

Forbrugerkøb





Indledning

Hverdagskøb indebærer en række juridiske problemstillinger, som kan være svære at overskue. Denne brochure forsøger i hovedtræk at give et overblik over de mest almindelige retlige problematikker forbruger køb kan give. Derfor kan den ikke anses for udtømmende, og ved tvister og andet konkret brug kan det kun anbefales at søge advokatbistand.

Retssal.dk – august 2002

Forbrugerbestemmelsernes formål

Den gængse opfattelse er, at forbrugeren anses for den svage part ved en handel. Han vil normalt ikke besidde den faglige kundskab til at overskue de komplicerede problemstillinger dagligdagens handler kan medføre. Fra lovgivers side har man derfor fundet det nødvendigt at opstille visse begrænsninger, som de forretningsdrivende er forpligtede til at overholde.

Begrebet forbruger køb

Efter Købelovens §4a defineres et forbruger køb som "et køb, som en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv". Formuleringen "hovedsageligt" medfører, at købet ikke må være sket i eller for en erhvervsvirksomhed.

Købelovens ufravigelighed

Købelovens afsnit om forbruger aftaler er med ganske få undtagelser beskyttelsespræceptivt. Det vil sige, at der ikke kan indgås aftaler som stiller forbrugeren ringere end lovens rettigheder. Aftaler der giver forbrugeren en dårligere aftale er ulovlige og vil kunne tilsidesættes.

Aftalens indhold

I dansk ret gælder aftalefriheden, hvorfor forbruger og erhvervsdrivende indenfor

gældende lovgivning frit kan indgå aftaler med det indhold som de måtte ønske. Ved fortolkning af aftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende er der dog i tvivlstilfælde en tendens til, at den såkaldte koncipistregel finder anvendelse. Reglens indhold er, at den som har formuleret aftalen er forpligtet til at gøre det på en overskuelig og letforståelig måde.

Mundtlige aftaler

Mundtlige aftaler er lige så bindende som skriftlige. Det kan dog naturligvis være langt sværere efterfølgende at bevise indholdet af en mundtlig aftale end en skriftlig.

Prismærkning

Det absolutte udgangspunkt er, at forretningsdrivende er bundet af det prismærke de sætter på deres varer. Kun hvor der bevisligt er sket en fejl og forbrugeren har været i ond tro, er den handlende ikke bundet af prisangivelsen. Ved ond tro menes det forhold, at forbrugeren har indset eller burde indse, at der forelå en fejlmærkning.

Købesummens fastlæggelse

Købesummen vil normalt altid være bestemt ved aftalens indgåelse, men skulle det ikke være tilfældet, skal køber betale hvad der må anses for rimeligt. I rimelighedsvurderingen indgår momenter som salgsgenstandens art og dens markedspris.

Leveringssted

Med mindre andet er aftalt – fx ved køb over internettet – er den handlende forpligtet til at levere den aftalte varer på sit forretningssted. Forbrugerlovens afsnit om leveringssted er fravigeligt, hvorfor forbruger og erhvervsdrivende kan aftale andet leveringssted – eksempelvis kundens bopæl.



Forsinkelse

Sælger er forpligtet til at levere det solgte til det aftalte tidspunkt. I modsat fald foreligger der forsinkelse, som kan give køber en række beføjelser. Forsinkelse foreligger normalt også hvor den ikke kun skyldes forhold som kan lastes ham. Det være sig ved forsinket levering fra fabrikken o.l.

Afgørende for hvornår der foreligger forsinkelse er det aftalte leveringstidspunkt. Dette vil normalt fremgå af den indgåede aftale – ellers er en konkret vurdering nødvendig.

De væsentligste beføjelser forbrugeren kan gøre brug af ved forsinkelse er tilbageholdelse af købesummen, ophævelse af købet, fastholdelse af købet og erstatning. En normal betingelse for disse beføjelser er dog, at køber afsender et påkrav til sælger og gør opmærksom på den manglende levering.

Force majeure

Force majeure defineres ofte som "en udefra kommende begivenhed af en sådan kvalificeret art, at den opståede skade ikke har kunnet undgås selv om der er truffet forsvarlige forholdsregler". På trods af den gængse dagligdags brug af begrebet er kravet, at force majeure kun kan medføre ansvarsfritagelse hvor der er tale om kvalificerede upåregnelige forhold. Tyveri, hærværk o.l. vil kun i meget sjældne tilfælde kunne anses som force majeure.

Mangler

Almindeligvis anses et produkt som mangelfuldt, hvis det er af en dårligere beskaffenhed eller brugbarhed, end det burde være i henhold til den indgåede aftale. Eksempel: Forbrugeren F køber en cykel af cykelhandler C til 5.000 kr. C forsikrer om, at det er den bedste cykel på markedet, og at den kan holde i årene fremefter. Bryder cyklen sammen efter eksempelvis et år, vil der almindeligvis foreligge en mangel. Køber F der i mod cyklen for 500 kr. godt brugt, og C forklarer, at den vil være velegnet at have

stående på en togstation, foreligger der formentlig ingen mangel hvor cyklen bryder sammen efter et år.

Som eksemplerne viser, er det en konkret vurdering som foretages. Et grundlæggende spørgsmål kunne være: Hvilke berettigede forventninger er forbrugeren blevet stillet i udsigt af den handlende?

Mangler vil også kunne foreligge hvor det købte ikke svarer til den betegnelse, hvorunder det er solgt. Eksempelvis hvis F i eksemplet havde en berettiget forventning om at han købte en citybike, men hvor han i stedet blev solgt en budcykel.

