hvorefter risikoen for hændelig undergang overgår ved levering.

Det kan ydermere påpeges, at forbrugeren kan risikere at få tilbagebetalt et beskedent beløb, og der er dermed risiko for, at flere forbrugere helt vil afholde sig fra at udnytte fortrydelsesretten. Det vil være tilfældet, hvor forbrugeren har benyttet varen i en sådan grad, at varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde. I det konkrete tilfælde kan bestemmelsen risikere få samme virkning som efter 2004-loven, idet forbrugeren af frygt for at få et meget lille beløb tilbage

¹¹⁹ Sagsnummer 15/00021 (vedlagt som bilag 5)

afholder sig fra at benytte fortrydelsesretten. Det er dermed ikke efter vores opfattelse tale om en forringelse af retstilstanden, som enkelte repræsentanter fra forbrugersiden påpegede. Der er derimod tale om, at bestemmelsen i nogle enkelte tilfælde kan få samme virkning som efter 2004-loven og dermed yde samme beskyttelse.

Alt i alt er formålet med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet blevet opfyldt. Forbrugeren opnår høj grad af beskyttelse, samtidig med at der gennem en høj grad af totalharmonisering er taget hensyn til de erhvervsdrivendes mulighed for handel på tværs af EU's grænser.

5 KONKLUSION

Formålet med specialet var at finde ud af, hvordan forbrugeren er beskyttet i relation til fortrydelse af aftaler efter forbrugeraftaleloven ved aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Ændringen af forbrugeraftaleloven medfører en del problematikker, da det i nogle tilfælde ikke fremgår klart og tydeligt, hvordan reglerne skal anvendes. Ved at analysere forbrugeraftalelovens kapitel 4, er det forsøgt at konkludere, hvordan reglerne skal tolkes. Med udarbejdelsen af specialet er vi nået frem til, hvordan forbrugeren reelt er beskyttet, når denne ønsker at benytte sig af fortrydelsesretten i forbrugeraftaleloven.

Forbrugeren kan træde tilbage fra en aftale i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4. Såfremt forbrugeren vælger at udnytte sin fortrydelsesret, skal dette ske inden 14 dage, ved at forbrugeren afgiver en meddelelse til den erhvervsdrivende herom. Meddelelsen skal være en utvetydig erklæring, enten i form af standardfortrydelsesformularen eller forbrugers egen formulering. I forbindelse hermed har det været væsentlig at udlede, hvorvidt forbrugeren har opnået en bedre retstilling. Det, at erklæringen skal være utvetydig, kan betyde, at forbrugers beskyttelse svækkes, da der stilles større krav til udformningen af meddelelsen ud fra bestemmelsens ordlyd. Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet har dog vist, at der til trods for ordlyden, ikke skal så meget til for, at forbrugeren kan fortryde sit køb. Muligvis vil det give anledning til problemer i overgangsfasen, idet forbrugeren ikke længere kan udnytte fortrydelsesretten ved at undlade af modtage varen. Der kræves således en aktiv handling fra forbrugeren. Efter forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at han ønsker at fortryde købet, skal det købte tilbageleveres uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage herefter. Dette giver samlet set forbrugeren en frist på 28 dage til at foretage tilbagesendelsen til den erhvervsdrivende. Ændringen af fristen er med til at styrke forbrugers retsstilling, da fristen forlænges. Dog er det en forringelse for den erhvervsdrivende, da det i nogle tilfælde reelt vil betyde, at han skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren før han har fået varen retur.

Der gælder ligeledes en 14-dages frist for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling til forbrugeren, fra tidspunktet for forbrugers meddelelse om fortrydelse. Dog modificeres fristen af, at den erhvervsdrivende kan kræve dokumentation fra forbrugeren for, at varen rent faktisk er sendt, førend han skal foretage tilbagebetalingen. Forbrugeraftaleloven opstiller denne mulighed som en

undtagelse til den fastsatte tilbagebetalingsfrist. Dog har det gennem en analyse af reglerne vist sig, at reglen mere skal anses som hovedreglen, hvorved 14-dages fristen reelt ikke får nogen betydning for tilbagebetalingstidspunktet. Såfremt det viser sig, at det er den rette vare, der er sendt retur, og den erhvervsdrivende ikke tilbagebetaler beløbet, forinden varen er modtaget retur, vil forbrugeren muligvis kunne kræve renter for tiden fra modtagelsen af dokumentation til modtagelsen af varen.

Såfremt forbrugeren ønsker at fortryde sit køb, hæfter han kun for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens egenskaber, art og funktionsmåde. Det må antages, at det er den erhvervsdrivende, der skal bevise, at varen er værdiforringet, hvorefter forbrugeren skal bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes unødvendig brug af varen. Ved vurderingen skal der lægges vægt på varens handelsværdi som følge af forbrugerens anvendelse af varen. Det afgørende bliver, hvilken pris den erhvervsdrivende kan opnå ved at sælge varen igen. Verserende sager fra Forbrugerklagenævnet har vist, at den værdiforringelse som de erhvervsdrivende fastsætter, ligeledes er den værdiforringelse som de sagkyndige når frem til. Det kunne derfor tyde på, at det reelt er de erhvervsdrivende, som ender med at foretage den endelige fastsættelse af værdiforringelsen. Det at forbrugeren altid kan fortryde et køb, til trods for at varen ikke er i samme stand og mængde som da han modtog den, er en forøgelse af forbrugerbeskyttelsen. Reglen skal dog ses i sammenhæng med, at det nu er forbrugeren der bærer risikoen for varens hændelige undergang fra det tidspunkt varen er i forbrugers fysiske besiddelse, og frem til at varen er modtaget hos den erhvervsdrivende.

Forbrugers retsstilling på fortrydelsesrettens område er væsentlig forbedret efter implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet i forbrugeraftaleloven. Forbrugerftalelovens kapital 4 bærer overordnet set præg af, at forbrugeren på nogle punkter opnår en bedre beskyttelse, mens den erhvervsdrivende bliver tilgodeset på andre punkter. Forbrugere er underlagt en høj grad af beskyttelse, da lovgiver med lovændringen har forbedret forbrugers retsstilling i relation til fortrydelse af aftaler efter forbrugerftaleloven.

6 ABSTRACT

This master thesis accommodates an analysis of the Danish rights of withdrawal concerning the Consumer Protection Act. The purpose has been to determine how the consumer is protected, related to withdrawal of contract after the Consumer Protection Act, and how the rules function according to practice.

The Consumer Protection Act was modified due to the Consumer Right Directive, which was adopted as a Directive based on the principle of full harmonization, meaning that the established rules in the Consumer Right Directive was to be implemented in Danish law. The rules were implemented in The Consumer Protection Act of June 13, 2013. The modification of the act resulted in criticism from both the consumers and the traders. The traders meant that the requirements for them were increased and the consumers meant that their legal position had worsened. This thesis considers whether modification of The Consumer Protection Act has strengthened or weakened the legal position of the consumer related to withdrawal of contracts. The analytical part of this thesis is divided in five main sections, which are respectively the period of withdrawal, the decision of withdrawal, the event of withdrawal (consumer perspective), the event of withdrawal (trader perspective) and the diminishing of value. This division into sections is chronologically made according to the procedure of the consumers' exploitation of the Consumer Protection Act, simultaneously with the consideration of consumers' and the traders' obligations.

According to this thesis it can be concluded, that there are several places in the Consumer Protection Act, where the rules are not plain clear. This may give rise to problems in practice, if the consumers and traders do not know how to interpret the provisions. Due to the Consumer Protection Act still being a relatively new act, the courts have not yet been presented cases concerning the Rights of Withdrawal. Some cases, however, were presented for the Council of Consumer Complaints, which has taken positions to the problems, which has already occurred. The analysis demonstrate that the consumer at some points, are better off, which has increased the level of consumer protection. This is reflected by the current rules, which states that the consumer has his right of withdrawal, whether the goods are diminished or not. Simultaneously, the trader has been granted at other aspects, e.g. the passing of the risk. The risk of the accidental loss of the goods has been imposed the consumer from the point of the consumers physical possession of the goods until

the receipt of the trader. By comparing the different provisions it must be concluded, that the consumer is more protected after the implementation of the Consumer Right Directive in the Consumer Protection Act.

7 LITTERATURLISTE

Direktiver

- Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF
- Rådets direktiv 97/7/EF af 20. Maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

Love

- Lov 2004-06-09 nr. 451 om visse forbrugerftaler
- Lov 2013-12-17 nr. 1457 om forbrugerftaler
- Traktaten om den Europæiske Unions funktionsmåde

Betænkninger

- Betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder København, 27. juni 2013

Forarbejder

- Lovforslag nr. L 39 til Lov om forbrugerftaler fremsat 9. oktober 2013.

Bekendtgørelser

- Bekendtgørelse 2010-04-29 nr. 460 om forbrugerklager
- Bekendtgørelse 2008-03-13 nr. 191
- Bekendtgørelse 2006-06-15 nr. 640 om vedligeholdelse og istandsættelse af almene boliger
- Lovbekendtgørelse 1996-08-26 nr. 781 om aftaler og andre retshandler på formurettens område

Bøger

- Clausen, Nis Juul m.fl. (2012): Købsretten, Karnov Group Denmark A/S, 5. Udgave
- Edlund, Hans Henrik (2011): Købsretten, 5. reviderede udgave, Karnov Group
- Munk-Hansen, Carsten (2010): Rettens grund, Aalborg Universitetsforlag

- Kristoffersen, Sonny (2009): Forbrugeraftaleloven med kommentarer, Thomson Reuters, 2. Udgave
- Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerretten bind 2 - den civilretlige forbrugerbeskyttelse, 4. Udgave, Karnov Group
- Kristoffersen, Sonny (2014): Forbrugerftaleloven med kommentarer, Ex Tuto Publishing A/S, 3. udgave

Artikler

- Kartoft, Susanne (2013): Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i Danmark, Ugeskrift for Retsvæsen, U.2013B.51
- Kristoffersen, Sonny (2011): Afgrænsning af det civilretlige forbrugerbegreb, Ugeskrift for Retsvæsen, U.2011B.258
- Legind, Nina Dietz (1999): Det civilretlige forbrugerbegreb
- Øe, Henrik (1. Juli 2014): Notat om forbrugerens hæftelse for en eventuel værdiforringelse, jf. FBL § 24 stk. 5

Afgørelser

- C-6/64 Costa mod Enel
- U.1983.480 Ø
- U.2008.2238 H

Forbrugerklagenævnsafgørelser

- Sagsnummer 2003-4031/7-551
- Sagsnummer 2004-4031/7-964
- Sagsnummer 2005-4112/7-122
- Sagsnummer 2006-11104/5-225
- Sagsnummer 2006-4031/7-2146
- Sagsnummer 11/00709
- Sagsnummer 12/17910
- Sagsnummer 14/05433
- Sagsnummer 14/08157

- Sagsnummer 14/08509
- Sagsnummer 14/09909
- Sagsnummer 14/10093
- Sagsnummer 14/08512
- Sagsnummer 14/10860
- Sagsnummer 15/01092

Hjemmesider

- http://www.fdi.dk/media/1459547/fdi_h_ringssvar_05_05_2014.pdf
- <http://www.forbrug.dk/Artikler/Virksomheder/Koeb-af-varer/Afslag-i-prisen?tc=E6F526C0AF8A480DA49C0A27A4ED6DCF>
- http://m.detailfolk.dk/nyheder/returnering_af_brugte_varer_nu_tydeliggoeres_omstridt_e-handelsregel.html
- <http://www.tp-kjoler.dk/page/handelsbetingelser2-17/>

Andet

- Pjece fra Dansk Erhverv

Gode råd om...

forbruger- aftaleloven



INDHOLD

Indledning	3
Anvendelsesområde	3
Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen	4
Krav til opbygning af webbutikker	8
Fortrydelsesretten	8
Fortrydelsesret ved køb af varer	9
Risiko ved returnering af varen	11
Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser	12
Tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren	13
Konsekvenser ved manglende overholdelse af loven	13

Gode råd om forbrugeraftaleloven

Den nye forbrugeraftalelov trådte i kraft den 13. juni 2014. Loven er blevet til på baggrund af et totalharmoniseringsdirektiv fra EU-kommissionen, og målet med direktivet er at skabe bedre vilkår for e-handlen, samtidig med at forbrugebeskyttelsen fortsat holdes på et højt niveau.

På nogle områder er reglerne de samme som i den tidligere forbrugeraftalelov, men loven indfører nye regler på en række områder, hvor de vigtigste er:

- Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen
- Krav til opbygning af webbutikker
- Fortrydelsesret
- Forsendelsesrisiko ved fortrydelse
- Skrappe konsekvenser ved manglende efterlevelse.

Denne pjece gennemgår de vigtigste ændringer i loven, men det er ikke en fuldstændig gennemgang af alle lovens bestemmelser.

Der er på flere områder tale om helt nye regler, og det er fortsat usikkert, hvordan reglerne konkret vil blive tolket af de danske myndigheder. Som medlem af Dansk Erhverv er du velkommen til at kontakte os for at høre, om der skulle være sket ændringer, ligesom du kan søge yderligere information på www.danskerhverv.dk.

Anvendelsesområde

Loven gælder for aftaler, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Ved en forbruger forstås en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv. Det vil sige, at erhvervsdrivende kan være forbrugere, hvis det, de køber, er til deres private brug og ikke til brug i deres virksomhed.

Der er dog typer af aftaler, der ikke er omfattet af loven, nemlig:

- Forsikringsaftaler
- Aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater og lignende automater
- Brug af mønttelefoner
- Aftaler om personbefordring (dog gælder bestemmelserne i §§ 12 og 31 for denne type aftaler).

Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen

Inden du indgår en aftale med en forbruger, er der en lang række oplysninger, som du skal sikre, at forbrugeren har modtaget. De præcise oplysningskrav afhænger dels af, hvordan aftalen indgås, hvad aftalen vedrører, og hvilket kommunikationsmiddel, der anvendes i kommunikationen med forbrugeren.

Oplysningskravene kan deles op i tre kategorier:

1* Varer og tjenesteydelser solgt via fjernsalg eller uden for forretningssted:

Ved varer forstås fysiske genstande, mens der ved tjenesteydelser forstås abonnementer (for eksempel tele- eller fitnessabonnementer, reparationsopgaver, serviceaftaler mv.). Fjernsalg er aftaler, hvor du ikke mødes fysisk med forbrugeren, det vil sige aftaler, der indgås via nettet, telefon eller andre løsninger, hvor I ikke mødes fysisk. Aftaler indgået uden for fast forretningssted er aftaler, hvor du mødes fysisk med forbrugeren i forbindelse med, at aftalen indgås, men hvor det sted, I mødes, ikke er et sted, hvorfra du normalt driver din forretning. Det kan for eksempel være på en markedsplads, et bytorv eller lignende, hvor du undtagelsesvist har opstillet en bod eller en vogn.

2* Finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg:

Her er der tale om enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

3* Aftaler indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted:

Det er alle de aftaler, du indgår i din fysiske butik eller andre steder, hvor du normalt driver din forretning. Det betyder, at en fast stand på en messe eller en lokalitet, hvorfra du i perioder af året driver forretning, også er dit forretningssted.

