

Købeloven kan være ulden

*Af professor Lars Bo Langsted
Aalborg Universitet*

Efter 3 måneder begyndte den lille families nyindkøbte fladskærms-TV at gå ud momentant – stå og sige klikkelyde – og derefter (måske) tænde igen. Nogenlunde samtidig gik børnenes to IPODs i stykker indenfor 6 måneder efter købene.

Nåh, ja – det er den slags små stød verden giver, og heldigvis var alle tre ting købt i store, velrenommerede elektronikkæder: Tv'et i en kæde, der i navnet angiver at være meget stor og de to IPODs i en kæde, hvor de i gamle dage var så flinke.

Der var da heller ingen problemer, da familien henvendte sig. Tv'et var så stort, at det blev hentet på bopælen og de to IPODs blev taget ind til reparation. Som noget helt standardmæssigt, fik familien at vide, at der kunne gå op til 21 arbejdsdage med at reparere Tv'et og at man med hensyn til IPODsene skulle regne med ca. 3 uger. På alle tre kvitteringer, familien fik for indlevering af apparaterne, stod der – som noget lige så standardmæssigt og fortrykt – at såfremt der ikke blev fundet fejl ved apparaterne skulle familien selv betale omkostningerne ved undersøgelsen.

Ovennævnte beskrivelse vil de fleste nikke genkendende til. Har de ikke selv prøvet det som forbrugere, har den forretning, de er medejere i eller ansat i, en helt tilsvarende procedure. Spørger man endvidere, når man indleverer tingen første (eller måske ligefrem anden gang) til reparation, om man ikke kan få en ny i stedet, vil dette lige så reflektorisk blive afvist – det kan der ikke være tale om, »nu må vi jo lige se, hvad der er galt«.

Og det er jo sådan set ikke set godt – og i hvert fald ikke på nogen måde kundevenligt. Forretninger, der gerne vil slå sig op på god kundeservice kunne således orientere kunderne om deres retsstilling i henhold til købeloven. Og selv efterleve de krav, der stilles heri. Men lad os se på det punkt for punkt.

1. Tingen virker ikke, som den skal

Kunden går ned i forretningen og reklamerer over varen, der er købt indenfor de seneste 6 måneder (det er bare for at gøre eksemplet helt klart – der er en toårig reklamationsfrist i købeloven), og efter købeloven kan kunden nu vælge om han vil have afhjulpnet mangelen (det vil sige få varen repareret) eller om han vil have omlevering (det vil sige have en ny vare magen til). Dette udgangspunkt indebærer, at den servicemindede forretning som udgangspunkt siger til kunden, der kommer med et mangelfuldt apparat: »Ja så gerne, ønsker du at vi reparerer den, eller vil du hellere have en ny?«. Det skete naturligvis ikke for den lille familie og formentlig heller ikke i ret mange andre tilfælde.

Det, forretningen typisk vil læne sig op ad, for at undgå at fortælle den undrende kunde, at han efter loven som udgangspunkt har krav på omlevering, er for det første at man jo på det tidspunkt slet ikke ved om genstanden lider af en mangel. Underforstået: det, der med at dit TV ikke virker, det er bare noget, du finder på for at påføre os en urimelig

omkostning. Og det er også derfor du uden tøven er klar til at undvære genstanden i dagevis. For det andet læner forretningen sig til undtagelsen i købeloven, der siger, at hvis det vil »påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger«, så kan køberen ikke vælge frit mellem de to muligheder.

Nu er der det med undtagelser, at de netop er – undtagelser. En forretning, der pr. automatik insisterer på at lade alle genstande reparere første gang, kunden kommer med den, overtræder således købeloven. Medmindre naturligvis de varer, der sælges i den pågældende forretning, er så specielle, at ombytning aldrig vil være mulig eller i hvert fald altid vil være forbundet med »uforholdsmæssige omkostninger« sammenlignet med en reparation.

