

ERHVERVSJURA

Kom godt igennem julens gavekøb – og efterfølgende bytning

FORTRYDELSESRET: Har man købt en vare i en forretning, kan man ikke kræve at få den byttet eller få pengene tilbage – medmindre forretningen har lovet dette.



LARS BO LANGSTED
professor,
Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

finans@finans.dk

Det kommer vist ikke bag på nogen, at vi så småt nærmer os den søde juletid.

Som sædvanlig skal vi nok drømme os til de dalende snefnug og den klingende kane i det frostsprøde landskab, men en anden af julens aktiviteter er heldigvis helt vejr-uafhængig. Vi skal finde på gaver i et passende prisleje, som er lige, hvad modtageren drømmer om at få.

Men også denne aktivitet kan imidlertid have svært ved et realitetstjek. Selv når vi har gjort os den største umage og fundet det helt rigtige, kan det være, at den forventningsfulde modtager efter udpakningen har svært ved at finde en passende grimasse. Og så er det, at man som empatisk giver hører sig selv sige: »Jamen, den kan byttes, hvis det ikke lige var sådan, den skulle være«.

Det sidste realitetstjek (denne gang for modtageren) bliver så nede i forretningen, hvor reaktionen kan være alt fra: »Ja, så gerne, ønsker du pengene retur« over »ønsker du en tilgodeseddel eller er der noget andet, du gerne vil have« til »desværre, vi bytter ikke«. De samme oplevelser kan forekomme i netbutikker, hvor flere og flere danskere køber deres julegaver.

Og ja, det er alt sammen reaktioner hentet fra virkeligheden og ja, de er som udgangspunkt alle sammen både rigtige og lovlige.

Lad os først slå fast: der er ikke nogen generel fortrydelsesret i dansk ret. Har man købt en vare i en forretning, kan man ikke kræve at få den byttet eller få pengene tilbage – medmindre forretningen har lovet dette. Der er således al mulig grund til at se efter eventuelle opslag, hvor forretningens byttepolitik er beskrevet, spørge om muligheden for at få byttet varen eller få pengene tilbage, og allerbedst at det fremgår af bonen eller et byttemærke, at varen kan byttes inden en bestemt dato eller inden en bestemt frist.

Hvis det er det sidste, og der står: byttes inden for 14

dage, skal man være opmærksom på, at det typisk vil være 14 dage fra købsdatoen og ikke fra den dato, man giver gaven væk (medmindre det er det, der står).

De fleste butikker ved i dag godt, at det er et vigtigt konkurrenceparameter, at kunderne kan få byttet varerne eller få pengene retur inden for en kortere periode.

Det er nemlig blevet så nemt at handle andre steder, hvor man kan få byttet sin vare eller alternativt at handle på nettet. Men mere om det sidste lidt senere.

Butikkerne udviser derfor en vis kreativitet, og et af de nyere skud på stammen er en stor elektronikkæde, der tilbyder kunderne, at de kan få pengene retur inden for 14 dage. Det er ikke nyt. Det nye er, at kunderne ikke behøver at tilbagelevere varen i »ubruttet originalemballage«, men oven i købet får at vide, at de gerne må have prøvet varen hjemme, før de eventuelt beslutter sig for at returnere den.

Den slags kunne jo være standardsættende, og det flugter meget godt med de nye regler for varer købt i netbutikker.

Imidlertid har den samme

forretning ikke givet den mulighed til modtagere af julegaver. Her bytter forretningen gerne indtil den 24. januar og giver også penge tilbage, men så forudsættes det – som der står på bonen – at emballagen er ubruttet.

Begge dele kan hver for sig give god mening, men at operere med to forskellige "bytte/retur-regler" er som skabt til at skabe forvirring. Sælgerne bliver forvirrede og fortæller måske kun om den variant, der handler om, at man gerne må afprøve varen derhjemme, og ved kassen ved de ikke, hvad sælgeren har forklaret, og ekspederer bare ordren. Hvis kunden så ikke læser bonen omhyggeligt, vil han måske – når øjeblikket med julegavemodtagerens skuffede ansigtsudtryk indtræder – beroligende sige: »Jamen, du kan også afprøve den derhjemme, inden du eventuelt bytter den«. Og så er fanden løs i Laksegade, når gavemodtageren dukker op i forretningen med den åbne emballage og den afprøvede vare den 15. januar.

Butikken gør ikke noget juridisk forkert ved at opstille forskellige krav for at bytte på forskellige tidspunkter

– men det er ikke alt, der er lovligt, der også er fornuftigt.

Har man købt sin vare på nettet, har man krav på 14 dages fortrydelsesret, hvis der er tale om fysiske varer. Det fremgår af forbruger-aftaleloven, og dette kan sælgeren ikke afskære en fra, men netbutikken kan naturligvis have længere fortrydelsesret end de 14 dage, hvilket ikke er usædvanligt i de større netbutikker.

Har man købt varen på nettet, og fremgår der ikke andet af aftalen, løber fortrydelsesretten fra det tidspunkt kunden får varen i sin besiddelse (eller den person, som man har givet besked om, at varen skulle leveres hos).

Vi fik nye regler på området sidste år, og det er nu blevet lidt mere bøvlet. Man kan således ikke bare nægte at modtage varen og sende den retur til netbutikken. I stedet skal man inden for de 14 dage skrive til netbutikken, at man vil udnytte sin fortrydelsesret. Derefter har kunden 14 dage til at returnere varen, og først når sælgeren enten har fået dokumentation for, at varen er blevet sendt tilbage, eller varen er modtaget, skal sælge-

Der er således al mulig grund til at se efter eventuelle opslag, hvor forretningens byttepolitik er beskrevet.

ren refundere beløbet.

Herudover fik vi den regel, at kunden har krav på refusion, selv om kunden har afprøvet varen, på samme måde som man kan se og røre ved varen i en "rigtig" butik i den fysiske verden.

Netbutikken kan således ikke afvise returneringen med den begrundelse, at emballagen havde været åbnet, eller at skjorten har været pakket ud af plasticposen, eller hvad der nu er nødvendigt for, at man kan vurdere den købte vare.

Det rigtig vanskelige er de situationer, hvor varen er blevet beskadiget i forbindelse med "besigtigelsen". Her har kunden kun krav på det beløb, som varen er værd efter den skete "værdiforringelse". Det er den slags regler, retssager er skabt af!

Mange netbutikker modtager også julegaver retur efter jul, selv om der er gået mere end 14 dage fra købet, men det forudsætter, at butikken frivilligt har påtaget sig dette. Loven skelner således ikke mellem varer til eget brug og varer, der er beregnet til at være julegaver.

Glædelig og fornøjelig julehandel – og husk at læse det med småt.



De fleste butikker ved i dag godt, at det er et vigtigt konkurrenceparameter, at kunderne kan få byttet varerne eller få pengene retur inden for en kortere periode.

Arkivfoto: Jesper Mortensen/Polfoto