JA = påkrævet NEJ = ikke påkrævet

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber. (Typisk de oplysninger, der vil fremgå ved skiltning i en butik).	JA	JA	JA
Den erhvervsdrivendes identitet. (Navn, CVR, telefonnummer og e-mail mv.).	JA	JA	JA
Identiteten på den erhvervsdrivende, der handles på vegne af.	JA	JA	NEJ
Den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted. (Hvor er I placeret fysisk).	JA	JA	JA
Den samlede pris på varen eller tjenesteydelsen. (Inklusiv moms, gebyrer og alle andre omkostninger, som forbrugeren skal betale).	JA	JA	JA
De samlede udgifter pr. afregningsperiode. (Ved aftaler, hvor der betales løbende, beløbet skal angives pr. måned og pr. afregningsperiode).	JA	NEJ	NEJ
Eventuelle omkostninger ved brug af fjernkommunikationen. (Hvis forbrugeren skal betale for fremsendelse af SMS eller lignende).	JA	JA	NEJ
Vilkår om betaling og levering. (Hvordan og med hvilke betalingskort kan kunden betale, og hvornår kan I levere varen eller tjenesteydelsen).	JA	JA	JA
Hvorvidt der er fortrydelsesret og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende - herunder fortrydelsesformularen i lovens bilag 3. (Oplysninger om, hvorvidt forbrugeren har fortrydelsesret, og hvordan forbrugeren skal gøre, hvis han ønsker at fortryde).	JA	JA	NEJ

fortsætter næste side»

SE SIDE 4 FOR OPLYSNINGSKRAVENES TRE KATEGORIER

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
At forbrugeren ikke kan gøre fortrydelsesretten gældende. (Visse typer af aftaler er undtaget fra fortrydelsesretten – se afsnit om fortrydelsesret).	JA	NEJ	NEJ
I hvilke tilfælde forbrugeren mister sin fortrydelsesret. (Er relevant ved salg af plomberede varer, hvor forbrugeren mister sin fortrydelsesret, hvis plomberingen er brudt).	JA	NEJ	NEJ
Hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale for returforsendelse ved fortrydelse. (Det er i orden at kræve, at forbrugeren selv betaler for returforsendelsen ved fortrydelse, men der skal oplyses om det).	JA	NEJ	NEJ
At forbrugeren ved fortrydelse af tjenesteydelser skal betale for rimelige omkostninger. (Se mere under afsnittet "Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser").	JA	NEJ	NEJ
At købelovens mangelsregler finder anvendelse. (Der skal ikke forklares om købelovens regler, men alene oplyses om, at de finder anvendelse).	JA	NEJ	JA
Hvor det er relevant, eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (Hvis du giver bistand eller service efter salget eller garantier ud over købelovens regler).	JA	NEJ	JA
Relevante adfærdskodeks, og hvor det er relevant, hvordan kodeks kan fremskaffes. (Hvis du er omfattet af brancheregler eller lignende).	JA	NEJ	NEJ
Hvor det er relevant, aftalens varighed eller betingelserne for at opsige aftalen. (Er aftalen tidsbestemt og hvis ikke, hvordan forbrugeren kan opsige aftalen).	JA	JA	JA

JA = påkrævet NEJ = ikke påkrævet

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
Hvor det er relevant, en eventuel bindingsperiode på aftalen.	JA	JA	NEJ
Hvor det er relevant, om der skal betales forskud eller stilles sikkerhed fra forbrugers side.	JA	NEJ	NEJ
Hvor det er relevant, funktionalitetens, herunder tekniske beskyttelsesforanstaltninger (For eksempel regionskoder på cd'er eller dvd'er).	JA	NEJ	JA
Hvor det er relevant, digitalt indholds evne til at fungere sammen med hardware og software.	JA	NEJ	JA
Hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og fremgangsmåden ved klage (Hvis forbrugeren kan klage til Forbrugerklagenævnet eller andre klagenævn, skal dette oplyses sammen med adressen og webadressen på klagenævnet).	JA	NEJ	NEJ
Eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen (Hvis der er helt særlige risici ved produktet).	NEJ	JA	NEJ
Det beløb, som kan kræves af forbrugeren ved fortrydelse.	NEJ	JA	NEJ
En eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul.	NEJ	JA	NEJ
Sprog for aftalevilkår, forhåndsoplysninger og efterfølgende kommunikation.	NEJ	JA	NEJ
Hvorvidt der findes en garantifond eller andre garantiordninger.	NEJ	JA	NEJ
Hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.	NEJ	JA	NEJ

Krav til opbygning af webbutikker

Den nye lov stiller krav om, at forbrugerne ved fjernsalg klart og tydeligt gøres opmærksom på, hvornår de forpligter sig til en aftale, der skal betales for. På hjemmesider, hvor bestillingen sker ved hjælp af en knap eller lignende, skal denne knap have en formulering, der klart og tydeligt informerer forbrugerne om, at et tryk på knappen forpligter dem til at betale til den erhvervsdrivende. Loven bruger udtrykket ”ordre med betalingsforpligtelse”, men det vurderes, at også ordlyden ”køb med betalingspligt” eller ”køb nu” vil leve op til lovens krav.

Samtidig skal forbrugeren, lige inden bestillingen foretages, tydeligt og fremhævet informeres om følgende:

- Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber
- Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen
- De samlede udgifter per afregningsperiode samt samlede månedlige udgifter (ved tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler)
- Hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller aftaler, der forlænges automatisk, hvordan aftalerne kan opsiges
- Hvor det er relevant, en eventuel bindingsperiode på aftalen.

Fortrydelsesretten

Den nye Forbruger aftalelov giver væsentlige ændringer i reglerne om fortrydelsesretten. Både ved køb af varer og ved køb af tjenesteydelser. Det er dog fortsat kun ved fjernsalg og salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at forbrugerne har fortrydelsesret. Forbrugerne har heller ikke efter den nye lov krav på at kunne fortryde køb, der er foretaget i fysiske butikker.

Der er en række aftaler, der er undtaget fra reglerne om fortrydelsesret.

De vigtigste er aftaler:

- om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter.
- hvor varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

- ikke-finansielle tjenesteydelser, hvor leveringen er påbegyndt med forbrugers samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført
- levering af varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg:

Der skal meget til for at kunne benytte denne bestemmelse. Alle varer, der er fremstillet på baggrund af standardvalg, er der fortsat fortrydelsesret på, medmindre sammensætningen af standardvalg er meget atypisk og omfattende.

- levering af varer, der forringes eller forældes hurtigt.
- forseglede varer, der af hygiejniske- eller sundhedsbeskyttelses årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.
- aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder.
- levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, når forbrugeren har brudt plomberingen.
- levering af digitalt indhold, som ikke leveres på fysisk medium, når forbrugeren er oplyst om og har accepteret, at fortrydelsesretten bortfalder.

Den samlede oversigt over aftaler, der ikke er omfattet af reglerne om fortrydelsesret, kan ses i lovens § 18.

Fortrydelsesret ved køb af varer

Forbrugerne har fortsat 14 dages frist til at fortryde et køb foretaget på nettet eller uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager varen. Hvis forbrugers ordre deles op i flere forsendelser, løber fristen først fra forbrugeren har modtaget den sidste vare, og hvis varen består af flere partier, løber fristen først, fra forbrugeren har modtaget det sidste parti.

Forbrugeren kan ikke længere blot undlade at hente sin vare på posthuset eller nægte at tage imod den, når posten forsøger at aflevere den. For at benytte sig af fortrydelsesretten skal forbrugeren give dig en utvetydig meddelelse om, at han ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Det kan blandt andet ske ved, at forbrugeren bruger standardfortrydelsesformularen, men det kan også ske ved, at forbrugeren kontakter dig på mail, via almindeligt brev eller på telefon.

Hvis du får varen retur uden at have hørt fra forbrugeren, bør du derfor kontakte forbrugeren og høre, om forbrugeren ønsker at fortryde købet, eller om han fortsat ønsker at modtage varen. Det er forbrugeren, der skal betale for at få genfremsendt varen, hvis det er det, han ønsker.

Som noget nyt mister forbrugeren ikke sin fortrydelsesret, selv om varen er taget i brug inden udløbet af fortrydelsesfristen. Hvis varen er taget i brug, og forbrugeren derefter fortryder købet inden udløbet af fristen på de 14 dage, skal forbrugeren til gengæld betale for en eventuel værdiforringelse af varen.

Forbrugeren må kun prøve varen på samme måde, som det ville være muligt i en fysisk butik. Er varen prøvet, ud over hvad der ville være muligt i en fysisk butik, og er varens værdi blevet forringet, når du får den tilbage, skal forbrugeren betale for værdiforringelsen. Det beløb, varen er forringet med, skal derfor fratrækkes købesummen, inden forbrugeren får sine penge tilbage.

Forbrugerombudsmanden har sammen med blandt andre Dansk Erhverv udarbejdet et notat om beregningen af værdiforringelsen.

Du kan læse notatet her www.forbrugerombudsmanden.dk

Du skal beregne værdiforringelsen ud fra varens generelle handelsværdi i den stand, som du får den tilbage i. Det er ikke afgørende, om du selv sælger brugte varer, men om varen generelt set ville kunne sælges videre til forbrugere, og hvilken pris, den vil kunne sælges videre til.

Du har som udgangspunkt ikke pligt til at reparere eller istandsætte varen, før du vurderer dens værdi. I de situationer, hvor du meget let og stort set uden omkostninger kan istandsætte varen og dermed væsentligt forøge varens værdi, kan du være forpligtet til det ud fra et generelt loyalitetsprincip. Det skal understreges, at varens forøgede værdi skal være markant større end dine udgifter til at istandsætte varen, for at du er forpligtet til at istandsætte varen.

Hvis emballagen har betydning for videresalgsprisen på varen, og forbrugeren enten ødelægger eller ikke returnerer emballagen, kan du fratække dine udgifter til at fremskaffe ny emballage til produktet. I de tilfælde, hvor det ikke er muligt at få ny emballage til produktet, kan du fastsætte værdiforringelsen som forskellen mellem salgsprisen med original emballage og salgsprisen uden original emballage.

Værdiforringelsen kan i visse tilfælde udgøre hele købesummen eller meget store dele af købesummen. I disse tilfælde vil det være en god service at kontakte forbrugeren og høre, om han fortsat ønsker at fortryde købet, eller om han hellere vil have varen tilbage. Forbrugeren skal selv betale for at få genfremsendt varen, hvis han ikke længere ønsker at fortryde købet.

Da det er noget helt nyt, at forbrugerne kan fortryde køb af varer, efter varen er taget i brug, er der desværre ikke nogen praksis fra Forbrugerklagenævnet i denne type sager. Dansk Erhverv vil løbende holde medlemmerne underrettet om den praksis, der udvikler sig ved nævnet, og om eventuelle ændringer i principperne for, hvordan værdiforringelsen skal beregnes.

Hvis du fratækker værdiforringelsen, inden du returnerer købesummen til forbrugeren, skal du kunne dokumentere, at varen lider af en værdiforringelse, og hvordan du har beregnet den konkrete værdiforringelse.

Risiko ved returnering af varen

Det er forbrugeren, der bærer risikoen for varen under returforsendelsen. Det betyder, at du ikke skal betale købesummen tilbage, hvis varen forsvinder eller bliver ødelagt, inden den kommer retur til dig. Dette er en ny regel i forhold til den gamle lov.

NB: Når en forbruger fortryder sit køb og returnerer varen, skal du derfor undersøge følgende:

1. Er varens værdi forringet på tidspunktet, hvor du modtager den?
2. Skyldes værdiforringelsen, at forbrugeren har brugt varen mere, end hvad der havde været muligt i en butik?
3. Hvor stor er værdiforringelsen?

Når du har gennemført de tre skridt ovenfor, skal du betale købesummen – eventuelt fratrukket værdiforringelsen – tilbage til forbrugeren.

Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser

Som ved køb af varer er fortrydelsesfristen også 14 dage ved køb af tjenesteydelser. Fristen løber fra den dag, hvor aftalen mellem dig og forbrugeren bliver indgået. Hvis leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, mister forbrugeren ikke sin fortrydelsesret, selvom leveringen påbegyndes, og du kan ikke bede ham om at frasige sig fortrydelsesretten.

Hvis du påbegynder tjenesteydelsen inden udløbet af fortrydelsesfristen, skal du i stedet sørge for følgende:

- Indhente forbrugers samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt udført.
- Oplyse forbrugeren om, at han skal betale for rimelige omkostninger, hvis han fortryder, inden tjenesteydelsen er fuldt udført (du bør beskrive, hvad forbrugeren cirka kan komme til at betale, eller hvordan beløbet vil blive opgjort).

Hvis du sørger for ovenstående, kan forbrugeren ikke fortryde købet af tjenesteydelsen, når den er fuldt udført, heller ikke selvom der ikke er gået 14 dage, fra aftalen blev indgået. Forbrugeren kan fortsat fortryde købet, frem til tjenesteydelsen er fuldt udført, men du har krav på betaling for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret. Det beløb, som du opkræver, skal afspejle den del af tjenesteydelsen, som allerede er udført.

Sørger du ikke for ovenstående, kan forbrugeren frem til 14 dage efter, at aftalen blev indgået, fortryde aftalen – også selvom tjenesteydelsen er fuldt udført – og du kan blive tvunget til at betale købesummen tilbage til forbrugeren, selvom tjenesteydelsen ikke kan leveres tilbage.

Tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren

Forbrugeren har krav på at få sine penge tilbage senest 14 dage efter, at du har modtaget besked om, at han ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Du behøver dog ikke at sende pengene til forbrugeren, før du har modtaget varen retur eller har modtaget dokumentation for, at forbrugeren har afsendt varen.

Hvis du efter at have modtaget dokumentation for, at varen er afsendt, har en begrundet mistanke om, at varen er blevet brugt, og at forbrugeren derfor ikke skal have den fulde købesum tilbage, eller at der er problemer med dokumentationen for afsendelsen, kan du vente med at betale købesummen tilbage til forbrugeren, til du har modtaget varen retur. Hvis det viser sig, at der ikke var nogle problemer med varen eller med dokumentationen, kan forbrugeren kræve renter for den periode, hvor du tilbageholdt købesummen.

Forbrugeren skal have sine penge tilbage via det samme betalingsmiddel, som forbrugeren benyttede ved købet.

Konsekvenser ved manglende overholdelse af loven

I forhold til den tidligere lov er konsekvenserne ved overtrædelse af reglerne blevet skærpet.

Det er derfor vigtigt, at du er opmærksom på at give forbrugerne de rigtige oplysninger, og det gælder især på følgende områder:

- **Fortrydelsesretten:** Som erhvervsdrivende kan du efter den nye lov blive idømt bøder, hvis du undlader at informere korrekt om forbrugers fortrydelsesret. Samtidig forlænges forbrugers fortrydelsesret til helt op til 12 måneder + 14 dage, hvis ikke du giver forbrugeren de rigtige oplysninger om fortrydelsesretten. Du vil heller ikke kunne fratække værdiforringelsen, hvis forbrugeren ikke har fået de rigtige oplysninger om fortrydelsesretten – herunder den nye standardfortrydelsesformular, der indgår som lovens bilag 3.
- **Tjenesteydelser:** Forbrugeren bibeholder sin fortrydelsesret, selvom tjenesteydelsen er leveret inden for 14 dage efter aftaleindgåelsen, hvis ikke du indhenter hans samtykke og accept af, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt leveret.

- **Oplysninger om opsigelse:** Ved aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, skal forbrugerne oplyses om, med hvilket varsel og fra hvilket tidspunkt forbrugeren kan opsige aftalen. Det kan give bødestraf, hvis ikke oplysningerne bliver givet korrekt.
- **Returforsendelse:** Hvis du ikke får oplyst forbrugeren om, at han selv skal betale for returforsendelsen ved fortrydelse, kan du ikke kræve dette, og du kommer derfor selv til at betale for returforsendelsen.
- **Opsummering ved netkøb:** Forbrugerne er ikke bundet af aftaler indgået i en webbutik, hvis du ikke, lige inden forbrugeren indgår aftalen, opsummerer de oplysninger, der er nævnt ovenfor under ”Krav til opbygning af webbutikker”.

Udover alt det, der er gennemgået ovenfor, indeholder loven fortsat et forbud mod at kontakte kunderne telefonisk eller fysisk på deres bopæl, arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke er offentlig adgang.

KONTAKT

Medlemmer af Dansk Erhverv kan få
rådgivning om forbrugeraftaleloven på
telefon 3374 6000 eller på
www.danskerhverv.dk.

