

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

20/07352-22

Sagsbehandler NFY

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af en espressomaskine. Spørgsmål om værdiforringelse ved forbrugers fortrydelse af købet.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 469,95 kr. til Forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 30. marts 2020.

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

På Forbrugerklagenævnets vegne den 8. oktober 2021



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt der ved forbrugers fortrydelse af købet af en espressomaskine alene er grundlag for delvis tilbagebetaling af købesummen på grund af værdiforringelse.

Forbrugeren købte den 17. januar 2020 en espressomaskine af mærket Nivona CafeRomantica 759 kaffe for i alt 4.999 kr. gennem den erhvervsdrivendes hjemmeside. Espressomaskinen og tilbehøret blev leveret den 19. januar 2020. Forbrugeren reklamerede samme dag telefonisk til den erhvervsdrivende over, at maskinen ikke bryggede varm kaffe, fordi maskinen ikke i tilstrækkelig grad kunne varme mælken. Den 20. januar 2020 reklamerede han til selskabet over, at maskinen ikke længere virkede. Forbrugeren krævede afhjælpning af fejlene og oplyste, at han alternativt ville benytte sig af sin fortrydelsesret. Den erhvervsdrivende fremsendte herefter en returlabel til brug for returneringen, og forbrugeren returnerede espressomaskinen og den resterende del af den kaffe, som var blevet leveret med maskinen. Ifølge det oplyste blev forbrugeren herefter kontaktet af den erhvervsdrivende, i hvilken forbindelse han meddelte, at han ikke længere havde tillid til, at maskinen kunne brygge varm kaffe, og at han derfor ville gøre brug af sin fortrydelsesret. Den erhvervsdrivende accepterede dette og tilbagebetalte 2.904,05 kr. til forbrugeren.

Forbrugeren har krævet at fortryde aftalen og få tilbagebetalt yderligere 2.094,95 kr., subsidiært 1.000 kr. Han har til støtte herfor anført, selskabets estimat over værdiforringelsen svarende til 30 % af købesummen (1.500 kr.) er for høj, at selskabet ikke er berettiget til at fratække 469,95 kr. for kaffe og filter, da dette er tilbehør, som han fik med gratis. Forbrugeren har endvidere anført, at selskabet ikke er berettiget til at fratække 125 kr. for tilbagelevering, da maskinen blev returneret i forbindelse med en reklamation. Forbrugeren har oplyst, at han maksimalt har brygget 40 kopper kaffe på espressomaskinen.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugers krav og anført, at han ikke er berettiget til yderligere tilbagebetaling, da han har brygget 115 kopper kaffe forud for returneringen og anvendt filtret samt noget af den kaffe, der fulgte med. Den erhvervsdrivende har oplyst, at espressomaskinen er videresolgt for 1.999 kr.

Det har ikke været muligt at få espressomaskinen undersøgt af nævnets sagkyndige, da den erhvervsdrivende har videresolgt maskinen. Den sagkyndige har imidlertid udtalt, at en espressomaskine af den i sagen omtalte type almindeligvis kan videresælges som demovare til en pris, der er reduceret med 20-30 % i forhold til nyprisen. Den sagkyndige har udtalt, at det endvidere vil være nødvendigt at rengøre maskinen før et videresalg. Den sagkyndige har vurderet, at dette vil være forbundet med en udgift på ca. 495 kr.

Der er mellem parterne enighed om, at forbrugeren er berettiget til at fortryde købet.

Værdiforringelse

Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen (forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1).

Forbrugeren hæfter kun for en eventuel forringelse af varen, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på (forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 1. pkt.). Forbrugeren hæfter dog ikke for eventuel værdiforringelse af varen, hvis den erhvervsdrivende ikke forud for købet har givet forbrugeren meddelelse om, hvorvidt der er fortrydelsesret og i givet fald betingelser, tidsfrister, procedurer for at gøre den gældende samt standardfortrydelsesformularen angivet i lovens bilag 3 (forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 2. pkt.).

Nævnet finder det efter sagens oplysninger godtgjort, at den erhvervsdrivende forud for købet har givet forbrugeren de fornødne oplysninger om fortrydelsesretten.

For så vidt angår forbrugers undersøgelse og håndtering af espressomaskinen finder nævnet, at håndteringen mv. ligger ud over, hvad der har været nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Nævnet har herved lagt vægt på forbrugers egne oplysninger om, at han inden sin fortrydelse af købet havde brygget op imod 40 kopper kaffe på maskinen.

Nævnet lægger på baggrund af den sagkyndiges udtalelse til grund, at espressomaskinen har lidt et værditab på minimum 1.495 kr.

Nævnet finder, at den erhvervsdrivende under disse omstændigheder har været berettiget til at fratække 1.500 kr. i tilbagebetalingsbeløbet.

Forbrugt kaffe og filter

Nævnet finder, at den erhvervsdrivende ikke har godtgjort, at den af forbrugeren forbrugte kaffe samt filter har en værdi af 469,95 kr., som der herefter har været grundlag for at fratække i tilbagebetalingsbeløbet. Nævnet har herved lagt vægt på, at prisen på kaffen og filteret ikke fremgår af kvitteringen, og at selskabet heller ikke under sagens behandling for nævnet har fremsendt dokumentation for, hvilken pris tilbehøret udgjorde af den samlede købesum.

Herefter har den erhvervsdrivende ikke været berettiget til at fratække 469,95 kr. i tilbagebetalingsbeløbet.

Tilbageleveringsudgifter

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 forbrugers meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten (forbrugerftalelovens § 24, stk. 1).

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre sælger har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne (forbrugerftalelovens § 24, stk. 2).

Nævnet finder det godtgjort, at den erhvervsdrivende forud for købet meddelte forbrugeren de fornødne oplysninger om, at forbrugeren ved fortrydelse af aftalen selv skal afholde udgifterne i forbindelse med tilbageleveringen.

Selskabet har herefter været berettiget til at fratække returneringsudgiften på 125 kr. i tilbagebetalingsbeløbet. Det forhold, at forbrugeren oprindeligt returnerede espressomaskinen som led i en reklamation, kan ikke føre til et andet resultat, da forbrugeren efterfølgende benyttede sig af sin fortrydelsesret.

Forbrugeren er herefter berettiget til tilbagebetaling af købesummen med fradrag af i alt 1.625 kr. Da forbrugeren allerede har modtaget 2.904,05 kr., er han berettiget til tilbagebetaling af yderligere 469,95 kr.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 4, fra den 30. marts 2020, hvor forbrugeren indgav klagen til Center for Klagekløsnng om betaling af beløbet, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Under hensyn til størrelsen af det tilkendte beløb sammenholdt med det af Forbrugeren rejste krav, skal den erhvervsdrivende ikke betale sagsomkostninger til Nævnenes Hus, ligesom forbrugeren ikke får klagegebyret tilbagebetalt.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Martin Jørgensen, indstillet af Dansk Erhverv