Hertil kommer, at vurderingen af om sælgeren kan påberåbe sig lovens undtagelse, forudsætter, at man ikke blot ser på hvor meget det vil koste sælgeren at afhjælpe mangelen. Man skal samtidig se på »mangelens betydning« og på om reparation kan gennemføres »uden væsentlig ulempe« for køberen. Mangelen betydning handler om, at meget små fejl ikke altid kan begrunde omlevering, og spørgsmålet om køberens ulempe, betyder, at der er grænser for, hvor længe man skal afvente en reparation, om man får stillet andet udstyr til rådighed i ventetiden og om det er noget, man skal bruge dagligt eller måske skal bruge om en uge (fordi man f.eks. skal tage billeder til sølvbryllupsfesten) – eller om det omvendt er noget, man kun bruger en sjælden gang i mellem.

Det er faktisk oveni købet sælger – altså forretningen – der har bevisbyrden for, at betingelserne for at bruge undtagelsen er til stede.

2. Tingen skal indleveres til reparation

Man er et godt menneske og accepterer forretningens »tilbud« om reparation. Inden vi kommer til det med, hvor lang tid, det vil tage, kan det være sælgeren kigger på én og siger: »men du ved godt, at hvis vi ikke kan finde nogen fejl, så skal du selv betale for undersøgelsen«. Og siger han det ikke, står der i hvert fald noget tilsvarende på det indleveringsbevis, man får.

Og det kan jo give anledning til en vis undren. Det er således næppe mange, der indleverer fejlfri genstande sådan bare for sjov. Enten kan de ikke finde ud af at betjene apparatet korrekt – og det kan en god sælger hurtigt finde ud af, eller også fejler genstanden i hvert fald noget, når kunden har prøvet at bruge den. Det forhold, at man måske ikke kan finde nogen fejl, der hvor sælger får den repareret, er jo intet bevis for, at den ikke er i stykker – men alene for, at værkstedet ikke kan finde fejlen. Og normalt er der jo også en fejl, som værkstedet kan finde og – ofte – reparere.

Men hvad nu, hvis kunden siger: »jeg ønsker ikke at indlevere mit apparat under den betingelse, at jeg selv skal betale noget, hvis værkstedet ikke kan finde nogen fejl. Det kan ikke være rigtigt, at jeg skal bære en betalingsrisiko for at I skal leve op til købeloven.«

Det har Forbrugerklagenævnet taget stilling til i en afgørelse, der blev offentliggjort i december sidste år. I den sag havde en kunde købt et digitalt kamera til 1.200 kr. (førpris 1.500). Kunden reklamerede, da han havde taget nogle billeder med kameraet, idet han syntes at billederne var uskarpe, og at man i øvrigt slet ikke kunne stille skarpt på kameraet. Efter først at have meddelt kunden, at til den pris kunne han sandelig da heller ikke forvente at få et kamera, der kunne stille skarpt, accepterede sælgeren at sende kameraet til undersøgelse, men kun hvis kunden betalte et undersøgelsesgebyr, hvis værkstedet ikke fandt mangler ved kameraet. Herom sagde Forbrugerklagenævnet:

»En reklamationsbehandling, der gøres betinget af, at forbrugeren skal betale et undersøgelsesgebyr, hvis reklamationen ikke findes berettiget, indebærer, at forbrugeren påtager sig en betalingsrisiko, og kan derfor ikke sidestilles med et tilbud om gratis afhjælpning.

Klageren, som har købt en mangelfuld vare, og som ikke har ønsket at acceptere indklagedes

vilkår om et undersøgelsesgebyr, har herefter mulighed for at påberåbe sig købelovens § 78, stk. 4, 2. led, og... "kræve et passende afslag i købesummen, ophævelse af købet, omlevering eller, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger, lade manglen afhjælpe for sælgerens regning."«

Nævnet fandt det herefter berettiget, at køberen, da han blev stillet over for sælgeres betingelse om betaling ved manglende fejl, i stedet valgte at kræve sine penge tilbage.