Vækstgrundlaget for dansk økonomi udgøres i stadig stigende grad af virksomheder inden for handel, rådgivning, oplevelse, transport og service.

Dansk Erhverv er sat i verden for at skabe optimale vilkår for netop disse virksomheder og brancher, som Danmark skal leve af i fremtiden.

DANSK ERHVERV

BØRSEN

1217 KØBENHAVN K

T. +45 3374 6000

F. +45 3374 6080

WWW.DANSKERHVERV.DK

INFO@DANSKERHVERV.DK

**DANSK
ERHVERV**

Dato 13-08-2014

Klageformular - Køb af vare

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsensvej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
Fax 41 71 51 00
CVR-nr. 10 29 48 19
www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.forbrug.dk.

Journalgruppenr.: 3232001

Løbenr.: K90603

1. Kontakt

Udfyld felterne med de oplysninger, vi skal bruge for at kunne kontakte dig.

Dine kontaktoplysninger

Fornavn

Adresse

Postnr

By

Land

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

Du kan følge med i din sag på <http://minsag.forbrug.dk>. Det er kun sagens parter, der kan se dokumenterne, og du skal logge ind. Hvis du vælger at benytte Min sag, så sender vi en e-mail og/eller en sms til dig, når der er nyt i sagen. Herefter kan du se de nye dokumenter via Min sag, og vi sender ikke dokumenterne med posten.

Hvordan ønsker du, at korrespondancen skal være i sagen?

 E-mail

 Brev (udskriv)

Hvis 'E-mail' er valgt, udfyld venligst.

Hvordan ønsker du at blive informeret om, at der er nye dokumenter i sagen? Du kan godt vælge begge dele

 Ønsker at modtage besked via email

 Ønsker at modtage besked via SMS

I forbindelse med sagen behandler vi personoplysninger om dig, herunder navn og adresse. Efter persondataloven har du ret til indsigt i disse oplysninger.

2. Virksomhed

Virksomhedens CVR-nummer kan du som regel finde på kvitteringen eller på virksomhedens hjemmeside.

Virksomhed

CVR nummer

78000054

Erhvervsdrivende

Virksomhedsform

Enkeltmandsvirksomhed

Adresse

Lillelandsgade 17

Postnr

8002

By

Århus

Land

Danmark

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

3. Købet

Her skal du beskrive købet og varen. Jo mere nøjagtig du beskriver situationen, des nemmere er det for os at behandle din sag.

Hvad har du købt?

Beskriv varen eller det produkt, du vil klage over. Vi skal også bruge varens mærke, model, serienummer med videre:

Du finder ofte oplysningerne på fakturaen eller selve varen.

Det er 6 sorte tremmestole med navnet "Wembley". Varenr: m. 3309. Vi har gjort sælger opmærksom på at vi vil fortryde købet pga. vi ikke synes, vi sidder godt i stolene. Men han vil vi skal betale min 30 % af det fulde beløb for emballagen. Stolene er ikke brugt kun 2 stk er afprøvet, som vores ret.

Angiv kundennummer, fakturanummer eller anden identifikation, hvis du har det:

Ordre: 20720, Transaktionsnr: 29515080

Varen er købt som:

Ny

Brugt

Hvis 'Brugt' er valgt, udfyld venligst:

Angiv varens alder:

Varen er hovedsageligt købt til privat brug:

Ja

Nej

Hvor er varen købt?

I en forretning

På internettet

Anden vis

Hvis 'Anden vis' er valgt, udfyld venligst:

Angiv købsmåde:

Varen er leveret den:

24-07-2014

Er varen købt eller bestilt på et andet tidspunkt?

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår er varen købt eller bestilt?

13-07-2014

Varens pris

Angiv varens pris:

8394

Hvordan har du betalt for varen?

Kontant, Dankort, VisaDankort

På anden vis

Hvis 'På anden vis' er valgt, udfyld venligst

Beskriv betalingsmåde, og beløbet du har betalt indtil nu:

Har du købekontrakt, kvittering, garantibevis eller lignende?

Nej

Ja (du skal sende dokumentation til os)

Hvis du ikke har en kvittering, og den erhvervsdrivende bestrider, du har købt varen hos den erhvervsdrivende, kan vi kun behandle din klage, hvis du kan dokumentere dit køb på anden vis.

Garantiforhold

Har du fået særlige garantier i forbindelse med købet, så der gælder en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven?

Der skal være tale om en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven.

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der tale om?

Er det for eksempel butikken eller producenten, der har givet yderligere garantier? Beskriv, hvad du er blevet lovet.

4. Klageforløb

Her skal du beskrive varens fejl, og om fejlen har udviklet sig, siden du opdagede den. Desuden er det vigtigt, at du beskriver klageforløbet, og at du dokumenterer det så godt som muligt.

Varens fejl

Hvilke fejl har varen?

Giv en detaljeret beskrivelse af varens fejl. Hvad betyder fejlen for brugen af varen? Hvornår forekommer fejlen? Er fejlen periodisk? Har fejlen udviklet sig og medført yderligere skade på varen?

Som beskrevet før har stolene ingen fejl. Vi sidder ikke godt i dem, noget klemmer på ryggen. Vi sendte fortrydelses formularen fra firmaet hjemmeside afsted den 4/8-14. Så har der været mail korrespondance med en Joan og senere en Jackie, som er ham der står for disse henvendelser.

Fejlen blev opdaget den:

04-08-2014

Første klage

Du klagede første gang den:

04-08-2014

Hvordan klagede du?

Marker begge, hvis du klagede både mundtligt og skriftligt.

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivendes svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre.

Angiv oplysninger om din klage til den erhvervsdrivende. Du skal også skrive, om der er foretaget reparation, og i givet fald hvor længe den har varet. Hvis du har klaget skriftligt, skal du sende dokumentationen til os.

Joan svarede 4/8-14. Hun regner ikke med vi har pakket alle ud når det er en fortrydelse, så hvis vi pakker dem ind kan de hente dem dagen efter. Jeg skriver vi har pakket alle ud, men vi sidder ikke godt i dem. Jeg tilbyder at vi selv kan komme med dem. De kan sagtens hente dem, hvis de er i kasserne. Vi har ikke kasserne, for vi synes de er flotte og smed desværre kasserne på fyld inden vi havde siddet i dem. Jeg tilbyder igen at komme forsvarligt med dem, men nu skal vi vente til næste uge, for der kommer Jackie fra ferie og det er ham der har med reklamationer, fortrydelse og tjek af afleveret varer at gøre. Jackie mailer 11/8-14. Han skriver en lang mail om hvad der ikke var muligt tidligere og om den nye lov. Og her i også at uden brugsspor vil værdiforringelsen som minimum være 30 % for den originale emballage. Dette var ikke hvad jeg fik at vide i tlf inden bestilling og det fremgår heller ikke af deres hjemmeside. Vi er velkommen til at afleverer varen, den vil blive tjekket og indenfor 14 dage vil det blive afgjort om værdiforringelsen kun er de 30% eller større. Så har vi en del mail korrespondance d. 11+12/8-14 og jeg har indimellem mailsene haft ringet til Jeres forbruger hotline. I mine mail prøver jeg at finde en fornuftig løsning for os begge, men han er ikke til at røkke. Han mener bla. at de strækker sig langt ved overhovedet at vil tage stolene retur. Og de kun har to muligheder, hvis de tager stolene retur - som er: sende dem retur til reemballage eller vælge at sælge dem som rester til en kraftigt nedsat pris. Er det mit problem? For så føler jeg mig fejlinformeret. Han sammenligner med en litter mælk uden karton osv osv. Jeg foreslår, at jeg betaler 30 % af 4 stole, da han tidligere skrev det ville være ok at pakke 2 stole ud og returnere alle 6 uden beregning. Og at jeg har haft kontakt til forbruger hotline. Det svarer han ikke på, men sender en lang mail i dag (13/8-14). Bla. om at jeg har fået en behandling og forklaring ud over det sædvanlige og hvis jeg ikke kan acceptere deres rigtig gode tilbud skal jeg ikke komme retur med stolene. Og han synes mine mails lyder som om de prøver at snyde mig, og intet kunne lægge længere fra sandheden, skriver han. Men jeg føler mig nu snydt/fejlinformeret.

Har du klaget igen senere?

Ja Nej

Anden klage

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår klagede du anden gang?

11-08-2014

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvordan klagede du?

Mundtligt Skriftligt (du skal sende dokumentationen til os)

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivende svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre:

Se ovenstående forklaring. Jeg har alle mail korrespondancerne.

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Har du klaget flere gange?

Ja Nej

Efterfølgende klageforløb

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv det efterfølgende klageforløb:

Se ovenstående forklaring.

5. Løsningsforslag

Du skal vælge, hvilken løsning du ønsker for sagen. Du kan fremsætte flere forslag. Hvis du vælger pengene helt tilbage, og du ikke er berettiget til det, så bliver der også taget stilling til, om du er berettiget til at få nogle af pengene tilbage.

Beskrivelse af løsningsforslag

Hvad vil du gerne have?

- Gratis reparation
- Ombytning
- Pengene delvist tilbage
- Pengene helt tilbage
- Erstatning
- Andet

Hvis 'Pengene delvist tilbage' er valgt, udfyld venligst:

Pengene delvist tilbage, angiv passende afslag:

Hvis 'Erstatning' er valgt, udfyld venligst:

Angiv erstatningsbeløb:

Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:

Angiv andet:

Her skal du begrunde dit krav:

Jeg mener, jeg har overholdt loven, informationerne på firmaets hjemmeside og tlf samtalen inden bestillingen. Og har via mine mails forsøgt, at finde en fornuftig løsning med firmaet - desværre uden held, så nu overdrager jeg sagen til Jer.

Yderligere oplysninger

Har du yderligere oplysninger om sagen, for eksempel at sagen er overgivet til inkasso eller andet?

Har du selv varen? Hvis nej, hvor opbevares varen så?

Ja

Afsender: [REDACTED]

Verserende sag: 14/08512

Modtager: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Den 19-08-2014

14/08512

Hermed vores kommentarer til sagen.

Forbrugeren ønsker at gøre brug af sin fortrydelsesret. Det indvilger vi som udgangspunkt i. Desværre har forbrugeren pakket alle stole ud og bortskaffet emballagen, derfor er der en værdinotering på varen som loven foreskriver at den erhvervsdrivende må vurdere. For ikke at bondefange kunden og der ikke skal være tvivl om at opfyldelsen af vores oplysningspligt, skrives dette til kunden.

Jeg bruger en række eksempler overfor kunden for at anskueliggøre årsagen til dette.

Hvis man havde købt eksempelvis en computer ville man ikke have returret uden original emballage.

I forbindelse med indførelsen af den nye lov om forbruger køb som trådte i kraft for få måneder siden, var der en del frustration om hvordan denne skulle fortolkes.

Især tøjhandlere var bestyrtet over muligheden for at benytte retten til returnering af brugte varer. Eksempelvis et par trusser der havde været brugt havde næppe nogen værdi.

Derfor var Forbrugerombudsmanden ude med en tolkning af lovens ord.

Han slog fast at kunden skal have de samme muligheder for at teste varen som hvis denne var købt i en fysisk butik. Samtidig slår han fast at den erhvervsdrivende er berettiget til at anslå den værdiforringelse som varen måtte have, hvis denne er testet eller brugt udover dette.

Jeg kan da også se at jeres hjemmeside; forbrug.dk -beskriver dette;

Handel på nettet

Når du handler på nettet, kan du først se og prøve varen, efter du har købt den. Du må derfor gerne undersøge og prøve varen på samme måde, som du kan gøre i en butik.

Pågældende kunde har købt 6 stole.

Denne har altså ret til at tage 1 stk. ud af kassen, samle den og teste den. Er man ikke tilfreds efter at have testet denne, har man enten muligheden for at skille denne ad igen, lægge den tilbage i kassen, lukke denne eller man kan vælge at emballere denne forsvarligt separat. I begge tilfælde er der 1 testet stol og 5 ubrugte og der er ingen tvivl om returretten.

Det gør kunden desværre ikke her. Man pakker alle 6 stole ud, samler dem og bortskaffer emballagen. Efterfølgende

finder man ud af at man ikke er tilfreds med siddekomforten og ønsker at returnere disse.

Som sagt efterlever vi gerne dette ønske, men må samtidig meddele kunden at varen ikke længere har samme værdi som da den blev leveret. Vi anslår at værdien er reduceret med 30 %, hvis ikke der er brugspor på denne eller der opstår andre skader under returnering.

Med venlig hilsen

██████████████████

Jackie

14/08512

Karsten Lindberg

Kantorvænget 7, 189. 8240 Risskov

Karsten.lindberg@hotmail.com

Sagkyndig undersøgelse: Fortrydelse af 6 tremmestole.

Sagens parter	Forbruger E-mail: [redacted]@hotmail.com Mobiltelefon: [redacted] mod Erhvervsdrivende 1 [redacted] [redacted] [redacted] E-mail: [redacted]@gmail.com Telefon: [redacted] : Joan
----------------------	--

Hvem var til stede ved undersøgelsen

Forbruger	
Erhvervsdrivende 1	Den erhvervsdrivende var ikke repræsenteret ved besigtigelsen. Efter telefonisk aftale med Butikschefen Joan

Dato for undersøgelsen	Torsdag d. 12. februar 2015 kl. 16.45
Sted for undersøgelsen	[redacted]
Genstand for undersøgelsen	6 tremmestole

Sagkyndig besvarelse

Spørgsmål	Svar
Spørgsmål 1: Kan du konstatere: a) Om alle seks tremmestole eller et mindre antal af mærket Wembley er	Svar på spørgsmål 1: a) Ja jeg kan konstatere at alle 6 tremmestole er pakket ud

<p>blevet pakket ud? b) Om stolene er samlede? c) Om emballagen er bortskaffet?</p> <p>Du skal grundigt beskrive, hvad du har konstateret. Hvis det er muligt, skal du via Min Sag eller e-mail indsende billeder af det konstaterede. Hvis ja, beder vi dig besvare følgende spørgsmål:</p>	<p>b) Ja jeg kan konstatere at alle 6 stole er samlet c) Ja jeg kan konstatere at emballagen til alle 6 stole er bortskaffet.</p> <p>Se bilag 1.</p>
<p>Spørgsmål 2:</p> <p>Kan du vurdere, om stolene er værdiforringende med 30 procent som følge af, at forbrugeren har pakket stolene ud, samlet dem og bortskaffet emballagen? Vi beder dig begrunde dit svar.</p>	<p>Svar på spørgsmål 2:</p> <p>Som stolene står, samlede uden den originale emballage vurderer jeg at værdiforringelsen ligger på 30 %, hvilket jeg begrundet i: Når en vare er blevet samlet og taget retur fra en forbruger, med eller uden brugsmærker, vil den i andre kunders optik med overvejende sandsynlighed vurderes som et "brugt møbel". Endvidere sælges samlede møbler, der er taget retur, som udstillingsmøbler/demo vare. En rimelig nedsættelse er derfor 30 %.</p>
<p>Spørgsmål 3:</p> <p>Hvis du ikke vurderer, at stolene er værdiforringede med 30 procent, skal vi bede dig redegøre for, hvor meget stolene efter din vurdering er værdiforringede som følge af, at forbrugeren har pakket stolene ud, samlet dem og bortskaffet emballagen. (angivelse i kr. og procent).</p>	<p>Svar på spørgsmål 3:</p> <p>Jeg vurderer at stolene er værdiforringede med 30 % og kommenterer derfor ikke dette spørgsmål yderligere.</p>
<p>Spørgsmål 4:</p> <p>Vi beder dig redegøre for stolenes generelle handelsværdi i deres nuværende stand – herunder hvilken pris en erhvervsdrivende kan opnå ved gensalg til en anden forbruger? Vi beder dig begrunde dit svar.</p>	<p>Svar på spørgsmål 4:</p> <p>Stolenes generelle handelsværdi, i den stand de står i nu (samlede, uden original emballage), vurderer jeg til at være udsalgspris, minus 30 %, da møblerne skal sælges som second hand møbler, fra udstilling.</p>
<p>Spørgsmål 5:</p> <p>Har det betydning for stolenes værdi, om originalemballagen kan tilbageleveres til den erhvervsdrivende (angivelse i kr. og</p>	<p>Svar på spørgsmål 5:</p> <p>Jeg vurderer at det har en mindre værdi at stolenes originale emballage kan fremskaffes. Jeg vurderer dog ikke, at stolene kan sælges til normal udsalgspris, da de efter nedpakning stadig har været samlet og kan betegnes som</p>

<p>procent)?</p>	<p>second hand møbler.</p> <p>Jeg vurderer dog at stolene i original emballage vil repræsentere en værdi på udsalgspris minus 20 %, da den originale emballage yder beskyttelse under transport og har en psykologisk værdi for nye købere af stolene.</p>
<p>Spørgsmål 6:</p> <p>Er det muligt at istandsætte stolene således, at de fremstår som nye stole og på ny kan sælges som nye stole til en anden forbruger? Hvad vil det i så fald koste for en erhvervsdrivende inklusive moms?</p>	<p>Svar på spørgsmål 6:</p> <p>Stolene fremstår pæne og nydelige uden brugsspor.</p> <p>Da stolene allerede har været leveret til forbrugeren og er blevet samlet, vurderer jeg ikke at det er muligt at ”istandsætte” møblerne således at de fremstår som nye.</p>

Dato og navn:

13. februar 2015 Karsten Lindberg

Bilagsoversigt

<p>Bilag 1</p>	
----------------	--

Dato 27-01-2015

Klageformular - Køb af elektronik
**Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen**
 Carl Jacobsensvej 35
 2500 Valby

 Tlf. 41 71 50 00
 Fax 41 71 51 00
 CVR-nr. 10 29 48 19
 www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Journalgruppenr.: 3232101

 Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
 - eller elektronisk via www.forbrug.dk.

