

Dansk Erhvervs forslag til ændring af L 39: Ændring af lov om forbrugeraftaler

Til: Retsudvalget samt ordførere på L39
Fra: Dansk Erhverv

Indledning

Direktivet om forbrugerrettigheder skal nu gennemføres i dansk ret. Direktivet er på en række punkter inkonsistent, men det er vedtaget og kan ikke ændres. Den danske fortolkning har dog stor betydning, ikke mindst de steder, hvor direktivet er uklart. Desværre rummer det danske lovforslag (L39) en række uklarheder og lægger op til dansk overimplementering til skade for e-handelsvirksomheder og forbrugere. Disse uklarheder kan bruges til at holde hånden over uærlige forbrugere til skade for de ærlige. Dansk Erhverv opfordrer Folketinget til at skabe klarhed med følgende konkrete forslag til ændringer af lovforslaget.

Til § 24, stk. 5 (side 158)

Vedr. forbrugers ret til at returnere brugte eller ødelagte varer

Problem

Direktivets betragtning 47 slår fast, at forbrugere kun må prøve varen på samme måde som i en butik, hvis de vil returnere den og have alle deres penge retur. Har forbrugeren brugt eller ødelagt varen, får de i henhold til art. 14. stk. 2, alligevel lov til at returnere varen, men hæfter da for forringelsen af varens værdi. Dog står der intet i direktivet om, hvordan denne værdiforringelse skal beregnes.

Det danske udkast til lovforslag er desværre ikke klart på dette punkt. I bemærkningerne til L39 fremgår det, at *"der i visse tilfælde – bl.a. på grund af forbrugers håndtering – formentlig kan blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne".¹*

Det er nødvendigt at understrege, at værdiforringelsen af en vare købt på nettet i langt de fleste tilfælde vil være varens fulde værdi, altså hele købesummen. Det skyldes, at erhvervsdrivende, der sælger på nettet, ikke sælger brugte varer. De vil derfor ikke kunne sælge varer med en værdiforringelse til andre forbrugere og derfor være nødt til at kassere brugte varer, særligt varer af beskeden værdi.

Det vil sjældent være attraktivt at sælge brugte varer videre til forbrugere, da virksomheder ifølge købelovens § 77, stk. 1 ikke må tage generelle forbehold som f.eks. "købt som beset". Hertil kommer, at markedsføringsloven kræver, at "varens væsentligste karakteristika" er beskrevet,

¹ L39: Forslag til lov om forbrugeraftaler, side 158.

hvilket i praksis vil betyde, at det skal beskrives i detaljer, hvordan hver enkelt vare er brugt. Dette er meget dyrt i administration.

Der er også en miljømæssig omkostning ved at lade forbrugerne returnere brugte varer, som ikke kan videresælges. Det vil betyde, at et stort antal produkter, som intet fejler, skal kasseres. Det er udtryk for helt unødvendigt ressourcespild, og ud fra en samfundsmæssig betragtning må det derfor både være i alles interesse at undgå, at brugte varer returneres og kasseres, fordi de ikke kan sælges igen på nettet. En betragtning, som den norske højesteret i øvrigt har lagt til grund i en dom fra 2006.⁸

Forslag til ændringer

Der er brug for, at lovforslaget bliver mere klart omkring forbrugerens ret til at fortryde et køb – og hvilke pligter forbrugeren har i fortrydelsesperioden, så både virksomheder og forbrugere ved, hvad de kan forvente. Ellers er der stor risiko for tvister om fradraget for værdiforringelsen, og det kan blive en belastning for Forbrugerklagenævnet.

Det skal derfor fremgå af bemærkningerne, at forbrugerne skal behandle varen med behørig omhu i fortrydelsesperioden og kun må prøve varen som de kan i en butik. Loven skal klart slå fast, at det ikke er meningen med direktivet at tillade misbrug ved at give forbrugerne mulighed for at købe en kødhakker på nettet, bruge den og derefter returnere den og få pengene retur.

Det er også nødvendigt at fastslå, at initiativet til at fastsætte fradraget for værdiforringelsen ligger hos den erhvervsdrivende, som derfor også har ansvaret for at fastsætte dette på en rimelig måde. Der bør ikke i den forbindelse stilles krav om dokumentation for fastsættelsen af værdiforringelsen, med mindre virksomhederne samtidig kan opkræve et gebyr hos forbrugerne for omkostningerne til klargøring, rensning, testning mv.

