

Kun fantasien sætter grænser

Af professor Lars Bo Langsted
Aalborg Universitet

Det er nemt, det er hurtigt, det er billigt og det er sikkert. Det er handel via Internettet og det er kommet for at blive. Man regner med at det i dag er 2 procent af detailhandelens omsætning, der i alt udgør ca. 150 milliarder kr., der udgøres af nethandel og andelen er stærkt stigende. Sælger glæder sig over en markedsplads, som det er billigt at operere på, hvor man kan reagere med øjeblikkelige ændringer i sine tilbud og hvor man i øvrigt kan komme i direkte kontakt med en stor del af verdens befolkning – kun fantasien (og sproget) sætter grænser. Køber glæder sig tilsvarende over en enkel og nem måde at handle på, indkøbene kan foretages på alle tidspunkter af døgnet, udvalget er stort og priserne er som regel noget under de fysiske forretningers. Den eneste ulempe er groft sagt, at man ikke kan se på varen og "gramse" på den, men er henvist til en beskrivelse eventuelt suppleret med et billede af varen. AF netop denne grund har man da også (som et af de få steder i dansk ret) en fortrydelsesret, hvor man i fortrydelsesperioden på 14 dage blot kan returnere varen, uden andre omkostninger for en selv end spadesreturen ned til posthuset. Der er ganske vist en anden ulempe også, som dog kun viser sig i denne søde juletid, hvor hemmelighedskræmmeri fort en kort stund er acceptabelt, nemlig at det kan være svært at stå parat og "skjule" pakken, i samme øjeblik den ankommer. Alligevel vil en ikke uvæsentlig del af gaverne under juletræet på onsdag antageligt være anskaffet i cyberspace.

Så langt er det normalt heller ikke nogen problemer forbundet med denne salgsform. Næsten uanset forretningens øvrige lødighed, vil man normalt få tilsendt varen uden nogle dikkedarer. Sker der imidlertid det at varen går i stykker, begynder fårene at blev skilt fra bukkene. Forbrugeren vender tilbage til netsiden for at finde kontaktoplysninger, men opdager måske, at der alene er angivet et telefonnummer eller en mailadresse, og hvor skal man så sende varen hen – hvad gør man, hvis forretningen ikke reagerer på ens henvendelser, og man jo ikke kan gå ned i forretningen, se ekspedienten i øjnene og begynde at tale med højere stemmeføring end sædvanligt.

En særlig problemstilling udgøres af de tilfælde, hvor man vil returnere produktet fordi det lider af en mangel – (discman'en kan f.eks. ikke spille, displayet går i stykker eller tilsvarende). I en sag, der netop er blevet afgjort af Forbrugerklagenævnet, havde køberen således henvendt sig til sælgeren og i første omgang klaget over afspilleren. Sælgeren havde maillet tilbage, at køberen var velkommen til at indlevere afspilleren til reparation, så skulle han nok kigge på den. Henover sommerferien (ca. 1 måned efter indleveringen) blev afspilleren returneret i tilsyneladende funktionsduelig stand. Ganske kort tid efter var det imidlertid galt igen. Atter henvendte køber sig til den oplyste mailadresse, og atter lød svaret: send blot afspilleren, så kigger vi på den. Alle var således glade og bortset fra at der begyndte at gå lidt lang tid før afspilleren blev returneret, var der sådan set ingen grund til bekymring. Pludselig dukkede der imidlertid en efterkravspakke op hjemme hos køberen. Den var fra sælgeren og indeholdt sandsynligvis afspilleren. Efterkravet lød på 291 kr. og fremkom som følge – viste det sig – af løn til teknikeren. Der var ganske vist garanti på apparatet, men da

køber brokkede sig, henviste sælger til sine "generelle handelsbetingelser" som lå på hjemmesiden og som man blev henvist til i bestillingsformularen. Heri stod bl.a. følgende passus: "Returnering til service sker via fremsendelse pr. fragt (Varen kan desværre ikke afleveres personligt) I pakken bedes der være en fyldig fejlbeskrivelse samt en kopi af købsfakturaen. Varen vil blive repareret indenfor ca. 1 måned, medmindre specielle forhold forekommer. Efter reparationen sendes varen tilbage til dig. Kan vores tekniker ikke finde fejl på et returneret produkt, vil den desværre blive returneret med et gebyr på en teknikertime, samt efterkravsgebyr på 291 kr. i alt."

Så langt skulle man tro, at alt var i orden set fra sælgers side. Sælger havde i sine almindelige betingelser gjort opmærksom på, at hvis det indleverede apparat ikke fejlede noget, skulle køber selv betale for undersøgelsen – og da – hævdede sælger senere – afspilleren netop intet fejlede, var det et tilfælde, der var lige i øjet. Køber derimod følte sig snydt. Naturligvis havde afspilleren ikke virket, dengang han havde returneret den – ellers havde han jo aldrig bevæget sig ned på Posthuset med en ikke helt bagatelagtig pakke. At sælger nu påstod, at den intet fejlede, da han modtog den, var jo ikke andet end at enhver kunne sige sådan. Oven i købet hævdede køber også, at sælger skulle have gjort særskilt opmærksom på det, på det tidspunkt, hvor afspilleren blev indleveret igen.

I øvrigt krævede køber også at sælger skulle betale fragten for den første fremsendelse, idet køber gjorde gældende, at det skulle være omkostningsfrit for ham at sende apparatet til reparation.

Hovedpræmisserne i Nævnets afgørelse er prisværdigt korte:

"Nævnet finder ikke, at indklagede [sælger] har bevist, at afspilleren ved levering var uden mangler, eller at det var aftalt med klageren, at denne skulle betale et testgebyr, såfremt indklagede ikke kunne konstatere mangler ved det solgte.

Forbrugerklagenævnet lagde således bevisbyrden på sælgeren for om varen skulle have været mangelfri ligesom nævnet krævede at sælgeren ikke blot skulle angive kravet om mulig betaling i de almindelige betingelser, som han i øvrigt havde gjort det, men at han tillige burde have nævnt det i forbindelse med de enkelte fremsendelser af afspilleren, således at man fra sælgers side kunne hævde, at man havde indgået en aftalte herom.

Alt i alt dømtes sælger til at betale knap 500 kr, tilbage til klageren og heldigvis for køber viste sælger sig at være et hæderligt og professionelt menneske, der rent faktisk betalte det idømte beløb!

Glædelig jul!