Løbenr.: K102437

1. Kontakt

Udfyld feltene med de oplysninger, vi skal bruge for at kunne kontakte dig.

Dine kontaktoplysninger

Fornavn	<input type="text"/>	Efternavn	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/>		
Postnr	<input type="text"/>	By	<input type="text"/>
		Land	<input type="text" value="Danmark"/>
E-mail	<input type="text" value="...@gmail.com"/>	Telefon	<input type="text"/>
		Mobiltelefon	<input type="text"/>

Du kan følge med i din sag på <http://minsag.forbrug.dk>. Det er kun sagens parter, der kan se dokumenterne, og du skal logge ind. Hvis du vælger at benytte Min sag, så sender vi en e-mail og/eller en sms til dig, når du er modtager af et nyt dokument i sagen. Herefter kan du se de nye dokumenter via Min sag, og vi sender ikke dokumenterne med posten.

Hvordan ønsker du, at korrespondancen skal være i sagen?
 E-mail Brev (udskriv)*Hvis 'E-mail' er valgt, udfyld venligst:*
Hvordan ønsker du at blive informeret om, at der er nye dokumenter i sagen? Du kan godt vælge begge dele
 Ønsker at modtage besked via email Ønsker at modtage besked via SMS

I forbindelse med sagen behandler vi personoplysninger om dig, herunder navn og adresse. Efter persondataloven har du ret til indsigt i disse oplysninger.

2. Virksomhed

Virksomhedens CVR-nummer kan du som regel finde på kvitteringen eller på virksomhedens hjemmeside.

Virksomhed

CVR nummer

Erhvervsdrivende

Virksomhedsform

Aktieselskab

Adresse

Postnr

By

Land

Danmark

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

Er varen købt i en butik, som er en del af en forretningskæde?

Ja

Nej

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvad er butikkens adresse?

3. Købet

Her skal du beskrive købet og varen. Jo mere nøjagtig du beskriver situationen, des nemmere er det for os at behandle din sag.

Hvad har du købt?

Beskriv varen eller det produkt, du vil klage over. Vi skal også bruge varens mærke, model, serienummer med videre:

Du finder ofte oplysningerne på fakturaen eller selve varen.

Acer XB270HA - 27 1ms 3D

Angiv kundenummer, fakturanummer eller anden identifikation, hvis du har det:

205354/10013143

Varen er købt som:

Ny

Brugt

Hvis 'Brugt' er valgt, udfyld venligst:

Angiv varens alder:

ukendt

Varen er hovedsageligt købt til privat brug:

Ja

Nej

Hvor er varen købt?

I en forretning

På internettet

Anden vis

Hvis 'Anden vis' er valgt, udfyld venligst:

Angiv købsmåde:

Varen er leveret den:

17-01-2015

Er varen købt eller bestilt på et andet tidspunkt?

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår er varen købt eller bestilt?

Varens pris

Angiv varens pris:

3698

Hvordan har du betalt for varen?

Kontant, Dankort eller VisaDankort

På anden vis

Hvis 'På anden vis' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv betalingsmåde, og beløbet du har betalt indtil nu:

Har du købekontrakt, kvittering, garantibevis eller lignende?

Nej

Ja (du skal sende dokumentation til os)

Hvis du ikke har en kvittering, og den erhvervsdrivende bestrider, du har købt varen hos den erhvervsdrivende, kan vi kun behandle din klage, hvis du kan dokumentere dit køb på anden vis.

Garantiforhold

Har du fået særlige garantier i forbindelse med købet, så der gælder en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven?

Der skal være tale om en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven.

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der tale om?

Er det for eksempel butikken eller producenten, der har givet yderligere garantier? Beskriv, hvad du er blevet lovet.

Der er givet samme fortrydelsesret som er gældende på deres internetbutik.

4. Klageforløb

Her skal du beskrive varens fejl, og om fejlen har udviklet sig, siden du opdagede den. Desuden er det vigtigt, at du beskriver klageforløbet, og at du dokumenterer det så godt som muligt.

Varens fejl

Hvilke fejl har varen?

Giv en detaljeret beskrivelse af varens fejl. Hvad betyder fejlen for brugen af varen? Hvornår forekommer fejlen? Er fejlen periodisk? Har fejlen udviklet sig og medført yderligere skade på varen?

Sælger mener, at jeg har aftaget noget plastik film på rammen af skærmen, samt sat fingeraftryk. På baggrund af dette ønsker han, at jeg skal betale 450kr selv om jeg aldrig har fjernet denne film, og at jeg har informeret ham om, at varen er solgt som at have været hos en kunde tidligere og, at det muligvis er denne person der har aftaget eventuel folie.

Fejlen blev opdaget den:

21-01-2015

Digitalt tv - MPEG2/MPEG4

Hvis din klage drejer sig om, at du ikke kan se digitalt-tv, skal du oplyse, hvordan du modtager dit tv-signal (antenne, kabel-tv, parabol eller andet)?

Du skal også oplyse, hvilken tuner der er i dit tv (DVB-T/C/S tuner med MPEG2/MPEG4)?

Første klage

Du klagede første gang den:

26-01-2015

Hvordan klagede du?

Marker begge, hvis du klagede både mundtligt og skriftligt.

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivendes svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre.

Angiv oplysninger om din klage til den erhvervsdrivende. Du skal også skrive, om der er foretaget reparation, og i givet fald hvor længe den har været. Hvis du har klaget skriftligt, skal du sende dokumentationen til os.

Jeg købte varen den 17/1 og den 21/1 skrev jeg en mail til virksomheden, ang. at varen ikke levede op til mine forventninger og jeg derfor gerne ville returnere den og købe en anden. Ved returnering i servicecenter informerede de mig om, at jeg ikke måtte få pengene retur med det samme, men at de ville blive overført efterfølgende til mig. Dette var ok med mig. Jeg gik ind i butikken og købte en anden skærm i stedet for.

Den 26/1 kontaktede de mig vedr. at varen ikke fremstår som den gjorde på salgstidspunktet og, at der ville være et afslag på 450kr i prisen. Varen er returneret i al original emballage, poser m.m., dog var der nogle poser med ledninger der ikke kunne åbnes uden, at blive ødelagt samt nogle ståltrådsklips der anvendes til, at snørre ledningerne sammen. Jeg informerede virksomheden om, at jeg selvfølgelig gerne betale et afslag for disse. Virksomheden vender retur med svar, om at jeg har aftaget noget film fra rammen af skærmen hvilket jeg ikke har. Jeg informere dem om, at varen tidligere har været ved en anden kunde, og at det muligvis er denne person. Dette afviser virksomheden blankt og fastholder at jeg skal betale 450kr for den manglende film.

Jeg beder om en redegørelse for dette, da jeg på ingen måde har fjernet nogen film. De informere mig blot om, at den uden denne film er modtagelig overfor ridser. (I senere korrespondancer skifter de mening til, at jeg har lavet disse ridser. Bilag vedhæftet af mail)

De skriver desuden, at regningen på de 450kr er medregnet, at der var fingeraftryk på rammen, men dette kunne jo ikke undgås da jeg pakkede varen ud. Jeg kunne umuligt bese produktet uden at tage den ud af skumposen denne var lagt i.

Jeg tror desværre, at virksomheden er ved, at få mig til at betale for noget film som den tidligere kunde har aftaget på denne demo model. Jeg har bedt dem om, at kontrollere hvad den tidligere kunde har betalt afslag for, da der muligvis kunne stå i deres notater, at denne film manglende, men dette ønsker de heller ikke.

Jeg har forsøgt, at tale med en anden medarbejder eller leder hvilket Mikael Pedersen fra deres servicecenter har nægtet samtlige gange. Jeg har ligeledes bedt om, at få mine penge minus de 450kr tilbageført imens denne sag kører, hvilket han heller ikke vil tillade.

Jeg har informeret virksomheden om, at jeg ikke afhenter varen i henhold til den mail jeg sendte til dem, den 21/1 hvor jeg informerede dem om, at jeg ønskede at fortryde. Virksomheden har nu sendt mig en mail og sms om, at jeg kan afhente varen hos dem igen.

Har du klaget igen senere?

Ja

Nej

Anden klage

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår klagede du anden gang?

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvordan klagede du?

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivende svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre:

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Har du klaget flere gange?

Ja

Nej

Efterfølgende klageforløb

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv det efterfølgende klageforløb:

5. Løsningsforslag

Du skal vælge, hvilken løsning du ønsker for sagen. Du kan fremsætte flere forslag. Hvis du vælger pengene helt tilbage, og du ikke er berettiget til det, så bliver der også taget stilling til, om du er berettiget til at få nogle af pengene tilbage.

Beskrivelse af løsningsforslag

Hvad vil du gerne have?

Gratis reparation

Ombytning

Pengene delvist tilbage

Pengene helt tilbage

Erstatning

Andet

Hvis 'Pengene delvist tilbage' er valgt, udfyld venligst:

Pengene delvist tilbage, angiv passende afslag:

Hvis 'Erstatning' er valgt, udfyld venligst:

Angiv erstatningsbeløb:

Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:

Angiv andet:

Her skal du begrunde dit krav:

De har fået en vare retur der tidligere har været hos en kunde som de har solgt med 200kr i afslag. Varen er returneret i samme stand som jeg fik den, minus nogle få plastikposer som ikke kunne åbnes uden at blive ødelagt. Jeg vil gerne have det fulde købsbeløb retur.

Yderligere oplysninger

Har du yderligere oplysninger om sagen, for eksempel at sagen er overgivet til inkasso eller andet?

Har du selv varen? Hvis nej, hvor opbevares varen så?

Varen er hos sælgers servicecenter i århus.

6. Vedhæftede bilag

fcomputer sagsforløb.pdf

205354.pdf

TLF.: [REDACTED] FAX.: [REDACTED]
CVR.: [REDACTED]

Kontonummer.: 10
Løsdele, butik

Dato:: 17/01-2015
Kl.:: 12:34:49

KASSEBON Nr. 205354/10013143

Eksp.: [REDACTED]

VARENUMMER	ANTAL TEKST	BELØB
400453	1 Acer XB270HA - 27" 1ms 3D 144Hz G-Sync	3.698,00
	1 Fellowes aftøringsklude - Detailsalg	205,00
	TOTALBELØB	3.903,00
	HERAF MOMS	780,60
	Dankort	3.903,00
	BYTTEPENGE	0,00

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
Skal medbringes ved reklamation

ÅBNINGSTIDER
MANDAG - FREDAG 10 - 18
LØRDAG 10-14

Returret bortfalder ved brudt emballage!
Læs udførlige returbetingelser på vores hjemmeside.
[REDACTED]



Matrolius .

Vedr. RMA Sag: R210188

12 meddelelser

Send svar til: "s" [redacted]
Til: "

26. januar 2015 kl. 15.13

Kærr

Vi har fået undersøgt din skærm og vores vurdering er at den ikke længere fremstår som den gjorde på salgs tidspunktet og vi kan derfor ikke tage den retur til fuld pris, hvis vi skal tage det retur vil det blive med et afslag på 450 kr.

Venligst besvar denne mail hvis du accepter afslaget eller hvis du har spørgsmål til sagen.

Link til din SAG: [210188](#)

Med venlig hilsen

[redacted]
[www.fcomputer.dk](#)

Matrolius .

26. januar 2015 kl. 16.41

Hej fcomputer. Jeg vil gerne bede om grundlaget for dette, eftersom det var en demomodel jeg købte og det eneste jeg har mistet er 1 plastikpose, nogle ståltrådklips til ledningerne og 1 stk papir der sad på fronten som indikerede skærmens specifikationer. Udregningen for disse manglende dele i embalagen, samt videre slags værdien på et produkt der er solgt som demo og derved allerede har været åbnet, anser jeg ikke som værende tilsvarende til 450kr. Jeg vil derved gerne have jer til at genberegne ovenstående afslag. Jeg ser frem til, at høre eller se jeres beregning

Den 26/01/2015 15.13 skrev "s" [redacted]
[Citeret tekst er skjult]

26. januar 2015 kl. 16.53

Til: "Matrolius ."

Det er godt nok rigtigt af den er solgt som demo og derved har været åbnet før men det betyder ikke at de produkter vi sælger fra demo ikke har samme værdiforringelser som hvis der var tale om et nyt produkt.

Der er også blevet fjernet beskyttelsesfilm fra skærm rammen og uden det er rammen meget modtagelig over for ridser og sammen med de andre ting som du selv nævner så kan vi ikke sælge skærmen til samme pris som før og vores vurdering er at der skal 450 kr. i afslag før vi kan tage den retur igen.

Med venlig hilsen

Fra: [mailto: [redacted]@gmail.com]

Sendt: 26. januar 2015 17:10

Emne: Re: Vedr. RMA Sag: R210188

Hej [redacted] Rettelse til tidligere mail. Det var ikke en demo model, men en vare der havde været ude hos en anden kunde. Afslaget var 200kr.

[Citeret tekst er skjult]

[Citeret tekst er skjult]

[Citeret tekst er skjult]

Matrolius [redacted]@gmail.com>

26. januar 2015 kl. 17.28

Hej [redacted]

Jeg arbejder selv med e-handel, og ved at jeres værdiforringelse umuligt kan være udregnet korrekt :-)
Varen er returneret i original emballage (kasse) med alle beskyttelsesfilm på som var på ved udpakning. Det er kun ledningstrips + brudte plastikposer til ledninger der er blevet forringet ved pakken, og de kan sammenlagt ikke udgøre en værdiforringelse på 450kr. Især ikke fordi disse vurderes i købeloven som en del af varen der skal brydes for, at varen kan kontrolleres. Jeg vil meget gerne være behjælpelig med henvisninger fra forbrugerombudsmanden hvis dette ønskes :-)

Varen er godt nok købt i jeres butik, men eftersom at jeres handelsbetingelser er opsat efter e-handelsstandarden så gælder de samme regler jo ved køb i butikken.

Jeg vil fortsat gerne bede om jeres udregninger på dette afslag.
Og ellers kan vi aftale et afslag på 150kr for de brudte plastikposer.