Det skal også fremgå, at forbrugerne kun har krav på en tilbagebetaling for den handelsmæssige værdi, som den erhvervsdrivende i almindelighed kan opnå for den givne brugte vare, enten hos en opkøber eller ved salg til forbrugere – indregnet den erhvervsdrivendes omkostninger til klargøring, reparation og beskrivelse af varen. Det skal fremgå klart af bemærkningerne til loven, at værdiforringelsen ved brugte returvarer *i de fleste tilfælde* vil være 100 procent, fordi der ikke findes et marked for brugte varer på nettet.

Derudover skal det slås fast, at priser for brugte varer opnået under andre forhold, f.eks. ved handel mellem forbrugere på Den Blå Avis eller Trendsales, ikke kan anvendes til sammenligning, fordi sådanne handler sker på andre vilkår for bl.a. mangelsansvar, fortrydelsesret og betaling af moms.

Endelig skal det overvejes, om reklamationsretten ved salg af brugte varer bør være kortere end 2 år.

Til § 22, stk. 4 (side 156)

Vedr. tilbagebetaling af købesum før modtagelse af returvare

Problem

Direktivets art. 13, stk. 3, giver mulighed for, at forbrugeren kan fremsende dokumentation for at have returneret en vare, hvorefter den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indtræder, før virksomheden har modtaget varen retur og har haft mulighed for at besigtige varen.

En postkvittering vil dog aldrig i praksis vil kunne tjene som fornøden dokumentation. Selvom der måtte foreligge dokumentation for forsendelsens indhold, fx en vognmandskvittering, vil denne ikke i sig selv dokumentere varens stand.

Vurderingen af varens stand er væsentlig set i relation til § 24, stk. 5, som giver erhvervsdrivende mulighed for at fradrage et beløb for en eventuel værdiforringelse ved en returneret vare, som skyldes forbrugeren håndtering af varen. Denne ret forudsætter, at den erhvervsdrivende har haft mulighed for at modtage og besigtige varen, og en sådan besigtigelse kan kun ske, hvis varen fysisk er modtaget hos den erhvervsdrivende.

I bemærkningerne til L39 står der, at "en kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en "track-and-trace" service, en indleveringsattest (postkvittering) eller lignende, [...] må antages at kunne tjene som bevis for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse"². Det er korrekt, at en postkvittering beviser, at noget er afsendt, men den beviser ikke hvad dette "noget" er, eller i hvilken stand "noget" er.

Forslag til ændring

Det er Dansk Erhvervs opfattelse, at reel dokumentation for afsendelse af varen i praksis ikke kan fremskaffes. Derfor bør en postkvittering ikke kunne fungere som dokumentation i direktivets forstand.

Det skal derfor fremgå klart af bemærkningerne til lovtæksten, at den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt først indtræder, hvis denne modtager en gyldig dokumentation for, at den korrekte vare er afsendt, og at varen er i uskadt stand. Dette vil i praksis aldrig kunne ske, idet en sådan type dokumentation ikke eksisterer. Bemærkningerne på side 156 i L39 om, at en postkvittering må antages at kunne tjene som bevis, skal derfor slettes.

Det bemærkes i den forbindelse, at den britiske regering i sin implementering af direktivet har lagt op til, at virksomhederne har ret til at tilbageholde købesummen, indtil varen er modtaget. Begrundelsen er netop, at direktivet åbner op for muligheden for at fratække et eventuelt beløb i tilfælde af en værdiforringelse, som skyldes forbrugeren håndtering af varen.³

² L39: Forslag til lov om forbrugeraftaler, side 156.

³ Det Forenede Kongerige har i sin høring om gennemførelsen af direktivet udtalt: "Business will also benefit from the new Consumer Rights Directive regulations which will make it clearer that goods bought at a distance (eg. online) must be returned to the trader before the consumer can get a refund." Pressemeddelelse af 6. august 2013 fra Department for Business, Innovation

Til § 18, stk. 2, nr. 3 (side 149)

Vedr. varer fremstillet efter forbrugerens specifikationer (bestillingskøb)

Problem

Direktivet fastslår i art. 16, litra c, at varer, som er *fremstillet efter forbrugerens specifikationer*, er undtaget fra fortrydelsesretten. Formålet med denne bestemmelse er at gøre det muligt for virksomheder at undlade at give en forbruger fortrydelsesret i det tilfælde, hvor varen kun fremstilles, fordi forbrugeren har bestilt den – ud fra forbrugerens specifikationer.