Nævnet havde ganske vist ladet kameraet undersøge og fået konstateret, at det rent faktisk var mangelsbehæftet, men på det tidspunkt, hvor køberen bliver præsenteret for et krav om at acceptere en betalingsforpligtelse, er der jo objektivt set ingen der ved, om der er en mangel ved genstanden eller ej. **Er** der en mangel, kan kunden kræve omlevering/hæve købet i stedet for at sende genstanden til reparation med accept af eventuelt selv at skulle betale noget. Er der imidlertid **ikke** nogen mangel, har kunden selvfølgelig ingen rettigheder efter købelovens regler om mangler.

Man kan udtrykke det sådan, at forretningerne kræver, at man deltager i et lotteri, når man gør sine rettigheder gældende i henhold til købeloven: taber forretningen (= genstanden led af en mangel), var det et ulovligt krav at opstille og kunden havde derfor været berettiget til at hæve købet (eller kræve en ny vare); vinder forretningen (= genstanden havde ingen mangel – og det er som sagt ikke bevist, blot fordi værkstedet ikke har fundet nogen fejl), var kravet ikke i strid med købeloven.

Det har aldrig været med tanken med forbrugerreglerne i købeloven, at køberen skal igennem en indledende øvelse i form af et lotteri, for at kunne gøre sine rettigheder gældende. At opstille kravet om betaling ved manglende fejl er ikke i sig selv i strid med købeloven, men det må være i strid med god markedsføringsskik, nu hvor Forbrugerklagenævnet har fastslået, at det ikke er et berettiget krav, såfremt der faktisk er en mangel ved genstanden. Man kan også overveje om en eventuel inddrivelse af beløbet (hvis det nu ved en uafhængig undersøgelse skulle vise sig, at der ikke var nogen mangel) overhovedet er mulig, eller om en domstol vil underkende kravet om betaling ved manglende fejl, som værende i strid med aftalelovens § 36.

3. Og hvornår får vi den så igen?

Lad os antage, at reparation er nødvendig, og at vi accepterer forretningens ønske om reparation i stedet for omlevering. Hvornår kan vi så forlange at få genstandene tilbage? Her er købeloven desværre lidt ulden. En reparation skal kunne finde sted »indenfor rimelig tid«. Købeloven skriver også, at man ved fortolkningen af dette begreb navnlig skal tage hensyn til »genstandens art, mangelens beskaffenhed og køberens behov for genstanden, herunder om sælgeren for egen regning har stillet en erstatningsgenstand til køberens rådighed«.

Det er med andre ord en individuel vurdering, hvor både købers og sælgers interesser skal vejes op mod hinanden. Det er ikke nogen undskyldning for sælger, at hans værksted har så stram en lagerstyring, at der går 3 uger med at skaffe en hvilken som helst reservedel hjem. Det er sælgers valg, og sælger må da indrette sig på en anden måde. Det er lige så klart, at den tid, sælger må være om at reparere genstand forkortes for hver gang han får genstanden til reparation.

Den lille familie med fjernsynet skal således ikke som udgangspunkt have repareret det, men kan vælge en omlevering. Hvis det skal repareres, er det næppe i overensstemmelse med købelovens krav om »rimelig tid« at stille en periode på 1 måned op som forventelig reparationstid – slet ikke uden af sig selv sat stille et tilsvarende fjernsynsapparat til rådighed.

For de to IPODs gælder det samme: ombytning kunne som udgangspunkt have været familiens valg, medens en reparationstid på 3 uger næppe i sig selv er urimelig. Den ene af de to IPODs havde imidlertid været til reparation for samme fejl i en hel måned, men havde ikke

virket, da den kom tilbage. I en sådan situation vil selv 14 dages »fornyset« reparationstid være i overkanten af det rimelige.