Den 26. januar 2015 kl. 17.10 skrev Matrolius [redacted]@gmail.com>:

[Citeret tekst er skjult]

26. januar 2015 kl. 17.43

Fra: [redacted]@gmail.com>

Til: "Matrolius [redacted]@gmail.com"

Hej

"Varen er returneret i original emballage (kasse) med alle beskyttelsesfilm på som var på ved udpakning"

Dette er ikke korrekt. Der mangler beskyttelsesfolien på skærmrammen, som tidligere skrevet. Dette er væsentligt, da den folie beskytter skærmrammen mod ridser ved transport og anden håndtering.

Dertil kommer, at varen ikke fremstår som ny. Der er fingeraftryk på både skærm og skærmramme, og især på skærmrammen er det problematisk, da det vil give små ridser på skærmrammen hvis man skal pudse disse aftryk af. Der er også små væskestænk på skærmen.

Skærmen kan ikke bringes i samme stand som da du modtog den, og derfor er den værdiforringet.

Så frem du ikke ønsker at returnere varen til den reducerede pris, vil den blive sat klar til afhentning.

Med venlig hilsen

Mikael Pedersen

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]  **Fra:** Matrolius . [mailto:matrolius@computer.dk] @gmail.com]**Sendt:** 26. januar 2015 17:28

[Redacted]@computer.dk [Service]

Emne: Re: Vedr. RMA Sag: R210188

Hej [Redacted]

[Citeret tekst er skjult]

[Citeret tekst er skjult]

[Citeret tekst er skjult]

[Citeret tekst er skjult]

Matrolius . [mailto:matrolius@computer.dk] @gmail.com>

26. januar 2015 kl. 17.46

Til: [Redacted]

Jeg kan garantere, at der ikke er blevet fjernet noget beskyttelsesfolie fra min side. Jeg vil derfor gerne have en beskrivelse af hvor dette folie er fjernet fra. I vil ligeledes kunne se, at folien også er bibeholdt på foden. Hvis man var i gang med, at fjerne folie ville dette så ikke ligeledes være blevet fjernet?

Jeg vil fortsat gerne have en mere detaljeret beskrivelse af hvor skærmen bærer tydeligt præg af brug, gerne billeder hvis I har mulighed for dette. Jeg har haft skærmen i 4 dage, og haft den brug i 2.

Jeg fastholder kravet på 150kr hvis ikke I kan komme med en bedre beskrivelse af værdi forringelse.

Hvis dette ikke imødekommes vil sagen overdrages til forbrugerombudsmanden som må tage en vurdering på jeres vegne. Så kan I jo selv vælge om I er så sikre, i jeres sag, at dette kan svare sig.

I kan også vælge, at få en leder som er lidt mere inde i lov og ret til, at ringe mig op i stedet. Så undgår vi, at skulle diskutere over email :-)

Jeg kan træffes på [Redacted]

Jeg giver jer 1 uge til, at komme med en mere detaljeret beskrivelse over værdiforringelsen , hvorefter sagen oprettes ved ombudsmanden

Den 26. januar 2015 kl. 17.28 skrev Matrolius . .

@gmail.com>:

[Citeret tekst er skjult]

Matrolius . [mailto:matrolius@computer.dk] @gmail.com>

26. januar 2015 kl. 18.01

Til: service@computer.dk

Hej [Redacted]

Der er ikke beskyttelsesfilm på acer skærme, ligesom der ikke er på Benq skærme. Disse pakkes i en skumpose og efterfølgende ligges i en flamingo ramme. Og lad os antage at der var film på skærmen, så var der ikke det da jeg modtog varen, og dette giver heller ikke belæg for en værdiforringelse på 450kr :-)

Fra: Matrolius . [mailto: [redacted]@gmail.com]

Sendt: 26. januar 2015 18:57

Til: [redacted] [mailto: [redacted]@computer.dk]

Emne: Re: Vedr. RMA Sag: R210188

Jeg hjælper jer lige. Her kan I se hvor der er film på skærmen <http://youtu.be/pSLXpIMUKuc> filmen på forsiden af rammen mindes jeg dog ikke var på min, men I må kunne se hvad i lavede afslag fra tidligere kunde. Der er ingen film på selve skærmen

[Citeret tekst er skjult]

Matrolius . . [mailto: [redacted]@gmail.com]

27. januar 2015 kl. 11.34

Til: "Familie Computer ApS" [mailto: [redacted]@computer.dk]

Hej [redacted]

Jeg har ikke fjernet nogen film på skærmen, og eftersom af bevisbyrden befinder sig hos jer de første 6 måneder. (Formodningsreglen iflg købeloven), vil jeg gerne se jeres konkrete bevis på, at dette ikke er foretaget af tidligere kunde.

Jeg vil gerne bekende, at de åbnede plastposter i emballagen og de mangler strips skal stå for min regning. Jeg afhenter ikke skærmen, da jeg allerede pr. mail har kontaktet jer vedr. det fortrudte køb. I har derfor muligheden for, at komme med konkrete beviser for, at dette film skulle være fjernet af mig og ikke tidligere modtager. Imødekommes dette ikke, foreslår jeg den løcning, at i tilbagefører beløbet minus de 450kr, med bekræftelse på, at dette ikke anses som et forlig. Herefter opretter jeg sagen ved forbrugerombudsmanden, hvorefter i vil modtage en sælgerformular som i bedes udfylde, også tager vi den derigennem. herefter ansøger jeg om, at I udbetaler de 450kr til mig + 180kr for sagsoprettelse.

Jeres beskyldninger bygger udelukkende på postulater. Havde varen ikke været hos en kunde tidligere, ville jeg give dig helt og holdent ret, men jeg nægter pure simpelt, at betale 450kr fordi, at en anden kunde har taget 1 stk film af som jeg først efterfølgende har fundet ud af skulle være der. Er I sikre på, at jeres værksted ikke har overset dette ved indlevering fra tidligere kunde, eller at både ham/hende og jeg er blevet faktureret for det samme?

Jeg har tidligere bedt om, at få en leder til at ringe til mig. Kan I ikke sikre, at dette kommer til at ske?

Den 27. januar 2015 kl. 10.34 skrev [redacted] [mailto: [redacted]@computer.dk]

[Citeret tekst er skjult]

Dato 11-02-2015

Sælgerformular - Salg af vare

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsensvej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
Fax 41 71 51 00
CVR-nr. 10 29 48 19
www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Løbenr.: K105287

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.virk.dk eller minsag.forbrug.dk.

Sagsnr.: 15/01092

1. Kontaktoplysninger

Vi har brug for virksomhedens kontaktoplysninger og CVR-nummer.

Virksomhedens kontaktoplysninger

Virksomhedens kontaktoplysninger

Vi har registreret disse oplysninger om firmaet.

██

██

██████████

Danmark

Er oplysningerne korrekte?

Ja

Nej, de korrekte oplysninger er:

CVR nummer

Erhvervsdrivende

Virksomhedsform

Adresse

Postnr

By

Land

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

I kan følge med i sagen på <http://minsag.forbrug.dk>. Det er kun sagens parter, der kan se dokumenterne, og I skal logge ind. Hvis I benytter Min sag, så sender vi en e-mail og/eller en sms til jer, når I modtager et nyt dokument i sagen. Herefter kan I se de nye dokumenter via Min sag, og vi sender ikke dokumenterne med posten.

Hvordan ønsker I, at korrespondancen skal være i sagen?

Via Min sag

Via breve med posten

Hvis 'Via Min sag' er valgt, udfyld venligst:

Hvordan ønsker I at blive informeret om, at der er nye dokumenter i sagen? I kan godt vælge begge dele

Ønsker at modtage besked via email

Ønsker at modtage besked via SMS

Angiv e-mailadresse som notifikationen skal sendes til

forbrug@compas.dk

Angiv mobilnummer som notifikationen skal sendes til

2. Betalings- og garantiforhold

Oplys betalings- og garantiforhold for den vare, der er klaget over. Jo mere præcist du svarer, des nemmere går sagsbehandlingen.

Betalingsoplysninger

Er forbrugers oplysninger om prisen rigtige?

Ja

Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv den rigtige pris:

Er varen købt kontant?

Ja

Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv betalingsbetingelser:

Garantiforhold

Har forbrugeren fået garanti?

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der givet?

3. Klageforløb

Beskriv klageforløbet, herunder hvem der har klaget, og hvem I har svar på.

Klageforløbet

Hvornår har forbrugeren klaget, hvornår har I svaret, og hvilket svar har I givet? Har I tilbudt afhjælpning eller omlevering?

Beskriv klageforløbet så detaljeret som muligt.

Kunden skriver dette:

Hej [REDACTED]

Jeg har købt en skærm hos er på KASSEBON Nr. 205354/10013143.

Jeg kan slet ikke fragge eller ramme skaller med den, da mine tøse øjne ikke kan vende sig til et blankt display, uden black equalizer som jeg havde på min gamle Benq. Jeg vil derfor gerne returnere varen i butikken i Århus, og efterfølgende ombytte den til en 27" benq i stedet.

Jeg har åbnet embalagen så godt som jeg kan, og er inforstået med, at der kan forekomme reducering i returprisen hvis I vurderer dette. (Det burde dog ikke være et problem, at pakke den ned så den ser ud som ny igen)

Jeg ser frem til, at høre fra jer.

Kunden returnere en skærm som fortrudt køb 22-1-2015.

Vi undersøger varen, og svarer kunden 26-1-2015:

Kære [REDACTED]

Vi har fået undersøgt din skærm og vores vurdering er at den ikke længere fremstår som den gjorde på salgs tidspunktet og vi kan derfor ikke tage den retur til fuld pris, hvis vi skal tage det retur vil det blive med et afslag på 450 kr.

Vil I imødekomme forbrugernes krav, eller har I et andet forslag til løsning af sagen?

Vi har tilbudt kunden at tage varen retur, med afslag på kr. 450,00 grundet værdiforringelse, da varen nu er brugt og ikke længere fremstår som da kunden modtog den.

Vi fremsender mailhistorik samt billeder af skærmen.

Kunden har underligt nok fjernet alle vores svar i de mail han har sendt til os.

Afsluttende spørgsmål

Eventuelle yderligere oplysninger af betydning for sagens behandling, for eksempel om sagen er overgivet til inkasso med mere:

Hvis I har yderligere oplysninger med relevans for sagen, kan I notere dem her.

Dato 14-10-2014

Klageformular - Køb af elektronik

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsensvej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
Fax 41 71 51 00
CVR-nr. 10 29 48 19
www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Journalgruppenr.: 3232101

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.forbrug.dk.

Løbenr.: K94844

1. Kontakt

Udfyld felterne med de oplysninger, vi skal bruge for at kunne kontakte dig.

Dine kontaktoplysninger

Fornavn		Efternavn	
Adresse			
Postnr	By	Land	
		Danmark	
E-mail	Telefon	Mobiltelefon	

Du kan følge med i din sag på <http://minsag.forbrug.dk>. Det er kun sagens parter, der kan se dokumenterne, og du skal logge ind. Hvis du vælger at benytte Min sag, så sender vi en e-mail og/eller en sms til dig, når du er modtager af et nyt dokument i sagen. Herefter kan du se de nye dokumenter via Min sag, og vi sender ikke dokumenterne med posten.

Hvordan ønsker du, at korrespondancen skal være i sagen?

- E-mail
 Brev (udskriv)

Hvis 'E-mail' er valgt, udfyld venligst.

Hvordan ønsker du at blive informeret om, at der er nye dokumenter i sagen? Du kan godt vælge begge dele

- Ønsker at modtage besked via email
 Ønsker at modtage besked via SMS

I forbindelse med sagen behandler vi personoplysninger om dig, herunder navn og adresse. Efter persondataloven har du ret til indsigt i disse oplysninger.

2. Virksomhed

Virksomhedens CVR-nummer kan du som regel finde på kvitteringen eller på virksomhedens hjemmeside.

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår er varen købt eller bestilt?

21-09-2014

Varens pris

Angiv varens pris:

6799

Hvordan har du betalt for varen?

Kontant, Dankort eller VisaDankort

På anden vis

Hvis 'På anden vis' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv betalingsmåde, og beløbet du har betalt indtil nu:

Har du købekontrakt, kvittering, garantibevis eller lignende?

Nej

Ja (du skal sende dokumentation til os)

Hvis du ikke har en kvittering, og den erhvervsdrivende bestrider, du har købt varen hos den erhvervsdrivende, kan vi kun behandle din klage, hvis du kan dokumentere dit køb på anden vis.

Garantiforhold

Har du fået særlige garantier i forbindelse med købet, så der gælder en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven?

Der skal være tale om en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven.

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der tale om?

Er det for eksempel butikken eller producenten, der har givet yderligere garantier? Beskriv, hvad du er blevet lovet.

4. Klageforløb

Her skal du beskrive varens fejl, og om fejlen har udviklet sig, siden du opdagede den. Desuden er det vigtigt, at du beskriver klageforløbet, og at du dokumenterer det så godt som muligt.

Varens fejl

Hvilke fejl har varen?

Giv en detaljeret beskrivelse af varens fejl. Hvad betyder fejlen for brugen af varen? Hvornår forekommer fejlen? Er fejlen periodisk? Har fejlen udviklet sig og medført yderligere skade på varen?

mener ikke der er fejl ved varen

har leveret computer tilbage på den 14 dages fortrydelsesret.

for besked fra leverandør at der er 1 ridse på computer og små ridser på oplader

vi har ikke bemærket ridser ved modtagelse eller ved afsendelse, og kan derfor ikke bevise hvornår de er kommet.

Sælger vil kun tilbagebetale 75% af prisen,

mener det et meget stort beløb.

Fejlen blev opdaget den:

25-09-2014

Digitalt tv - MPEG2/MPEG4

Hvis din klage drejer sig om, at du ikke kan se digitalt-tv, skal du oplyse, hvordan du modtager dit tv-signal (antenne, kabel-tv, parabol eller andet)?

Du skal også oplyse, hvilken tuner der er i dit tv (DVB-T/C/S tuner med MPEG2/MPEG4)?

Første klage

Du klagede første gang den:

03-10-2014

Hvordan klagede du?

Marker begge, hvis du klagede både mundtligt og skriftligt.

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivendes svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre.

Angiv oplysninger om din klage til den erhvervsdrivende. Du skal også skrive, om der er foretaget reparation, og i givet fald hvor længe den har været. Hvis du har klaget skriftligt, skal du sende dokumentationen til os.

har skrevet at vi ikke har observeret ridser, sælger fastholder 75% tilbage betaling

Har du klaget igen senere?

Ja

Nej

Anden klage

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår klagede du anden gang?

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvordan klagede du?

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivende svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre:

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst.

Har du klaget flere gange?

Ja

Nej

Efterfølgende klageforløb

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv det efterfølgende klageforløb:

5. Løsningsforslag

Du skal vælge, hvilken løsning du ønsker for sagen. Du kan fremsætte flere forslag. Hvis du vælger pengene helt tilbage, og du ikke er berettiget til det, så bliver der også taget stilling til, om du er berettiget til at få nogle af pengene tilbage.

Beskrivelse af løsningsforslag

Hvad vil du gerne have?

Gratis reparation

Ombytning

Pengene delvist tilbage

Pengene helt tilbage

Erstatning

Andet

Hvis 'Pengene delvist tilbage' er valgt, udfyld venligst

Pengene delvist tilbage, angiv passende afslag:

90 % af købspris

Hvis 'Erstatning' er valgt, udfyld venligst

Angiv erstatningsbeløb:

Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:

Angiv andet:

Her skal du begrunde dit krav:

mener ikke vi har lavet ridser.

hvis der var ridser på computeren da vi modtog den, var den så lille at vi ikke så den.

Yderligere oplysninger

Har du yderligere oplysninger om sagen, for eksempel at sagen er overgivet til inkasso eller andet?

Har du selv varen? Hvis nej, hvor opbevares varen så?