Det er derfor problematisk, når der i bemærkningerne til L39 står. *”Flertallet finder generelt ikke, at det bør være et afgørende kriterium for afgrænsningen af begrebet bestillingskøb, hvorvidt produktion af en vare først iværksættes efter forbrugerens afgivelse af bestilling.”*⁴

Lovforslaget lægger op til, at specifikationer foretaget af forbrugeren på baggrund af standardvalgmuligheder, som sælger stiller til rådighed, generelt ikke er omfattet. Undtagelsen fra fortrydelsesretten vil derfor kun gælde i de tilfælde, hvor der er sket ”en særlig – atypisk eller omfattende kombination af standardvalg”.

Kravene ”atypisk og omfattende” fremgår ikke af direktivets tekst, og derfor stilles der yderligere krav til danske virksomheder, end direktivet tilsiger, for at undtage varer fra fortrydelsesretten. Dette er efter Dansk Erhvervs opfattelse udtryk for en overimplementering og en forkert gennemførelse af direktivet.

Derudover er ”standardvalg” et vidt begreb. Når en møbelkæde tilbyder en hjørnesofa i forskellige længder, med 40 forskellige slags stof og 5 forskellige typer ben, vil resultatet af forbrugerens valg – som jo er baseret på standardmuligheder stillet til rådighed af sælger – være et ganske unikt produkt, som ikke kan videresælges til en anden forbruger til samme pris. Dette skyldes, at en anden forbruger vil have en tilsvarende mulighed for at ”designe” sin egen sofa og derfor må formodes ikke at ville ”nøjes” med en anden model.

At give forbrugerne fortrydelsesret på produkter, som de selv har påvirket fremstillingen af, indebærer en stor risiko for sælger. Hvis forbrugeren fortryder sit køb, vil en sådan vare være vanskelig – og nogle gange umulig – at sælge igen uden tab. Dermed risikerer virksomheden at lide økonomisk tab og i værste fald at kassere varen, fordi den er så speciel, at den ikke vil kunne videresælges til en anden forbruger.

Det er i sagens natur ikke hensigtsmæssigt, hvis undtagelsen fra fortrydelsesretten kan misbruges, sådan at en virksomhed opstiller proforma valgmuligheder for varer, som allerede er produceret, men hvor det alene handler om, at virksomheden skal bestille varen hjem. En sådan omgåelse af fortrydelsesretten skal naturligvis være ulovlig. Anvendelsesområdet for bestemmelsen skal alene være de produkter, som bliver fremstillet som følge af forbrugerens specifikationer, Og

& Skills. <https://www.gov.uk/government/news/new-powers-to-protect-vulnerable-and-elderly-consumers-against-rogue-traders>

⁴ L39: Forslag til lov om forbrugeraftaler, side 31.

her skal det ikke være et kriterium, hvorvidt virksomheden har stillet valgmulighederne til rådighed, eller forbrugeren har foreslået dem selv.

Kravene om en ”atypisk og omfattende kombination” er i øvrigt uklare. Hvis en sådan bestemmelse bliver gennemført, vil det give anledning til stor usikkerhed om fortolkningen. Dette vil være skadeligt for retssikkerheden.

Forslag til ændring

For at undgå helt unødvendigt ressourcespild skal Folketinget sikre, at Danmark ikke overimplementerer direktivet ved at gennemføre en mangelfuld undtagelse for bestillingskøb fra fortrydelsesretten.

Det skal fremgå klart af bemærkningerne til loven, at *varer som er fremstillet efter forbrugers specifikationer*, skal undtages fra fortrydelsesretten. Det særlige danske krav om, at specifikationerne skal være omfattende og atypiske, skal udgå.

Det skal samtidig fremgå af bemærkningerne, at undtagelsen ikke gælder valgmuligheder ved varer, som allerede er produceret, men hvor det alene handler om, at virksomheden skal bestille varen hjem.