

Redigeret af Anders Mørkbak Bruun

ERHVERVSJURA

Det er en bytter

JULEGAVER Der er 13 dage til jul og dermed godt to uger til, at utilfredse gavemodtagere ønsker at bytte en action man eller få pengene tilbage. I Danmark findes dog ingen generel ombytningsret, hvilket mange forbrugere ikke er klar over.



Lars Bo Langsted,
professor, Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

DET ER NU, det sker: Den store julehandel. Og det er om en lille måned, det sker igen: Den store byttehandel.

Langt de fleste forretninger har i dag en – særdeles fornuftig – ordning, hvorefter modtageren kan få byttet julegaven, hvis den ikke lige falder i modtagerens smag. Om butikken kræver originalkvittering eller byttemærke, og om det er tilstrækkeligt til enten "ombytningsret" eller "returneringsret", er meget forskelligt.

Fælles er, at det er butikens egen, helt suveræne afgørelse, om den vil acceptere en retur- eller en ombytningsret.

Kun såfremt varen lider af en mangel, vil modtageren kunne kræve afhjælpning eventuelt ombytning.

Hovedregelen i dansk ret er nemlig den helt klare – og nemt forståelige: »En mand er en mand, og et ord er et ord«, eller sagt på en anden måde: »Aftaler er bindende« eller: »En handel er en handel«.

NÅR KØBEREN har haft lejlighed til at stå og kigge på varen, mærke på den, snuse til den og måske ryste den lidt, har han haft alle muligheder for ikke at handle.

Vælger han, efter at have undersøgt varen, at købe den, er der ikke noget større hensyn at tage til køberen end til sælgeren, siger juraen. Køberen kunne have ladet være med at købe efter at have set varen, og sælgeren må have lov at regne med, at varen nu er solgt.

Det er en fornuftig fordeling af risici, hvor begge parter straks kan indrette sig på, at der nu er handlet endeligt.

Tilsvarende er det en særdeles fornuftig regel, at ting, man har købt via internettet eller på anden måde uden at have haft lejlighed til at se den fysiske vare, kan man i henhold til forbrugeraftaleloven returnere i op til 14 dage. Vi ved, at både ord og billeder er taknemmelige, så først efter at vi har modtaget den rigtige vare, kan vi se, om den lever op til forventningerne – og til beskrivelsen.

DER VAR ET politisk parti, der for ikke så lang tid siden luftede tanken om, at man burde indføre en helt generel fortrydelsesret ved alle køb. Også dem foretaget i den fysiske verden nede i butikken henne om hjørnet. Forbru-

gerådet har tidligere gjort sig til talsmand for samme ide.

Det er imidlertid meget svært at se behovet for en sådan regel, og det er meget svært at forstå, hvorfor en butik skal påtvinges den usikkerhed, det er ikke at vide, om varen er solgt, eller den ikke er solgt. Sælgeren har jo gjort alt, hvad man kunne forlange, og en generel fortrydelsesret er udtryk for en nedladende holdning til forbrugeren, der jo i givet fald må formodes helt generelt ikke at være i stand til at overskue sine egne handlinger – og heller ikke i stand til at fravælge en butik, der ikke tilbyder ombytnings- eller returneringsret.

NÅR DET ER sagt, er der imidlertid også brug for en generel oplysningskampagne: **DER GÆLDER INGEN GENEREL FORTRYDELSESRET ELLER OMBYTNINGSRET I DANMARK!** Undersøgelser viser, at rigtig mange forbrugere tror, at der gælder en sådan regel, og mange butikker og butikskæder har da også indset fornuften i at følge kundernes forventninger i det spørgsmål: De har en julegaveombytningsret, og de skiltes med den.

Men netop fordi det er helt op til butikken, om man vil tillade en sådan ret, er det også op til butikken at afgøre, hvor lang den skal være: 30 dage? 14 dage? Til og med 3. juledag? Til og med 2. januar eller ...?

Har butikken lovet, at den giver "pengene igen" indenfor en vis frist, skal det naturligvis være det beløb, som køberen gav for varen, og ikke det beløb en tilsvarende vare koster den dag, ombytningsretten gøres gældende.

BUTIKSEJEREN skal således huske at skrive betingelserne helt præcist et sted, hvor kunderne tydeligt kan se dem, og butiksejeren skal huske at instruere alt sit personale, også – og måske især – den til lejligheden ansatte juleassistance:

- Er der kun bytteret, eller gives pengene retur?
- Hvor længe kan der ske returnering af varen?
- Kræves der original kvittering?
- Kræves der eventuelt original kvittering ved returnering af pengene?
- Kræves det, at varen returneres i uåbnet emballage etc.?

Giver butikken hverken bytte- eller returret, kan det også anbefales at skiltes med

det. Især da det efterhånden vil være undtagelsen – især i juleperioden.

NÅR ALT DETTE er sagt, kan man imidlertid som forbruger undre sig over, at det ikke er alle butikker, der med kyshånd griber chancen for at forøge (jule)salget ved at love returnering af pengene. Lad os tage et eksempel: De glade forældre, der gerne vil støtte Danmarks økonomi og sætte gang i hjulene, går ned i en lækker lille specialforretning for at købe en dyr taske til deres yndlingsdatter. De er dog lidt i tvivl, om datteren nu vil holde af den ene taske fra det ene mærke, der sælges i butikken, eller om hun måske hellere vil have en taske fra det andet firma, der ligger længere nede ad gaden.

Hvis de, når de går ind i den første forretning, med lidt spids mund fra den ikke helt unge ekspedient, der kigger ned langs næsen som en tidligere østtysk tolder, får at vide, at "man sandelig ikke giver pengene igen", er det sikkert som amen i kirken, at de går ned i den anden mulige forretning – hvis den altså giver pengene igen. Gør ingen af butikkerne det, vil forældrene højst sandsynligt finde den tredje vej: Et stormagasin med fuld og helt ukompliceret returret i 30 dage (eller længere).

DET VAR måske ikke lige den taske, tøsen havde sukket efter – men denne er nu også meget pæn, og ellers kan hun jo få pengene igen og selv købe lige den, det

skulle have været!

Hvad der er særligt vanskeligt at forstå er, at det hyppigst er mindre butikker, der anser sig selv for at være lidt eksklusive, der ikke tilbyder pengene retur. Måske skyldes det, at deres varer er så dyre, at det vil gøre for ondt, hvis for mange kunder skulle udnytte returretten, måske er det en generel mistillid til kunderne: De kunne finde på at bruge skoene, tasken, kjolen en weekend og så komme og returnere den om mandagen. Dertil er kun at sige, at sådanne mennesker findes også, men det er måske ikke det smarteste at indrette sine forretningsbetingelser efter dem.

Under alle omstændigheder: God julehandel til både sælgere og købere! ■



INDKØB

Ombytning

Der gælder ingen generel ombytningsret for varer købt i en butik i Danmark.

Hvis butikken tillader bytteret, skal den klart og tydeligt oplyse kunderne om betingelserne.

Foto: Joachim Sperling