Dato 20-10-2014

Sælgerformular - Salg af vare

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsensvej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
Fax 41 71 51 00
CVR-nr. 10 29 48 19
www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Løbenr.: K95318

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.virk.dk eller minsag.forbrug.dk.

Sagsnr.: 14/10860

1. Kontaktoplysninger

Vi har brug for virksomhedens kontaktoplysninger og CVR-nummer.

Virksomhedens kontaktoplysninger

Virksomhedens kontaktoplysninger

Vi har registreret disse oplysninger om firmaet

██

██

██

Danmark

Er oplysningerne korrekte?

Ja

Nej, de korrekte oplysninger er:

CVR nummer

Erhvervsdrivende

Virksomhedsform

Adresse

Postnr

By

Land

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

Oplys navn, e-mailadresse og telefonnummer på en kontaktperson hos jer:

Vi benytter Min sag til korrespondance i sagen. Vi beder jer derfor oplyse e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer, som vi fremover kan anvende til e-mail/sms, når vi har behov for at kontakte jer:

2. Betalings- og garantiforhold

Oplys betalings- og garantiforhold for den vare, der er klaget over. Jo mere præcist du svarer, des nemmere går sagsbehandlingen.

Betalingsoplysninger

Er forbrugers oplysninger om prisen rigtige?

Ja Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv den rigtige pris:

Er varen købt kontant?

Ja

Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv betalingsbetingelser:

Garantiforhold

Har forbrugeren fået garanti?

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der givet?

3. Klageforløb

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår forbrugeren har klaget, og hvornår I har svaret.

Klageforløbet

Hvornår har forbrugeren klaget, hvornår har I svaret, og hvilket svar har I givet? Har I tilbudt afhjælpning eller omlevering?

Beskriv klageforløbet så detaljeret som muligt.

Forbruger har d. 22-09/2014 købt computeren og efterfølgende valgt at benytte fortrydelsesretten d. 06-10/2014. I forbindelse med returneringen af bærbaren har teknikken konstateret en stor ridse på toppen af bærbaren, samt to små ridser på opladeren (Se vedhæftede bilag). Der er endvidere oprettet en bruger i Windows, samt diverse ting i papirkurven som indikere at computeren har været brugt.

Det er ensbetydende med at [redacted] ikke kan videresælge computeren til fuldpris, og at forbrugeren hæfter for varens forringelse, jf. forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5.

Vil I imødekomme forbrugers krav, eller har I et andet forslag til løsning af sagen?

Vi vil ikke imødekomme forbrugers krav, da vi ikke har mulighed for at sælge bærbaren til fuldpris igen.

Afsluttende spørgsmål

Sagkyndig undersøgelse af bærbar computer

Sagens parter	an i e læst [redacted]
---------------	------------------------

Dato for undersøgelsen	Februar 2015
Sted for undersøgelsen	Hos sagkyndig
Genstand for undersøgelsen	Bærbar computer, Asus K55 Produktnummer og serienummer på den undersøgte enhed er dokumenteret i bilag 1

De af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen stillede spørgsmål besvares således:

Sagkyndig besvarelse

Spørgsmål	Svar
Spørgsmål 1: a) Om der er en ridse på toppen af computeren? b) Om der er to ridser på computerens oplader? c) Om der er oprettet en bruger i Windows? d) Om der er diverse "ting" i computerens papirkurv?	Svar på spørgsmål 1: Følgende er konstateret: a) Ja det er konstateret en ridse på toppen af computeren. b) Ja der er konstateret to ridser på computerens oplader c) Nej der er ikke oprettet en bruger i Windows d) Nej der er ikke diverse ting i computerens papirkurv. De konstaterede forhold er dokumenteret i bilag 2-5
Spørgsmål 2: Hvad er efter din faglige vurdering den sandsynligste årsag til ridserne <ul style="list-style-type: none"> • Materiale- eller fabrikationsfejl? • U hensigtsmæssig konstruktion? • Almindelig brug? • Forbrugerens uhensigtsmæssige brug, forkert håndtering eller lignende? • Transportskade? • Andet? 	Svar på spørgsmål 2: <ul style="list-style-type: none"> • Nej • Nej • Nej • Efter min vurdering er den konstaterede ridse på computeren og ridserne på opladeren opstået som følge af en uhensigtsmæssig behandling af computeren. • Nej • Nej
Spørgsmål 3: Kan du vurdere, hvornår der i givet fald er blevet oprettet en Windows-bruger, og hvornår der er blevet "lagt" "ting" i computerens papirkurv - herunder om det er sket, før eller efter forbrugeren har fået computeren leveret?	Svar på spørgsmål 3: Udgår som følge af at der ikke er konstateret en oprettet bruger i Windows samt, at der er ikke diverse ting i computerens papirkurv. Ved ankomst til undersøgelse var computeren nyinstalleret. Dette er dokumenteret i bilag 6-7. For at kunne gennemføre undersøgelsen er der oprettet en testbruger.
Spørgsmål 4: Kan du vurdere, om den bærbare computer	Svar på spørgsmål 4: Det er min vurdering, at computeren er værdiforringet

<p>inklusive oplader er værdiforringet med 25 procent som følge af, at der er en ridse på toppen af computeren, at der er to ridser på opladeren, at der er oprettet en bruger i Windows, og at der er diverse "ting" i computerens papirkurv. Vi beder dig begrunde dit svar.</p>	<p>med ca. 25% som følge af de konstaterede ridser. Det er min vurdering af ridserne på computeren ca. udgør 90% af værdiforringelsen samt at ridserne på opladeren ca. udgør 10% af værdiforringelsen. Det har ingen indflydelse på min vurdering, hvorvidt der er eller har været oprettet en bruger i Windows samt at der har været ting i computerens papirkurv idet disse forhold nemt kan reetableres uden at det har betydning for computerens værdi. Min fastsættelse af de 25% i værdiforringelse, er baseret på, hvad det vil koste at bringe computeren i en stand som ny og endvidere er værdiforringelsen baseret på en vurdering af hvad computeren kan sælges til i dens nuværende stand med de konstaterede fejl.</p>
<p>Spørgsmål 5: Hvis du ikke vurderer, at computeren inklusive oplader er værdiforringet med 25 procent, skal vi bede dig redegøre for, hvor meget computeren efter din vurdering er værdiforringet som følge af, at der er en ridse på toppen af computeren, at der er to ridser på opladeren, at der er oprettet en bruger i Windows, og at der er diverse "ting" i computerens papirkurv (angivelse i kr. og procent).</p>	<p>Svar på spørgsmål 5: Udgår da der er svaret bekræftende på spørgsmål 4.</p>
<p>Spørgsmål 6: Vi beder dig redegøre for computerens generelle handelsværdi i dens nuværende stand – herunder hvilken pris en erhvervsdrivende kan opnå ved gensalg til en anden forbruger?</p>	<p>Svar på spørgsmål 6: Med de konstaterede skader er det min vurdering, at computeren har en handelsværdi ved gensalg til en anden forbruger på ca. 5.100 kr. inkl. moms. Denne vurdering er baseret på, at computeren fremtræder med en betydelig synlig ridse på fronten, som giver indtryk af at computeren har været anvendt på en uhensigtsmæssig måde, hvilket efter min vurdering medfører at computeren har en nedsat handelsværdi som angivet ovenfor.</p>
<p>Spørgsmål 7: Er det muligt at istandsætte computeren således, at den fremstår som en ny computer og på ny kan sælges som en ny computer til en anden forbruger? Hvad vil det i så fald koste for en erhvervsdrivende inklusive moms?</p>	<p>Svar på spørgsmål 7: Computeren kan istandsættes så den fremtræder som ny ved at udskifte frontpladen samt udskifte opladeren. Dette koster ca. 1.500 kr. inkl. moms. Efter min vurdering kan en computer, som har undergået en reparation ikke længere sælges som værende ny.</p>

Bilagsoversigt

Bilag 1	Dokumentation af serienummer på den undersøgte enhed
Bilag 2	Billede af ridser på oplader
Bilag 3	Billede af ridse på computerens front.
Bilag 4	Dokumentation for at papirkurven på computeren var tom
Bilag 5	Dokumentation for at der kun er oprettet den brugerkonto, som blev oprettet af sagkyndig for at kunne undersøge computeren.
Bilag 6-7	Dokumentation for at computeren var nyinstalleret ved ankomst til undersøgelse.

Dato 02-01-2015

Klageformular - Køb af mobiltelefon
**Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen**
 Carl Jacobsensvej 35
 2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00

Fax 41 71 51 00

CVR-nr. 10 29 48 19

www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Journalgruppenr.: 3232901

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.forbrug.dk.

Løbenr.: K99979

1. Kontakt

Udfyld feltene med de oplysninger, vi skal bruge for at kunne kontakte dig.

Dine kontaktoplysninger

Fornavn

Efternavn

Adresse

Postnr

By

Land

Danmark

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

Du kan følge med i din sag på <http://minsag.forbrug.dk>. Det er kun sagens parter, der kan se dokumenterne, og du skal logge ind. Hvis du vælger at benytte Min sag, så sender vi en e-mail og/eller en sms til dig, når du er modtager af et nyt dokument i sagen. Herefter kan du se de nye dokumenter via Min sag, og vi sender ikke dokumenterne med posten.

Hvordan ønsker du, at korrespondancen skal være i sagen?

 E-mail Brev (udskriv)*Hvis 'E-mail' er valgt, udfyld venligst:*

Hvordan ønsker du at blive informeret om, at der er nye dokumenter i sagen? Du kan godt vælge begge dele

 Ønsker at modtage besked via email Ønsker at modtage besked via SMS

I forbindelse med sagen behandler vi personoplysninger om dig, herunder navn og adresse. Efter persondataloven har du ret til indsigt i disse oplysninger.

2. Virksomhed

Virksomhedens CVR-nummer kan du som regel finde på kvitteringen eller på virksomhedens hjemmeside.

Virksomhed

CVR nummer

44775500

Erhvervsdrivende

Person

Virksomhedsform

Aktieselskab

Adresse

København

Postnr

2100

By

København Ø

Land

Danmark

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

3. Købet

Her skal du beskrive købet og varen. Jo mere nøjagtig du beskriver situationen, des nemmere er det for os at behandle din sag.

Hvad har du købt?**Beskriv den mobiltelefon, du vil klage over. Vi skal også bruge mærke, model, serienummer med videre:***Du finder ofte oplysningerne på fakturaen eller selve varen.*

Iphone 5s 32GB 352054062491254

IMEI: 352_054_062_491_254

Angiv kundenummer, fakturanummer eller anden identifikation, hvis du har det:

Fakturenr: 7260818

Varen er købt som: Ny Brugt*Hvis 'Brugt' er valgt, udfyld venligst:***Angiv varens alder:****Varen er hovedsageligt købt til privat brug:** Ja Nej**Hvor er varen købt?** I en forretning På internettet Anden vis*Hvis 'Anden vis' er valgt, udfyld venligst:***Angiv købsmåde:****Varen er leveret den:**

14-11-2014

Er varen købt eller bestilt på et andet tidspunkt? Nej Ja*Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:***Hvornår er varen købt eller bestilt?**

11-11-2014

Varens pris**Angiv varens pris:**

4608,00

Angiv mindsteprisen i bindingsperioden:

192

Hvordan har du betalt for varen?

Kontant, Dankort, VisaDankort

På anden vis

Hvis 'På anden vis' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv betalingsmåde, og beløbet du har betalt indtil nu:

ekspresbank

Har du købekontrakt, kvittering, garantibevis eller lignende?

Nej

Ja (du skal sende dokumentation til os)

Hvis du ikke har en kvittering, og den erhvervsdrivende bestrider du har købt varen hos den erhvervsdrivende, kan vi kun behandle din klage, hvis du kan dokumentere dit køb på anden vis.

Garantiforhold

Har du fået særlige garantier i forbindelse med købet, så der gælder en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven?

Der skal være tale om en garanti udover den toårige reklamationsret, der følger af købeloven.

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der tale om?

Er det for eksempel butikken eller producenten, der har givet yderligere garantier? Beskriv, hvad du er blevet lovet.

4. Klageforløb

Her skal du beskrive varens fejl, og om fejlen har udviklet sig, siden du opdagede den. Desuden er det vigtigt, at du beskriver klageforløbet, og at du dokumenterer det så godt som muligt.

Varens fejl

Hvilke fejl har varen?

Giv en detaljeret beskrivelse af varens fejl. Hvad betyder fejlen for brug af varen? Hvornår forekommer fejlen? Er fejlen periodisk? Har fejlen udviklet sig og medført yderligere skade på varen?

Ridser i skærm efter indleveret hos

Oprigtigt ikke derfor tlf. blev indleveret men på grund af: løs top knap - forstyrrelseslyde i opkald - Rasler ved rystelse.

Fejlen blev opdaget den:

21-11-2014

Første klage

Du klagede første gang den:

16-11-2014

Hvordan klagede du?

Marker begge, hvis du klagede både mundtligt og skriftligt.

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentation til os)

Jeg informerer [redacted] om de fejl telefonen har via deres SHOP REAPRATION fra deres hjemmeside. Jeg har hurtigt besked tilbage fra [redacted]

D. 19 ligger jeg den nye telefon tilbage i æske og får mit gamle simkort åbnet.

Fra: [redacted]

Dato: 18. nov. 2014 kl. 13.09.08 CET

Til: [redacted] @gmail.com

Emne: Kvittering for oprettet reklamation

Ordre informationer

Ordre refernce nr 201137172

Kunde informationer

Navn [redacted]

Adresse [redacted]

Evt. stedsnavn [redacted]

Postnummer/By [redacted]

Telefonnummer [redacted]

Mobilnummer [redacted]

E-mail : [redacted] @gmail.com

Modtog statusopdateringer via E-mail / SMS

Produkt informationer

Mærke APPLE

Kategori Mobiltelefon

Model iPhone 5S 32GB Silver

IMEI-nr/Serie-nr. 352054062491254

Medsendt tilbehør

Produkt forsikret hos Securator Nej

Fejlbeskrivelse

Fejlbeskrivelse

Produkt under 10 dage gammel(DOA): Ja

Højtaler-Skratter når den jeg taler med, snakker.

Højtaler-Andet – Beskriv i feltet nedenfor

tænd/sluk knap virker løs.

Den skratter under samtale.

Den rasler.

From: [redacted] @gmail.com>

Sent: Sun Nov 16 12:07:05 UTC+0100 2014

To: [redacted]

Subject: Vedr: defekt højtaler

Hej,

Jeg har med glæde modtaget min nye iPhone 5s fredags d 14.11.2014.

Desværre er der knas med højterne. Mine kontakter kan næsten ikke høre mig og omvendt og der er en knasende lyd konstant under samtale.

Hvordan forholder jeg mig?

Venlig hilsen

Den 17/11/2014 kl. 09.40 skrev [redacted] >:

Hej

Jeg forstår udemærket din frustration omkring dette.

Uanset udfald, er vi i første omgang nødt til at have telefonen behandlet hos værkstedet, da vi er nødt til at fastslå at fejlen har været fra der fra starten af, fra producentens side. Når du opretter reparations sagen på hjemmesiden, skal den indsendes som en DOA. Som nævnt i forrige mail, har du mulighed for at få tilsendt en portolabel således at du ikke har nogen udgifter i forbindelse med dette.

Såfremt fejlen konstateres, vil du modtage en fabriksny enhed retur.

Med venlig hilsen

Andreas H.
[redacted]

Jeg får lov til at afleverer telefonen på deres forretning i Tåstrup fredag d 21 november 2014. Her venter jeg til en medarbejder ser på telefonen. Han /hun mener ikke der er fejl men telefonen skal alligevel til værdiforringelse. 20 minutter efter jeg er gået bliver jeg ringet op af en anden medarbejder om at de har fundet ridser i min skærm. Da så dem heller ikke mest jeg var hos dem. Jeg kan ikke kende nogle ridser i min skærm og tager derfor tilbage om mandagen d 24 november og se de ridserne. Jeg er virkelig ærgerlig over at se min nye telefon med så voldsomme ridser hvilket jeg vil påstå at ikke være der ved min aflevering af telefonen.

