

## Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

**Forbruger:** Forbruger

Sag: FRE-18/14259-22

Sagsbehandler: /SCD

**Erhvervsdrivende:** Erhvervsdrivende

**Klage:** Køb af mobiltelefon. Spørgsmål om omlevering.

**FORBRUGERKLAGENÆVNET**

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

EAN nr. 5798000026070

nh@naevneneshus.dk

www.naevneneshus.dk

---

**Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:**

Forbrugeren kan ikke få medhold i de fremsatte krav.

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

På Forbrugerklagenævnets vegne den 15. oktober 2019



Joachim Kromann  
Formand

/



Steffen Damgaard  
Fuldmægtig

### **Nævnets begrundelse for afgørelsen**

Denne sag drejer sig om en mangelfuld iPhone SE 64 GB og om, hvorvidt den erhvervsdrivende har tilbudt korrekt omlevering.

Forbrugeren købte den 1. februar 2017 en iPhone SE 64 GB i original emballage for 2.401 kr. hos den erhvervsdrivende. Den 4. april 2018 kunne telefonen ikke tændes, og han reklamerede over fejlen til selskabet, der anerkendte manglen og tilbød omlevering til en ny telefon. Selskabet udstedte i den forbindelse dokumentation for den nye telefons IMEI-nummer. Da forbrugeren fik leveret den nye telefon, reklamerede han til selskabet over, at den ikke var fabriksny, men derimod var sammensat af brugte dele (refurbished), havde brugsridser og var leveret i uoriginal emballage. Selskabets medarbejder på forretningsstedet anerkendte først, at telefonen var sammensat af brugte dele, men henviste ham til at klage over dette til producenten. Forbrugeren videresendte sin reklamation til den erhvervsdrivendes kundeservice, der afviste, at telefonen var sammensat af brugte dele, og anmodede forbrugeren om dokumentation for brugsridserne. Forbrugeren afviste at medvirke yderligere og oplyste, at han ville klage til Forbrugerklagenævnet.

Forbrugeren har krævet at ophæve købet og få tilbagebetalt købesummen, subsidiært omlevering med en fabriksny telefon. Han har anført, at selskabets omlevering af telefonen ikke opfylder kravene efter købeloven, fordi telefonen er sammensat af brugte dele og er omleveret i uoriginal emballage. Han har under sagen oplyst, at den erhvervsdrivende ikke anmodede om at få tilbageleveret den originale emballage, men at han fortsat er i besiddelse af denne samt det medfølgende ekstraudstyr, herunder oplader, headset og cover. Han har i den forbindelse meddelt, at selskabet kan få de nævnte effekter udleveret efter påkrav.

Forbrugeren har under sagens behandling ved nævnet afvist at lade nævnets sagkyndige undersøge, om telefonen er sammensat af brugte dele. Forbrugeren har i den forbindelse anført, at en eventuel undersøgelse må foretages ud fra de oplysninger, herunder fotos, som foreligger i sagen.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugerens krav og anført, at han ikke har medvirket ved reklamationen, fordi han ikke har efterkommet selskabets anmodning om at indsende billeder af telefonen. Selskabet har endvidere anført, at der er foretaget korrekt omlevering efter købeloven, da telefonen er fabriksny, og at det i den forbindelse ikke kan tillægges betydning, at omleveringen er sket i en uoriginal emballage. Selskabet har under sagen oplyst, at det beror på en fejl, at selskabet indledningsvis oplyste forbrugeren om, at hans telefon ikke var fabriksny. Selskabet har endvidere oplyst, at telefonen er omleveret i uoriginal emballage som følge af producentens procedurer, og det er i den forbindelse underordnet, at forbrugeren ikke indleverede den originale emballage ved reklamationen.

### **Medvirken til reklamation**

En køber skal i rimeligt omfang medvirke ved en reklamation, herunder give en sælger, der anmoder om det, mulighed for at undersøge salgsgenstanden, således at sælgeren kan vurdere, om reklamationen er berettiget. Sker dette ikke, kan køberen fortabe sit misligholdelseskrav over for sælgeren.

Nævnet vurderer, at forbrugeren har medvirket i tilstrækkelig grad ved reklamationen. Nævnet har herved lagt vægt på, at selskabet først afviste forbrugers reklamation, og at den af selskabet efterspurgte billeddokumentation forelå ved sagens behandling ved Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, uden at selskabet har haft bemærkninger hertil.

### **Omlevering**

Lider en salgsgenstand af en mangel, og tilbyder sælgeren omlevering til en salgsgenstand, som stemmer overens med købsaftalen, kan køberen ikke kræve ophævelse af købet (købelovens § 78, stk. 1, jf. stk. 3).

Det er køberen, der bærer bevisbyrden for, at der ikke er foretaget korrekt omlevering i henhold til købelovens bestemmelser.

Den sagkyndige har – ud fra de fotos, forbrugeren har fremlagt – udtalt, at den erhvervsdrivendes omlevering af telefonen ikke er sket i originalemballage. Den sagkyndige har endvidere udtalt, at en telefons originalemballage med tilhørende IMEI-nummer ved et videresalg er af betydning for telefonens værdi. Den sagkyndige har i den forbindelse vurderet, at telefonens videresalgsværdi forringes med cirka 10 %, hvis originalemballagen med tilhørende IMEI-nummer ikke foreligger. Den sagkyndige har herudover udtalt, at en telefon uden original emballage dog ikke vil være værdiforringet ved et eventuelt videresalg, såfremt der – som det er tilfældet i den konkrete sag – foreligger supplerende, skriftlig dokumentation for telefonens IMEI-nummer.

Det er nævnets vurdering, at forbrugeren ikke har løftet bevisbyrden for, at telefonen er sammensat af brugte dele og dermed ikke var fabriksny på omleveringstidspunktet. Nævnet har herved lagt vægt på, at den erhvervsdrivendes butiksmedarbejders indledende oplysning om, at den omleverede telefon var sammensat af brugte dele, efter det oplyste beror på en fejl, og at selskabet berigtigede fejlen få dage senere. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at forbrugeren har afvist at lade telefonen undersøge hos nævnets sagkyndige med henblik på at klarlægge, om telefonen er sammensat af brugte dele.

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

Vi finder, at det forhold, at omlevering ikke skete i telefonens originalemballage, ikke i sig selv kan medføre, at den skete omlevering ikke er kontraktmæssig.

Vi har herved lagt vægt på, at emballagen ud fra det foto, forbrugeren har fremlagt, har været egnet til at beskytte varen og dermed har opfyldt sit formål, samt den sagkyndiges udtalelse om, at videresalgsværdien af den omleverede telefon efter de i sagen foreliggende oplysninger ikke kan anses for at være forringet.

Vi stemmer derfor for, at forbrugeren ikke kan få medhold i de fremsatte krav.

*Mindretallet (Martha Nør Kjeldsen og Maria Liljeqvist) udtaler:*

Vi finder, at den skete omlevering efter en konkret vurdering ikke kan anses for kontraktmæssig, og vi stemmer derfor for, at forbrugeren har krav på at hæve aftalen og få købesummen tilbagebetalt.

Vi har herved lagt vægt på, at forbrugeren ved køb af visse produkter, herunder f.eks. Apple-produkter, har krav på, at omlevering sker i originalemballage.

Efter udfaldet af stemmeafgivningen kan forbrugeren ikke få medhold i de 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