

Hvad du ønsker, skal du få – og bytte

*Af professor Lars Bo Langsted
Aalborg Universitet*

På lørdag sker det. Højtidsstemningen indhenter én, når man sidder over julemaden og man til sin tilfredshed opdager, at man trods bange anelser om det modsatte, alligevel nåde det hele. Når maden så er spist, juletræet tændt, sangene sunget og rundturene endt kommer næste (og sidste?) akt: Julegaverne!

Flere gaver end nogensinde før (for sådan er det hver jul), skifter hænder – eller mere kommercielt udtrykt: varer for flere milliarder kroner udveksles. Langt størsteparten af julegaverne (varerne) er ønskede og/eller kærkomne. Nogle få af dem passer ganske vist ikke helt i størrelsen, eller "skulle ikke lige være sådan" og skal derfor byttes.

Efter juledagene indtræder derfor "Det Store Bytteræs". Her står folk nu i kø for at aflevere varer, der bunker sig op bag ekspedienterne og pengene eller tilgodesedlerne fosser ud af kasseapparatet.

De fleste kunder er klar over, at forretningerne ikke er juridisk forpligtede til at bytte, hverken julegaver eller andre typer af varer, blot fordi de ikke falder i modtagerens smag eller ikke klædte stuen helt så godt, som erhververen forventede ved købet. Det er imidlertid ikke noget reelt problem længere, idet efterhånden 10 ud af 10 forretninger bytter varerne, hvis kunden ønsker det. Der er dog stadig en del, der ikke betaler pengene tilbage, men udelukkende udsteder tilgodebeviser.

Uanset om forretningerne tilbyder at bytte julegaverne eller ligefrem udbetale penge til den "utilfredse" gavemodtager, er der opslag i næsten alle forretninger, hvor der står noget i stil med: "varer ombyttes indtil 6. januar 2006". Det kan også være, at der på den netop indkøbte CD, som onkel Ejner skal have i julegave, står, at plomben skal være ubrudt ved ombytning, eller at der på den indkøbte printer står, at emballagen skal være ubeskadiget såfremt varen skal ombyttes. Alle disse betingelser skal naturligvis være opfyldt, hvis onkel Ejner eller andre modtagere af gaven (og det kunne jo også være én selv) blot ønsker at ombytte en fejlfri vare.

Der opstår ind imellem diskussion om, hvorvidt forretningen vil give penge tilbage eller "blot" bytte gaven til en anden vare eventuelt ved at udstede en tilgodeseddel. Det afgørende er her, hvilken aftale, der truffet mellem køberen af varen (den senere, stolte gavegiver) og forretningen. Enhver ekspedient i en forretning er automatisk befuldmægtiget til at indgå aftaler om ombytning og/eller returneringen på forretningens vegne. Det vil sige, at forretningsindehaveren ikke bagefter kan nægte at give pengene retur, hvis ekspedienten har lovet dette på forretningens vegne – forudsat kunden er i såkaldt "god tro". Man er i god tro som kunde, hvis man ikke havde grund til mistanke om, at ekspedienten gik for langt i sit løfte. Det er klart, at det kan være vanskeligt (men ikke nødvendigvis umuligt) for kunden at bevise, at ekspedienten havde lovet fuld returret, hvis løftet blot er afgivet mundtligt. Den fornuftige kunde sørger derfor for at få skrevet direkte på bonen, at varen kan returneres mod udbetaling af pengene.

Det allernemteste for både kunde og forretning er naturligvis, at man på et synligt sted i forretningslokalet (f.eks. i nærheden af kassen), har haft et skilt, hvorpå man meget tydeligt skriver, om og i givet fald under hvilke betingelser, man accepterer en returnering af varen. For at undgå skuffelser hos kunden, eller måske ligefrem at blive bundet i videre omfang, end man havde tænkt sig, er det vigtigt, at skiltet klart fortæller, hvad kunderne har ret til. Tilbyder man f.eks. ombytningsret, men ikke at give pengene retur, vil det være overordentligt fornuftigt at skrive dette direkte – f.eks. at varen kan ombyttes indtil d. 6. januar (eller hvor længe man nu vil tilbyde dette), men at pengene ikke gives retur. Vil man samtidig kræve, at varen returneres i ubrudt emballage, skal dette også anføres.