[redacted] reparations@tommerelectronics

Vedhæftede filer24/11/14

til mig

Hej [redacted]

Jeg har modtaget din telefon og lestet den for de fejl du har beskrevet. Vi har ikke kunne konstatere nogen af dem, men vil gerne godkende din fortrydelse. Det kræver dog at vi er nødt til at sende den til værkstedet, og få dem til at lave en værdiforringelse af telefonen, da vi har konstateret at der er ridser i skærmen, som du også kan se på vedhæftet billeddokumentation. Da vi også kan se at headsettet der medfølger, bærer tydeligt præg af brug, og er meget slidt, vil dette også indgå i værdiforringelsen. Jeg skal derfor vide, om du ønsker at vi skal sende den til værkstedet til værdiforringelse, eller om du ønsker produktet retur.

Du må have en god dag.

Med venlig hilsen

Lucas M.
[redacted]

Har du klaget igen senere?

Ja

Nej

Anden klage

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvornår klagede du anden gang?

26-11-2014

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvordan klagede du?

Mundtligt

Skriftligt (du skal sende dokumentationen til os)

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår den erhvervsdrivende svarede, den erhvervsdrivendes svar, om der er foretaget reparation, ombytning, tilbudt lånegenstand med videre.

Den 26/11/2014 kl. 11.43 skrev [redacted]

Hej

Jeg har talt med min kollega, der har oplyst, at du siger, at du ikke har haft de ridser på skærmen, da du indleverede din telefon i vores reception. Ridserne kan godt forsvinde, når man holder telefonen i en bestemt belysning. Derfor kan jeg ikke afvise, at vores receptionist har sagt, at hun ikke har kunne se ridserne, men det er heller ikke hende der behandler disse telefoner. Det er os i Backoffice der behandler dette. Ridserne kunne jeg se så snart jeg åbnede kassen med telefonen og det er ikke nogen der er opstået, mens telefonen har været i [redacted] varetægt. Jeg vil gerne tilbyde dig som tidligere, at vi kan sende telefonen ind til vores værksted, der laver en værdiforringelse af telefonen og det derfor vil koste dig et beløb at få ophævet købet, eller jeg kan sende den retur til dig, hvis du ikke ønsker den skal sendes til værkstedet. Jeg har talt med vores klageafdeling, som har givet samme vurdering som jeg har, i denne sag.

Hvis du ikke er enig i vores afgørelse, har du som forbruger altid mulighed for at gå til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Hvis du ikke har kontaktdata til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, har jeg fundet dem frem til dig:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

E-mail: kfst@kfst.dk

Du må have en god dag

Med venlig hilsen

Lucas M.
[redacted]

From: 'Lucas M.' <[redacted]@gmail.com>

Sent: Wed Nov 26 17:54:36 UTC+0100 2014

To: "[redacted]"

Subject: Re: Vedr. iPhone 5s 32 GB / Ordre 1681995 [Sagsnummer: 1114667]

Jeg mener simpelthen ikke at jeg på nogle måde har set de ridser jeg så i dag. Jeg var ikke i tvivl om der var ridser da jeg så telefonen i dag og jeg har med flere vist telefonen mens den lå i æsken. Lys eller ej så var de så tydelige at jeg og andre næppe ville kunne undgå at se dem.

Venlig hilsen

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Har du klaget flere gange?

Ja

Nej

From: [REDACTED]
Sent: Tue Dec 2 15:13:30 UTC+0100 2014
To: [REDACTED]@gmail.com
Subject: Vedr. iPhone 5s 32 GB / Ordre 1681995 [Sagsnummer: 1118846]

Hej

Vi har nu haft din telefon til værdiforringelse på vores værksted og har fundet frem til en afgørelse. Du kan få dit køb ophævet, men da telefonen ikke har været i samme stand, vil det koste dig 2.500,00 kr. at få ophævet købet. Hvis du ønsker at tage imod dette bedes du indbetale de 2.500,00 kr. på et [REDACTED] nummer og oplyse hvilket nummer du har indbetalt på, hvorefter vi vil trække disse og ophæver købet. Hvis du ikke ønsker dette, kan vi sende telefonen retur til dig.

Lad mig vide hvad du ønsker.

Du må have en god dag.

Med venlig hilsen

Lucas M.
[REDACTED]

Jeg har ikke de penge hvilket var derfor jeg oprettede et lån så jeg kunne få den ønskede telefon. Dog sætter han beløbet ned til 1900 kr. hvilket jeg heller ikke kan betale for at komme ud af købet af denne nye telefon.

Den 08/12/2014 kl. 15.49 skrev "[REDACTED] - Shop Reparationer" [REDACTED]@telmore.dk

Hej

Jeg har kigget din sag igennem igen og kan godt forstå at det er frustrerende, at betale et så stort beløb, for en ophævelse af købet. Da der desværre er ridser i din skærm, har vi ikke kunne godkende fortrydelsen og har derfor været nødt til at sende den til værkstedet som tidligere beskrevet, for at få en værdiforringelse. Jeg har dog besluttet at reducere beløbet til 1900,00 kr. da værkstedet vil ombytte telefonen til ny for 1968,75 kr. Hvis du ønsker at tage imod dette, bedes du ligesom tidligere skrevet, indbetale 1900,00 kr. på et [REDACTED] nummer og oplyse hvilket nummer du har indbetalt på, hvorefter vi vil trække disse og ophæve købet.

Hvis du ikke er enig i vores afgørelse, har du som forbruger også altid mulighed for at gå til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som skrevet i tidligere mail.

Du må have en god dag.

Med venlig hilsen

Lucas M.
[REDACTED]

Efter at have fået rådgivning fra jer Forbrugerstyrelsen telefonisk skriver jeg tilbage til telmore:

10.12.2014

Hej Lucas.

1

Jeg har brug for at få dokumenteret at det er MIN telefon der siges at have disse ridser!!

Og

2

Hvad præcis de 2500 kr til rep er gået til!?

Den dag jeg afleveret telefonen kom der en ung pige og hentede den for at nogle på 1 sal (Tåstrup) skulle se de fejl jeg havde beskrevet.

Hun kommer igen og fortæller at iPhone 5 s SKAL RASLE NÅR MAN RYSTER DEN!!!! Og top knappen syntes ikke at være løs og at de ikke finder fejl ved opkald.

Da jeg er inde igen og ser de ridser bemærker jeg at top knapper ikke er løs som da jeg afleveret telefonen. Desværre glemmer jeg at ryste telefonen og ved derfor ikke om den stadig rasler (har forhørt mig i forbruger styrelsen..... iPhone 5 s SKAL IKKE RASLE)

Men at se disse ridser er jeg meget i tvivl om dette er min telefon.

Jeg kender flere der har fået skiftet skærmen billigere!!!!

Så hvis du vil oplyse mig de 2 problemstillinger førstnævnte så jeg kan gå videre. Jeg har hverken 2500 eller 1900 jeg kan hive ud af mit budget og vedkender mig stadig ikke de ridser. Har man iøvrigt forhørt de enkelte personer har har taget i mod min telefon??

God dag.

Venlig hilsen

-

Denne mail får jeg 2 dage efter.

Apple - Apple Reparationer

Vedhæftede filer 12/12/14

til mig

Hej

Jeg har vedhæftet billederne der blev taget af telefonen ved modtagelse af denne.

De 1900,- svarer til beløbet der bliver opkrævet ved udbedring af skaden på telefonen. Der er ikke tale om at telefonen får skiftet skærm, da dette ikke er en reparation Apple udfører. Telefonen bliver ombyttet til en fabriksny enhed, uden omtalte skade. Det er korrekt at iPhones i langt de fleste tilfælde rasler en smule - og dette er ikke en produktionsfejl. At knapperne kan sidde en smule løst, er ligeledes ikke en produktionsfejl, da dette forhindrer at knapperne sætter sig fast ved hyppigt brug.

I forbindelse med den nye forbrugerftalelov, så kan vi ikke længere afvise en fortrydelse, hvilket ville være den "gamle" procedure når vi modtager en telefon som er brugt mere end hvad rimeligt er inden for fortrydelsesretten. Derimod, bliver du som køber pålagt et gebyr, der svarer til tabet af den handelsmæssige værdi af telefonen i detailhandel. Her henvises der til, at tilbuddet dækker over prisen svarende til en udskiftning af skærm af samme kvalitet, samt ordnet under samme forhold, som et autoriseret værksted vil gøre det.

Såfremt du ikke ønsker at gøre brug af ovenstående tilbud returneres telefonen til dig, uden yderligere omkostninger.

Hvis du ikke er enig i vores afgørelse bedes du kontakte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Såfremt vi ikke har modtaget sag vedrørende ovenstående inden udgangen af december, vil sagen ses som afsluttet og telefonen returneres til dig.

Hvis du ikke har kontaktdata til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, har jeg fundet dem frem til dig:
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
E-mail: kfst@kfst.dk

Du må have en god weekend, trods alt.

Med venlig hilsen

Andreas H.
[Redacted]

Efter denne mail ringer jeg til [Redacted] kundeservice. Jeg forhør mig om mine muligheder nu da de skriver at jeg ikke kan fortryde mit køb da min telefon er efter den "gamle" procedure når vi modtager en telefon som er brugt mere end hvad rimeligt er inden for fortrydelsesretten".
Jeg minder [Redacted] om at jeg jo kun har fået glæde af min nye telefon fra fredag d 14. til 19 november. Og desuden har jeg efter 21 november ikke set min telefon. Desværre bliver forbindelsen pludseligt afbrudt og jeg får ikke svar på mine spørgsmål udover medarbejderen spørg hvorfor jeg har ringet for brokket mig til forbrugerklagenævnet, da jeg siger at det er min rettighed, afbrydes forbindelsen.

5. Løsningsforslag

Du skal vælge, hvilken løsning du ønsker for sagen. Du kan fremsætte flere forslag. Hvis du vælger pengene helt tilbage, og du ikke er berettiget til det, så bliver der også taget stilling til, om du er berettiget til at få nogle af pengene tilbage.

Beskrivelse af løsningsforslag

Hvad vil du gerne have?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gratis reparation | <input type="checkbox"/> Ombytning |
| <input type="checkbox"/> Pengene delvist tilbage | <input type="checkbox"/> Pengene helt tilbage |
| <input type="checkbox"/> Erstatning | <input checked="" type="checkbox"/> Andet |

Hvis 'Pengene delvist tilbage' er valgt, udfyld venligst:

Pengene delvist tilbage, angiv passende afslag:

Hvis 'Erstatning' er valgt, udfyld venligst:

Angiv erstatningsbeløb:

Hvis 'Andet' er valgt, udfyld venligst:

Angiv andet:

anulleret min køb

Hør skal du begrunde dit krav:

Efter denne lange proces og nu vidende om at iPhone 5s ofte kan forekomme rasle lyde ønsker jeg ikke dette mærke mere.

Yderligere oplysninger

stk. 1/1

Rate/24
Ref: 16881 Ans.nr.: 14389192

KREDITAFTALE

Ekspress Bank A/S
Oldenburg Allé 3, 2630 Taastrup, Telefon 70 23 58 00

Låne nummer: 101115-590578
O: 390 D
Dato: 11-11-2014

Kredittagers navn og adresse:

Formidlet via:

RESONANCE webshop

Ovennævnte kredittager har fået bevilget et lån på 4.608,00 kr. af Ekspress Bank A/S, herefter kaldet Banken. Det er aftalt at der udbetales 4.608,00 kr., som forrentes og afdrages på følgende lånlignende vilkår:

Det udbetalte beløb	4.608,00 kr.
Stiftelsesomkostninger	0,00 kr.
Beregnete administrationsomkostninger (adm.gebyr og opkrævningsgebyr)	0,00 kr.
Beregnete renter i lånets løbetid	0,00 kr.
Samlede kreditomkostninger	0,00 kr.
Det samlede beløb, der skal betales (Summen af udbetalingen og de samlede kreditomkostninger)	4.608,00 kr.

Det udbetalte beløb er rentefrit i 24 måneder. Herefter vil restgælden være rentebærende med 15,99% p.a. Rente er variabel og er i øjeblikket 1,33% pr. måned svarende til en årlig debitorrente på 17,22%. De årlige omkostninger i procent udgør 0,00% (Den samlede pris for lånet udtrykt i procent pr. år af lånebeløbet). Beregningen af AOP er baseret på, at der betales via Automatisk kortbetaling. Det udbetalte beløb, renter og eventuelle gebyrer tilbagebetales med 23 ydelser af 192,01 kr. samt en ydelse (sidste ydelse) af 191,77 kr. Ydelserne forfalder hver den 1. i måneden, første gang den 01-01-2015. Du har til enhver tid ret til at modtage en amortiseringsplan der dækker ovennævnte afvikling. Ved beregningen af kreditomkostninger er forudsat, at lånet udbetales dags dato.

Ovennævnte rentefrihed forudsætter, at kredittager overholder sine betalingsforpligtelser. Såfremt lånet misligholdes i et omfang, der medfører lånets opsigelse, vil restgælden fra opsigelsestidspunktet være rentebærende med pålydende 15,99% p.a. Denne rente er variabel og udgør pr. måned 1,33% svarende til en debitorrente på 17,22%. Endvidere er det forudsætning for lånets gebyrfrihed, at lånet er tilmeldt og ydelserne betales via Automatisk kortbetaling. I modsat fald opkræves et månedligt gebyr for Indbetalingskort på op til 29,00 kr.

Såfremt kredittager gør brug af sin ret til at fortryde aftalen i henhold til kreditaftalelovens §19 kan det meddeles, at den daglige rente andrager kr. 0,00, som skal betales for det antal dage, kredittager har haft råderet over udbetalingen.

Såfremt kredittager ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge lovgivningen eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser har kredittager ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren.

Kredittager har valgt at betale via automatisk kortbetaling på VISA-Dankort,457104XXXXXX7653.

Ovennævnte beregninger og oplysninger vedrørende kreditomkostninger, ydelser og varighed, der skal gives ifølge lov om kreditaftaler, er med forbehold for, at renten ikke ændres, at der ikke pålægges andre omkostninger i løbetiden, og at der ikke indgås aftaler eller sker andre ændringer i tilbagebetalingen i løbetiden. Endvidere er kreditoplysningerne beregnet under forudsætning af, at ydelserne indgår på den seneste rettidige betalingsdag. Hvis der sker ændringer, vil beregningerne og oplysningerne blive påvirket og kan ikke tages som det endelige udtryk for betalte kreditomkostninger, ydelser og varighed samt de årlige omkostninger i procent.

Aftalen kan opsiges fra kredittagers side uden varsel og fra Bankens side med 3 måneders varsel. Opsiges aftalen fra Bankens side, vil opsigelsen være skriftligt begrundet. Lånebeløbet er straks forfalden til betaling, hvis nærværende eller andre lån/kreditter i Banken misligholdes, hvis kredittager indleder akkord- og/eller forhandlinger om gældssanering, kommer under konkursbehandling eller udvander fra Danmark. Kreditaftalen kan tjene som grundlag for umiddelbar tvangsfuldbyrdelse, jf. Retsplejelovens §478, stk. 1.

At behandling af personoplysninger vil ske med respekt af gældende lovgivning. Hvis du ønsker information om behandling af dine personoplysninger, eller ønsker at rette sådanne oplysninger, skal du henvende dig til Ekspress Bank A/S, Oldenburg Allé 3, 2630 Taastrup, Danmark. I forbindelse med lånets bevilling kan der være udbetalt provision til forhandler. Størrelsen af en eventuel provision oplyses på forlangende.

Den ønskede udbetaling fordeles således, fratrukket eventuelle indfrielse, renter og betalte afdrag:
4.608,00 kr. som kredittager giver Banken fuldmagt til at udbetale til forhandleren.

