

Forbrugerklagenævnet

AFGØRELSE FRA FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbruger:

[Redacted]

Sag: FRE-14/08512-52

Sagsbehandler: /ross

Erhvervsdrivende:

[Redacted]

Klage:

Køb af seks tremmestole. Fortrydelsesret.
Spørgsmål om forbrugeren hæfter for varens
eventuelle værdiforringelse

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 8.394 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 18. august 2015. Forbrugeren skal tilbagelevere seks tremmestole.

Sekretariatsbetjenes af:

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

Den erhvervsdrivende skal betale 8.300 kr. til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen tilbagebetaler klagegebyret på 160 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne, den

Margit Stassen
Formand

/

Ronnie Sunil Sodhi
Fuldmægtig

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til at kræve tilbagebetaling af den fulde købesum for de seks tremmestole, som hun købte for 8.394 kr. på den erhvervsdrivendes hjemmeside den 13. juli 2014.

Forbrugeren har oplyst, at hun fik leveret tremmestolene den 24. juli 2014. Elleve dage efter leveringen kontaktede hun den erhvervsdrivende, da hun ønskede at udnytte sin lovbestemte fortrydelsesret. Da forbrugeren havde bortskaffet emballagen til stolene, oplyste den erhvervsdrivende, at værdiforringelsen for den manglende emballage i hvert fald ville udgøre 30 % samtidigt med, at han i øvrigt tog forbehold, da forbrugeren havde samlet stolene. Forbrugeren afviste, at den erhvervsdrivende var berettiget til at kræve 30 % i værdiforringelse, da hun, inden hun bestilte stolene, havde talt med en medarbejder hos den erhvervsdrivende, der havde oplyst at der var 14 dages returret, og som ikke havde nævnt noget om original emballage eller 30 % værdiforringelse, ligesom der ikke i den erhvervsdrivendes handelsvilkår stod noget om, at man ikke måtte samle stolene.

Forbrugeren har videre oplyst, at hun ikke har tilbageleveret stolene til den erhvervsdrivende. Det fremgår af sagens oplysninger, at den erhvervsdrivende sagde til forbrugeren, at hun ikke skulle tilbagelevere stolene, hvis hun ikke kunne acceptere en værdiforringelse på 30 %.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af den fulde købesum, fordi det ikke fremgår af den erhvervsdrivendes hjemmeside, at varen værdiforringes med 30 %, hvis ikke varen tilbageleveres i original emballage.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugerens krav, men har tilbudt tilbagebetaling af 70 % af købesummen, fordi alle seks stole er pakket ud og samlet samt emballagen er bortskaffet.

Af den erhvervsdrivendes handelsbetingelser fremgår bl.a., at:

”[...] Fortrydelsesretten kan kun udnyttes, hvis varen tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Du har samme muligheder for at prøve varen som hvis den var udstillet i en fysisk butik. Den kan pakkes ud og samles, men ikke tages i brug. [...]”

Det fremgår af den sagkyndiges udtalelse, at alle seks tremmestole er pakket ud og samlet samt at emballagen til stolene er bortskaffet. Det er den sagkyndiges vurdering, at stolene er værdiforringet med 30 %, heraf 10 % som følge af, at den originale emballage er bortskaffet, og 20 % som følge af, at stolene er samlet.

Den sagkyndige har endvidere oplyst, at det normalt ikke er muligt at få stole som de omhandlede reemballeret. På baggrund af, at det af sagens oplysninger fremgår, at den erhvervsdrivende har mulighed for at sende stolene retur til reembalering, har den sagkyndige dog oplyst, at det, når det alligevel er mu-

ligt, ofte sker ved at kontakte producenten eller importøren, der som udgangspunkt vil fremsende emballagen uden beregning.

Det følger af forbrugerftalelovens regler, at en forbruger kan fortryde en aftale indgået ved fjernsalg, hvis forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse herom inden 14 dage efter at have modtaget varen (forbrugerftalelovens § 19).

Forbrugeren meddelte den erhvervsdrivende, at hun ønskede at fortryde købet elleve dage efter stolene var blevet leveret. Forbrugeren har således fortrudt købet rettidigt.

Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, skal forbrugeren ved fortrydelse af et køb afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren gav den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten (forbrugerftalelovens § 24, stk. 1).

Det er nævnets vurdering, at det forhold, at stolene ikke er returneret til den erhvervsdrivende, beror på den erhvervsdrivendes forhold. Nævnet har lagt vægt på, at den erhvervsdrivende sagde til forbrugeren, at hun ikke skulle tilbagelevere stolene, hvis hun ikke kunne acceptere en værdiforringelse på 30 %. Den manglende tilbagelevering af stolene afskærer derfor ikke forbrugeren i at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med forbrugerftalelovens regler.

Det følger af forbrugerftalelovens regler, at en forbruger kan fortryde købet. Forbrugeren hæfter dog for varens eventuelle værdiforringelse, hvis værdiforringelsen skyldes, at forbrugeren har håndteret varen på anden måde end, hvad der er nødvendig for at fastslå dennes art, egenskaber og den måde, den fungerer på (forbrugerftalelovens § 24, stk. 5). En forudsætning for, at forbrugeren hæfter for varens værdiforringelse, er at den erhvervsdrivende forud for købet på en klar og forståelig måde har givet forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og under hvilke betingelser, tidsfrister og procedurer forbrugeren kan gøre denne gældende. Det er videre en betingelse, at der er oplyst om standardfortrydelsesformularen, der er angivet i lovens bilag 3 (forbrugerftalelovens § 24, stk. 5 jf. § 8, stk. 1, nr. 9).

Det er nævnets vurdering, at den erhvervsdrivende ikke på en tilstrækkelig klar og forståelig måde har givet de oplysninger, som skal gives i medfør af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9. Nævnet har lagt vægt på, at det af den erhvervsdrivendes handelsbetingelser blandt andet fremgår, at varen skal tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, hvilket ikke er korrekt, da købet også kan fortrydes, selv om varen ikke kan leveres tilbage i væsentlig samme stand og mængde. Allerede af denne grund hæfter forbrugeren ikke for stolenes eventuelle værdiforringelse.

Forbrugeren er således berettiget til at få tilbagebetalt den fulde købesum mod tilbagelevering af stolene.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Der skal betales rente, når der er gået 14 dage efter den dag, da den erhvervsdrivende kunne have modtaget varen retur (rentelovens § 3, stk. 1 sammenholdt med forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1). Det lægges til grund, at den erhvervsdrivende, hvis han ikke havde vejledt forbrugeren om ikke at returnere stolene, kunne have modtaget stolene den 4. august 2014. Forbrugeren kan derfor kræve kravet forrentet med rentelovens rentesats fra den 18. august 2014.

Beregning af omkostninger følger af den dagældende forbrugerklagelovs § 17, stk. 1, sammenholdt med § 2 i den dagældende bekendtgørelse om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyr følger af § 16, stk. 1, i den dagældende lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Margit Stassen, nævnets formand

Lea Markersen, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Jakob Steenstrup, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv

Martin Jørgensen, indstillet af Dansk Erhverv