Helt anderledes forholder det sig imidlertid, hvis der i stedet er tale om, at julegaven ikke virker, som den skal, når den skal tages i brug (eller måske har været i brug et stykke tid). Er der tale om en mangel – der kan f.eks. være at varen ikke kan bruges til det, som den skal kunne eller at den måske slet ikke virker – kan forretningen ikke stille krav om særlig plombering eller om at emballagen skal være ubrudt eller hel, for at den har pligt til at udbedre fejlen eventuelt i form af ombytning af den pågældende vare med en anden. En radio/TV kæde skrev således på et tidspunkt på sine CD'er, at modtageren af den plomberede CD – hvis han eller hun opdagede fejl ved den første afspilning – skulle medbringe ikke blot den defekte CD, men også indpakningen og resterne af plomben ved reklamationen. Skulle kunden imidlertid have smidt æsken væk eller i sin iver sønderrevet plomberingen så meget, at den ikke lader sig medbringe, kan dette aldrig afskære en berettiget klage. Spørgsmålet om mangler og udbedringen heraf reguleres således i købeloven, hvor det kapitel, der handler om forbrugerens køb hos handlende, ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Det vil sige, at forretningen ikke kan stille forbrugeren dårligere end efter købeloven. Når det alligevel kan være en god idé at medbringe såvel emballagen som plomberingen også ved en mangelsindsigelse, skyldes det, at man dermed kan godtgøre, at CD'en er købt i den pågældende forretning eller dog i samme kæde. Kan man imidlertid godtgøre det på anden måde – f.eks. ved at vise en bon eller anden form for kvittering, ja så er det en mindst lige så effektiv måde at godtgøre købsstedet på.

Tilsvarende kan man naturligvis reklamere over mangler ved de julegaver man har fået, selvom manglerne først skulle vise sig lang tid efter d. 6. januar eller hvornår det nu var, den konkrete forretning skiltede med ombytningsret til. Købeloven giver således generelt en toårig indsigelsesfrist – d.v.s. at man skal reklamere senest to år efter købet, hvis man vil have udbedret en mangel, have afslag i købesummen eller have ombyttet varen. Det er dog kun de første 6 måneder efter købet, at man automatisk går ud fra, at en eventuel kvalitetsbrist eller fejl skyldes en oprindelig mangel, og dermed i praksis, at kunden helt uden videre kan få repareret eller ombyttet varen.

At 6 måneders fristen er overskredet betyder juridisk set, at det er kunden, der skal bevise, at der er tale om en oprindelig mangel ved varen, men det betyder ikke at forretningen kan afvise en mangelsindsigelse blot fordi der er gået mere end 6 måneder siden købet. En bevisbyrde kan løftes på mange måder – det hedder at bevisbedømmelsen er »fri«, og kravet om at bevisbyrden som udgangspunkt påhviler forbrugeren, betyder ikke, at forbrugeren skal føre bevis for, at det ikke er ham, der har ødelagt varen.

Både disse tidsgrænser og retten til at reklamere over fejl og mangler gælder naturligvis også for den, der får en vare som jule- eller anden gave. Blot skal gavemodtageren, som nævnt kunne dokumentere f.eks. ved hjælp af garantibevis, kvittering, bon eller mere eller mindre itureven plombe, at varen oprindeligt er købt hos den pågældende forhandler.

Og forhandleren kan ikke henvise kunden til at rette henvendelse til producenten eller importøren og lade kundens retsstilling afhænge af om producenten eller importøren er villig til at erstatte eller ombytte varen. Købsaftalen er indgået mellem kunden og forretningen, og det er derfor forretningen, der skal afhjælpe, omlevere, erstatte eller ombytte og det er ikke kundens problem hvorvidt forretningen kan gå videre med sit krav til f.eks. producenten.

Der har været flere undersøgelser, der viste, at ansatte i butikkerne ikke havde tilstrækkeligt kendskab til de netop omtalte regler om køb og mangler. Nogle brancheorganisationer har i den forbindelse gjort opmærksom på, at man har spurgt de forkerte personer i forretningerne. Man skulle i stedet have spurgt folk med et særligt ansvar på området. Problemet med denne indvending er imidlertid oplagt: den person i butikken, der betjener kunden, er typisk den eneste repræsentant for forretningen, kunden møder. Og her er det afgørende, at »frontpersonen« har den fornødne vidne til at kunne hjælpe kunden bedst muligt.

Glædelig jul!