Låntager erkender herved at skyldte Banken det lånte beløb med tillæg af renter, eventuelle gebyrer og omkostninger. Kredittager erkender endvidere at have set denne opgørelse før underskrift af kreditaftalen og er bekendt med, at opgørelsen alene tjener oplysningsmæssige formål og ikke hindrer Banken i at ændre renten i overensstemmelse med kreditaftalens vilkår og regler. Kredittager kvitterer samtidig for, at have modtaget kopi af kreditaftalen samt for at have læst bankens Forretningsbetingelser for udlån på www.ekspressbank.dk/forretningsbetingelser, som herefter udgør en del af nærværende aftale. Ved underskrift på nærværende aftale erklærer jeg på tro og love, at jeg ikke er registreret i RKI eller i Debitor Registeret.

Dato: _____

KUNDE KOPI

Rate/24
Ref: 16881 Ans.nr.: 14389192

Lånenummer: 101115-590578
O: 390 D
Dato: 11-11-2014

CVR nr. [REDACTED]

Kredittagers navn og adresse:

Formidlet via: [REDACTED]

Ovennævnte kredittager har fået bevilget et lån på 4.608,00 kr. af Ekspres Bank A/S, herefter kaldet Banken. Det er aftalt at der udbetales 4.608,00 kr., som forrentes og afdrages på følgende lånliggende vilkår:

Det udbetalte beløb	4.608,00 kr.
Stiftelsesomkostninger	0,00 kr.
Beregneede administrationsomkostninger (adm.gebyr og opkrævningsgebyr)	0,00 kr.
Beregneede renter i lånets løbetid	0,00 kr.
Samlkede kreditomkostninger	0,00 kr.
Det samlede beløb, der skal betales (Summen af udbetalingen og de samlede kreditomkostninger)	4.608,00 kr.

Det udbetalte beløb er rentefrit i 24 måneder. Herefter vil restgælden være rentebærende med 15,99% p.a. Renten er variabel og er i øjeblikket 1,33% pr. måned svarende til en årlig debitorrente på 17,22%. De årlige omkostninger i procent udgør 0,00% (Den samlede pris for lånet udtrykt i procent pr. år af lånebeløbet). Beregningen af AOP er baseret på, at der betales via Automatisk kortbetaling. Det udbetalte beløb, renter og eventuelle gebyrer tilbagebetales med 23 ydelser af 192,01 kr. samt en ydelse (sidste ydelse) af 191,77 kr. Ydelserne forfalder hver den 1. i måneden, første gang den 01-01-2015. Du har til enhver tid ret til at modtage en amortiseringsplan der dækker ovennævnte afvikling. Ved beregningen af kreditomkostninger er forudsat, at lånet udbetales dags dato.

Ovennævnte rentefrihed forudsætter, at kredittager overholder sine betalingsforpligtelser. Såfremt lånet misligholdes i et omfang, der medfører lånets opsigelse, vil restgælden fra opsigelsestidspunktet være rentebærende med pålydende 15,99% p.a. Denne rente er variabel og udgør pr. måned 1,33% svarende til en debitorrente på 17,22%. Endvidere er det forudsætning for lånets gebyrfrihed, at lånet er tilmeldt og ydelserne betales via Automatisk kortbetaling. I modsat fald opkræves et månedligt gebyr for Indbetalingskort på op til 29,00 kr.

Såfremt kredittager gør brug af sin ret til at fortryde aftalen i henhold til kreditaftalelovens §19 kan det meddeles, at den daglige rente andrager kr. 0,00, som skal betales for det antal dage, kredittager har haft råderet over udbetalingen.

Såfremt kredittager ikke fra leverandøren har opnået den fyldestgørelse, som vedkommende har krav på ifølge lovgivningen eller aftalen om levering af varer eller tjenesteydelser har kredittager ret til at tage retsmidler i anvendelse mod kreditgiveren.

Kredittager har valgt at betale via automatisk kortbetaling på VISA-Dankort, 457104XXXXXX7653.

Ovennævnte beregninger og oplysninger vedrørende kreditomkostninger, ydelser og varighed, der skal gives ifølge lov om kreditaftaler, er med forbehold for, at renten ikke ændres, at der ikke pålægges andre omkostninger i løbetiden, og at der ikke indgås aftaler eller sker andre ændringer i tilbagebetalingen i løbetiden. Endvidere er kreditoplysningerne beregnet under forudsætning af, at ydelserne indgår på den seneste rettidige betalingsdag. Hvis der sker ændringer, vil beregningerne og oplysningerne blive påvirket og kan ikke tages som det endelige udtryk for betalte kreditomkostninger, ydelser og varighed samt de årlige omkostninger i procent.

Aftalen kan opsiges fra kredittagers side uden varsel og fra Bankens side med 3 måneders varsel. Opsiges aftalen fra Bankens side, vil opsigelsen være skriftligt begrundet. Lånebeløbet er straks forfalden til betaling, hvis nærværende eller andre lån/kreditter i Banken misligholdes, hvis kredittager indleder akkord- og/eller forhandlinger om gældssanering, kommer under konkursbehandling eller udvander fra Danmark. Kreditaftalen kan tjene som grundlag for umiddelbar tvangsfuldbyrdelse, jf. Retsplejelovens §478, stk. 1.

Al behandling af personoplysninger vil ske med respekt af gældende lovgivning. Hvis du ønsker information om behandling af dine personoplysninger, eller ønsker at rette sådanne oplysninger, skal du henvende dig til Ekspres Bank A/S, Oldenburg Allé 3, 2630 Taastrup, Danmark. I forbindelse med lånets bevilling kan der være udbetalt provision til forhandler. Størrelsen af en eventuel provision oplyses på forlangende.

Den ønskede udbetaling fordeles således, fratrukket eventuelle indfrielse, renter og betalte afdrag:
4.608,00 kr. som kredittager giver Banken fuldmagt til at udbetale til forhandleren.

Låntager erkender herved at skyldes Banken det lånte beløb med tillæg af renter, eventuelle gebyrer og omkostninger. Kredittager erkender endvidere at have set denne opgørelse før underskrift af kreditaftalen og er bekendt med, at opgørelsen alene tjener oplysningsmæssige formål og ikke hindrer Banken i at ændre renten i overensstemmelse med kreditaftalens vilkår og regler. Kredittager kvitterer samtidig for, at have modtaget kopi af kreditaftalen samt for at have læst bankens Forretningsbetingelser for udlån på www.ekspresbank.dk/forretningsbetingelser, som herefter udgør en del af nærværende aftale. Ved underskrift på nærværende aftale erklærer jeg på tro og love, at jeg ikke er registreret i RKI eller i Debitor Registeret.

Dato: _____

Faktura

Ordrenummer: 1681995
Fakturanummer: 7260818
Fakturadato: 13.11.2014

Beskrivelse	Beløb
1 stk. iPhone 5s 32 GB Sølv håndjern 149 IMEI-nr. 3520 7530 1000 0000	4.608,00 kr.
Lånebeløb	-4.608,00 kr.
Oprettelse	0,00 kr.
Udbetaling	0,00 kr.

Momspligtigt beløb: 3.686,40 kr.
Moms (25%): 921,60 kr.

Denne faktura er dit reklamationsbevis. Det er derfor vigtigt, at du gemmer den.

Fortrydelsesret

Fortrydelsesret Du kan fortryde din bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor du modtager varen. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os eller sende fortrydelsesblanket pr. post eller ved at benytte mail:shopfortrydelse@[redacted] Hvis du bruger din fortrydelsesret, skal du returnere varen i samme stand, som da du modtog den, og du skal sende varen til os på adressen: [redacted] senest senest 14 dage efter du har meddelt os din fortrydelse. Varen skal returneres i originalemballagen. BEMÆRK, at du selv skal afholde alle omkostninger ved returnering, og at du selv bærer risikoen for varen under selve returneringen. Hvis du bruger din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger, herunder leveringsomkostninger, senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din meddelelse. BEMÆRK, at hvis vi kan konstatere en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion herfor af dig. Fortrydelsesblanket findes her: [redacted] pagename=GetPDF&name=PDF_fortrydelsesformular_7511088

Med venlig hilsen

[redacted]

København, [redacted]

Dato 03-02-2015

Sælgerformular - Salg af vare

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsensvej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 50 00
Fax 41 71 51 00
CVR-nr. 10 29 48 19
www.forbrug.dk

Erhvervs- og Vækstministeriet

Løbenr.: K102812

Denne formular kan udfyldes skriftligt - gerne med blokbogstaver
- eller elektronisk via www.virk.dk eller minsag.forbrug.dk.

Sagsnr.: 15/00021

1. Kontaktoplysninger

Vi har brug for virksomhedens kontaktoplysninger og CVR-nummer.

Virksomhedens kontaktoplysninger

Virksomhedens kontaktoplysninger

Vi har registreret disse oplysninger om firmaet:

[Redacted]
[Redacted]
Telebøjen 1, Hørdamvej
Att: Lone Møller Riber
[Redacted]
[Redacted]

Danmark

Er oplysningerne korrekte?

Ja

Nej, de korrekte oplysninger er:

CVR nummer

Erhvervsdrivende

Virksomhedsform

Adresse

Postnr

By

Land

E-mail

Telefon

Mobiltelefon

Oplys navn, e-mailadresse og telefonnummer på en kontaktperson hos jer:

Vi benytter Min sag til korrespondance i sagen. Vi beder jer derfor oplyse e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer, som vi fremover kan anvende til e-mail/sms, når vi har behov for at kontakte jer:

Klager@telmore.dk

2. Betalings- og garantiforhold

Oplys betalings- og garantiforhold for den vare, der er klaget over. Jo mere præcist du svarer, des nemmere går sagsbehandlingen.

Betalingsoplysninger

Er forbrugernes oplysninger om prisen rigtige?

Ja

Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv den rigtige pris:

Er varen købt kontant?

Ja

Nej

Hvis 'Nej' er valgt, udfyld venligst:

Angiv betalingsbetingelser:

Klager har købt telefonen på afdrag. [redacted] samarbejder med Ekspres Bank og tilbyder igennem dem, at kunder kan købe telefoner på afdrag. Betingelserne er sat sådan op, at beløbet på telefonen afdrages til Ekspres Bank over 6, 12 eller 24 måneder, alt afhængig af, hvad kunden måtte have ønsket. I forbindelse med oprettelsen af afdragsordningen, pålægges hverken renter eller gebyrer. Disse er dækket af [redacted]

Garantiforhold

Har forbrugeren fået garanti?

Nej

Ja

Hvis 'Ja' er valgt, udfyld venligst:

Hvem har givet garantien, og hvilken garanti er der givet?

3. Klageforløb

Beskriv klageforløbet, herunder hvornår forbrugeren har klaget, og hvornår I har svaret.

Klageforløbet

Hvornår har forbrugeren klaget, hvornår har I svaret, og hvilket svar har I givet? Har I tilbudt afhjælpning eller omlevering?

Beskriv klageforløbet så detaljeret som muligt.

Klager har købt telefonen på afdrag. [redacted] samarbejder med [redacted] Ekspress Bank og tilbyder igennem dem, at kunder kan købe telefoner på afdrag. Betingelserne er sat sådan op, at beløbet på telefonen afdrages til [redacted] Ekspress Bank over 6, 12 eller 24 måneder, alt afhængig af, hvad kunden måtte have ønsket. I forbindelse med oprettelsen af afdragsordningen, pålægges hverken renter eller gebyrer. Disse er dækket af [redacted]

Indledningsvist besvarer [redacted] Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål vedr. afdragsordningen. Svarene er sat kronologisk op efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne spørgsmål.

- 1) Klager har på egen hånd, og uden assistance fra [redacted], valgt en afdragsordning via [redacted].
- 2) Da der er tale om et online køb, har klager haft adgang til at undersøge [redacted] vilkår under købsflowet, da disse ligeledes skal accepteres inden oprettelsen af finansieringsaftalen.
- 3) [redacted] har et samarbejde med [redacted] Ekspress Bank vedrørende finansiering til køb af mobiltelefoner på afdrag over 6, 12 eller 24 måneder.
- 4) Låneoptagelsen er ansøgt online via [redacted] hjemmeside. I [redacted] samarbejdsaftale med [redacted] Ekspress Bank, udbetales pengene ikke til klager. I stedet afdrager klager til [redacted] Ekspress Bank, det aftalte lån med tilhørende og selvvalgte finansiering.
- 5) Klager har accepteret [redacted] Ekspress Banks vilkår for oprettelse af finansieringsaftalen. Vilkårene læses på [redacted] Ekspress Bank's egen hjemmeside, og accepteres via online ansøgningen på [redacted] hjemmeside.

[redacted] vilkår og betingelser

- 6) Klager har ikke betalt noget beløb til [redacted] men indgået aftale om afbetaling af det fulde beløb over 24 måneder.

Klager bestiller en telefon af mærket iPhone 5S, 32 GB i sølv den 11/11 2014. Telefonen afsendes fra [redacted] 5 dage efter og modtages ved klager d. 14/11 2014, og bliver straks efter taget i brug. Telefonen bruges til og med den 19/11. Altså 5 fulde dage.

Den 16/11 2014, kontakter klager [redacted] og oplyser, at hun oplever fejl på telefonens mikrofon og højttaler i form af skratten under samtale. [redacted] henviser klager til at få telefonen indsendt til [redacted] værksted, [redacted] Det påpeges yderligere, at såfremt fejlen kan konstateres af [redacted] teknikere, vil telefonen naturligvis blive ombyttet.

Grundet utålmodighed, indleverer klager telefonen ved personligt fremmøde hos [redacted] d. 21/11 2014. Her ytrer klager samtidig ønske om at lade købet gå tilbage. Yderligere har klager tilføjet, at telefonen rasler.

I forlængelse af klagers reklamation over raslen skal det pointeres, at raslen typisk kommer fra knapperne. Telefonerne er produceret med et minimalt mellemrum mellem knapperne (tænd/slukknappen samt volumeknapperne) og chassiset. Dette er for at undgå at knapperne kommer til at sidde fast ved hyppigt brug, og kan således også tåle lidt ekstra hårdhændet behandling, uden at de sætter sig fast.

Telefonen behandles den 24/11 2014 og testes ud fra kundens fejlbeskrivelse. [redacted] kan ikke konstatere fejl på telefonen, ud fra klagers fejlbeskrivelse, men konstaterer få tydelige ridser på telefonen, der gør, at telefonen ikke længere fremstår som ny. [redacted] tilbyder herefter at indsende den til værkstedet, for at få udbedret de fysiske ridser på telefonen for klagers regning, jf. den nye købelov om værdiforringelse.

[redacted] tilbyder klager, at klager kan få udbedret ridserne og dermed få annulleret købet ved en betaling på 1900 kroner. De 1900 kroner vil som udgangspunkt dække omkostninger for teknikerens arbejde samt et nyt cover i samme kvalitet som Apples eget. Alt sammen naturligvis foretaget i et ESD sikkert miljø, således at telefonen med størst sikkerhed ingen følgefejl får.

Herefter er sagen overgået til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Vil I imødekomme forbrugerens krav, eller har I et andet forslag til løsning af sagen?

Ud fra et ønske om annullering af købet, vil [redacted] fastholde den tidligere afgørelse om betaling af værdiforringelsen, da telefonens stand pt. gør, at den ikke længere fremstår som ny, uden at fronten bliver skiftet. Værdiforringelsen vurderes her ud fra, klagers brug af telefonen, som ikke bare er en test, men er brugt over 5 dage. Her vurderes det fra [redacted] at der ikke er tale om uundgåelige forbrugsridser, men derimod tale om brug af en vare, der ligger ud over hvad man må og kan i en forretning.

Afsluttende spørgsmål

Eventuelle yderligere oplysninger af betydning for sagens behandling, for eksempel om sagen er overgivet til inkasso med mere:

Hvis I har yderligere oplysninger med relevans for sagen, kan I notere dem her