Mangelsbedømmelsen vil blive skærpet, hvor sælger har givet urigtige eller direkte vildledende oplysninger, som har haft betydning for køberens vurdering af salgsgenstanden. Almindelige anprisninger fra sælger, som "den bedste cykel på markedet", må forbrugeren imidlertid sædvanligvis leve med – læs mere under Anprisninger.

Tidspunktet for om der foreligger en mangel foretages normalt ved det købtes overlevering til køber.

Foreligger der en mangel har forbrugeren en række beføjelser. Af de væsentligste må anses omlevering, ophævelse, natural-opfyldelse og erstatning.

Blandt hovedforudsætningerne for at påberåbe sig en mangel er, at forbrugeren hurtigst muligt påberåber sig denne overfor den erhvervsdrivende.

Købers undersøgelsespligt

Efter Købeloven har man som forbruger en almindelig undersøgelsespligt, hvorefter man normalt er forpligtet til at gennemgå en salgsgenstand for mangler inden købets afslutning. På trods af denne undersøgelsespligt også finder anvendelse for forbrugere, må den antages at have en meget begrænset betydning. Som erhvervsdrivende har man en forpligtelse til at give kunden den fornødne vurdering og gennemgang af det solgte.

Forbehold

På trods af at salget er sket med forbehold – fx "som, som den er og forefindes" – vil



forbrugere dog almindeligvis stadig have adgang til at påberåbe sig mangler. Dette skyldes at erhvervsdrivende sælgere ikke kan fraskrive sig sin loyale oplysningspligt. Det vil sige, at sælger som udgangspunkt skal oplyse om evt. kendte skavanker det solgte lider af. Kun konkrete forbehold vil almindeligvis kunne tillægges betydning.

Garanti

Efter Markedsføringsloven må der kun gøres brug af betegnelser som garanti, hvor forbrugeren faktisk opnår en væsentlig bedre retsstilling end den beskyttelse lovgivningen i forvejen giver. Ved afgivelse af garantier er den handlende forpligtet til på en klar og tydelig måde at oplyse forbrugeren om indholdet og mulighederne for at gøre den gældende.

Anprisninger

N r handlende reklamerer med, at "dette er varen du har ventet på" eller "s  er den her" tales juridisk om anprisninger. Forskellen på en anprisning og garanti er, at anprisningen ikke skaber nogen berettiget forventning hos k berne om særlig god kvalitet e.l., mens garantien forventes at give en yderligere sikkerhed. Medmindre der foreligger konkrete momenter, vil anprisninger sjældent indgå i mangelsbed mmelsen.

Den halvårlige formodningsregel

Seneste  ndring af Købeloven indførte en formodningsregel, hvorved varige forbrugsgoder som indenfor det første halve år efter købet er fejlbehæftet, må antages at være mangelfulde. Herved bliver bevisbyrden omvendt – det vil sige, at det påhviler den erhvervsdrivende at påvise produktets fejlfrihed.

Reklamationsfrist

Med virkning fra 1. januar 2002 har Købeloven udvidet sin periode fra 12 til 24

måneder. Det er dog værd at bemærke, at reklamationsfristen ikke må sidestilles med en garanti. Formålet med ændringen har ikke været at foretage ændringer i den almindelige mangelsbed mmelse, men i stedet at imødekomme et stigende praktisk problem, hvor kunder alene kunne gøre deres indsigelser gældende et år efter købet.

Lovændringen ændrer ikke ved, at forbrugeren hurtigst muligt skal påberåbe sig manglen/forsinkelsen. I modsat fald kan forbrugeren miste sine misligholdelsesbeføjelser ad denne vej.

Afhjælpning og reparation

Lider det købte af en mangel har køber krav på afhjælpning – sælger skal for egen regning forestå udbedring. Afhjælpning kan dog kun kræves, hvor den må anses som mulig og ikke påfører sælger uforholdsmæssigt store omkostninger.

Normalt vil sælger ligeledes kunne kræve at afhjælpe en mangel, inden køber kan gøre brug af sine andre misligholdelsesbeføjelser. Dette kan dog kun kræves, hvor afhjælpning må anses for hensigtsmæssigt og uden unødige gener for kunden. Gentagne afhj lpningsfors g i form af reparationer af samme mangel o.l. er at anse for nytteløs, hvilket man som forbruger ikke er forpligtet til at acceptere.

Omlevering

Omlevering kan kræves af forbrugeren, hvor det købte lider af en væsentlig mangel, og hvor en omlevering ikke vil medføre uforholdsmæssigt store omkostninger for sælger.

V sentlighedsbed mmelsen tager sit udgangspunkt i, om der er tale om en ubetydelig mangel eller ej.

Ophævelse

For at kunne hæve købet – tilbagelevering af det købte mod overgivelse af den erlagte købesum – er den normale forudsætning at manglen er væsentlig. Sædvanligvis vil en fortolkning af den indgåede aftale fastslå,



om der foreligger en hævebegrundende mangel.
Samme væsentlighedsbetragtning lægges til grund, inden køber kan kræve ophævelse grundet forsinkelse.

Forholdsmæssigt afslag

Lider det købte af en mangel kan køber have mulighed for at kræve forholdsmæssigt afslag i købesummen – kompensation for den nedsatte anvendelighed. Den væsentligste forudsætning for at kunne kræve det forholdsmæssige nedslag er, at der er tale om en værdiforringende mangel, som ikke er at anse for bagatelagtig.

Erstatning

Lider man som forbruger tab som følge af et mangelfuldt køb, har man mulighed for at kræve erstatning fra sælger. Dette vil dog normalt kræve, at sælger enten har handlet svigagtigt eller på anden måde har handlet ansvarspådragende