

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Forbruger: Forbruger

Sag: FRE-18/11434-23

Sagsbehandler: /MIR

Erhvervsdrivende: Erhvervsdrivende

Klage: Køb af madras. Spørgsmål om fortrydelsesret og udøvelsen heraf.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

fkn@naevneneshus.dk

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i det fremsatte krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet ”Nævnets begrundelse for afgørelsen” nedenfor.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 15. oktober 2019



Joachim Kromann
Formand

/



Michelle Bisgaard Rasmussen
Fuldmægtig

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om køb af en madras og om, hvorvidt forbrugeren har fortrydelsesret.

Forbrugeren købte den 3. februar 2018 en madras hos den erhvervsdrivende for 2.159,20 kr. Han fik madrassen leveret den 8. februar 2018. Forbrugeren konstaterede efter udpakning af madrassen, at den ikke svarede til det forventede, og den 9. februar 2018 meddelte han derfor den erhvervsdrivende, at han ønskede at benytte sig af sin fortrydelsesret. Den erhvervsdrivende meddelte, at selskabet ved tilbagebetaling af købesummen ville fratrække 40 %, idet madrassen ikke længere var i ubrudt emballage. Forbrugeren oplyste, at han kunne acceptere et fradrag på 10 %, hvorpå den erhvervsdrivende tilbød et fradrag i købesummen på 30 %. Den 12. februar 2018 afslog forbrugeren dette tilbud og oplyste den erhvervsdrivende om, at han var uenig i, at der var sket en værdiforringelse, og at han ønskede den fulde købesum tilbagebetalt. Forbrugeren oplyste samtidig, at han havde oprettet en klagesag. Den erhvervsdrivende afviste forbrugers krav og fastholdt, at der på grund af værdiforringelsen var grundlag for et fradrag på 30 % ved selskabets tilbagebetaling af købesummen. Den 23. februar 2018 oplyste selskabet forbrugeren om, at fristen for hans returnering af madrassen udløb samme dag.

Forbrugeren har krævet at fortryde købet og få den fulde købesum tilbagebetalt. Han har til støtte herfor anført, at han har udnyttet sin fortrydelsesret rettidigt, at madrassen ikke er værdiforringet, og at han derfor er berettiget til tilbagebetaling af købesummen.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugers krav og anført, at der er sket en værdiforringelse af madrassen, og at han ikke kan fortryde købet, idet han ikke har returneret madrassen.

Der er mellem parterne enighed om, at aftalen er indgået som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

En køber kan som udgangspunkt fortryde en aftale indgået ved fjernsalg (forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1). Fortrydelsesretten gælder dog ikke forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen (forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 5).

Ordlyden af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 5, svarer til ordlyden af artikel 16, litra e, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet).

EU-Domstolen har den 27. marts 2019 truffet afgørelse i en sag (C-681/17) om fortrydelsesret ved køb af madrasser via fjernsalg. EU-

Domstolen har ved dommen fastslået, at undtagelsen i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra e, ikke omfatter madrasser og dermed, at en forbruger ved sådanne køb bevarer sin fortrydelsesret, selv om plastemballagen er brudt.

Nævnet finder i overensstemmelse hermed, at købet af madrassen er omfattet af den lovbestemte fortrydelsesret i medfør af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, selv om forbrugeren har brudt emballagen på madrassen.

En forbruger, der ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal give den erhvervsdrivende meddelelse herom senest 14 dage efter at have modtaget varen (forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, jf. § 19, stk. 1).

Nævnet lægger til grund, at forbrugeren rettidigt har meddelt den erhvervsdrivende, at han ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Nævnet har herved lagt vægt på, at forbrugeren dagen efter varens modtagelse over for den erhvervsdrivende afgav en utvetydig skriftlig erklæring om, at han ønsker at fortryde købet.

Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare skal forbrugeren afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren i overensstemmelse med § 20 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten (forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1).

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde disse eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne (forbrugeraftalelovens § 24, stk. 2).

Da forbrugeren den 9. februar 2018 meddelte den erhvervsdrivende, at han ønskede at benytte sig af sin fortrydelsesret, udløb fristen for forbrugers afsendelse eller tilbagelevering af madrassen til selskabet den 23. februar 2018.

Forbrugeren har fortsat ikke tilbageleveret madrassen til den erhvervsdrivende.

Flertallet (Bo Dalsgaard, Lars Frolov-Hammer og Joachim Kromann) udtaler herefter:

Vi lægger til grund, at forbrugers undladelse af at tilbagelevere madrassen til den erhvervsdrivende beror på uenigheden mellem parterne om, hvorvidt der – som påstået af den erhvervsdrivende – er grundlag for at fratrække 30 % ved selskabets tilbagebetaling af købesummen som følge af værdiforringelse af madrassen.

Da den erhvervsdrivende ikke har nægtet forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret og i øvrigt har oplyst ham om, hvortil madrassen skal returneres, finder vi, at forbrugeren har fortabt sin fortrydelsesret ved ikke at tilbagelevere madrassen til den erhvervsdrivende inden for den tidsfrist, som følger af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1.

Vi har herved lagt vægt på, at det forhold, at der mellem parterne måtte være tvist om størrelsen af det tilbagebetalingsbeløb, forbrugeren er berettiget til, ikke kan begrunde, at forbrugeren tilbageholder varen, indtil den erhvervsdrivende har tilbagebetalt eller tilkendegivet at ville tilbagebetale det fulde vederlag. Forbrugeren tilbageholdelse af det modtagne, indtil vederlaget tilbagebetales, er således alene berettiget i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente en ved fjernsalg solgt vare (forbrugeraftalelovens § 24, stk. 4).

Mindretallet (Martha Nør Kjeldsen og Maria Liljeqvist) udtaler:

Vi lægger til grund, at forbrugeren undladelse af at tilbagelevere madrassen til den erhvervsdrivende beror på, at selskabet indledningsvis meddelte, at forbrugeren ikke havde fortrydelsesret, og senere, at forbrugeren havde fortrydelsesret, men at der – som følge af værdiforringelse – ville blive fratrukket 40 % ved selskabets tilbagebetaling af købesummen.

Da det således beror på den erhvervsdrivendes forhold, at forbrugeren ikke har returneret madrassen til selskabet inden fortrydelsesfristens udløb, finder vi, at forbrugeren har bevaret sin fortrydelsesret, og at han derfor er berettiget til tilbagebetaling af den fulde købesum.

Efter udfaldet af stemmeafgivningen kan forbrugeren ikke få medhold i det fremsatte krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Lars Frolov-Hammer, indstillet af Dansk Industri
Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Marthe Nør Kjeldsen, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Maria Liljeqvist, indstillet af Forbrugerrådet Tænk