

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

21/12246-13

Sagsbehandler NPW

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende 1: Den erhvervsdrivende 1

Erhvervsdrivende 2: Den erhvervsdrivende 2

Klage: Køb af vaskemaskine. Krav om friholdelse for betaling af undersøgelsesgebyr.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren friholdes for betaling af 1.545 kr. til den erhvervsdrivende 1.

Den erhvervsdrivende 1 skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

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

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 30. september 2022.



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt et gebyr for undersøgelse af mangler ved en vaskemaskine er opkrævet uberettiget.

Forbrugeren købte den 11. juni 2020 en Asko vaskemaskine af den erhvervsdrivende 1. Hun reklamerede den 26. april 2021 over for den erhvervsdrivende 1, der viderestillede hende til producenten. Hun oplyste producenten om, at vaskemaskinen meldte ubalance ved centrifugering, hvorefter hun blev viderestillet til den erhvervsdrivende 2. Den 27. april 2021 undersøgte den erhvervsdrivende 2 vaskemaskinen på forbrugers bopæl. Den erhvervsdrivende 2 afviste på baggrund af den foretagne undersøgelse, at vaskemaskinen var mangelfuld, og den erhvervsdrivende 2 sendte herefter forbrugeren en opkrævning for undersøgelsen på 1.445 kr., hvilken opkrævning forbrugeren afviste at betale.

Forbrugeren har krævet friholdelse for betaling af undersøgelsesgebyret på 1.545 kr. inkl. 100 kr. i opkrævningsgebyr. Hun har til støtte herfor anført, at undersøgelsesgebyret er opkrævet uberettiget, idet undersøgelsen skete som led i en reklimationsbehandling, og at hun ikke blev oplyst om undersøgelsesgebyret forud for teknikerbesøget, hvorfor hverken den erhvervsdrivende 1 eller den erhvervsdrivende 2 har opfyldt deres oplysningspligt. Forbrugeren har oplyst, at hun – efter at have reklameret til erhvervsdrivende 1 – blev viderestillet først til producenten og dernæst til erhvervsdrivende 2, herunder at hun ikke var klar over, at hun blev viderestillet til en tredjepart.

Den erhvervsdrivende 1 har afvist forbrugers krav og anført, at den erhvervsdrivende 2 havde orienteret hende om, at hun under henvisning til den erhvervsdrivende 2's forretningsbetingelser skulle betale et undersøgelsesgebyr, hvis vaskemaskinen ikke var behæftet med en reklimationsberettigende mangel.

Den erhvervsdrivende 2 har afvist forbrugers krav og anført, at der ikke er fejl på vaskemaskinen, og at hun forud for teknikerbesøget blev oplyst om, at der ville blive pålagt et undersøgelsesgebyr på minimum 995 kr., hvis der ikke blev fundet reklimationsberettigende fejl. Den erhvervsdrivende 2 har oplyst, at det fremgår af brugsanvisningen til vaskemaskinen, at uberettiget tilkald af service ikke er omfattet af reklamationen.

En sælger er ikke afskåret fra at uddelegere en undersøgelse og en eventuel afhjælpning af mangler ved en vare til et andet selskab, men sælgeren bevarer som udgangspunkt sine forpligtelser ved reklamationen over for forbrugeren som sin aftalepart. En sælger kan i den forbindelse opkræve et undersøgelsesgebyr af en rimelig størrelse, hvis det ved undersøgelsen viser sig, at der ikke foreligger en reklimationsberettigende mangel, men dette kræver, at forbrugeren forud for undersøgelsen udtrykkeligt er gjort opmærksom på gebyret, dets størrelse og har accepteret dette.

Nævnet lægger på baggrund af sagens oplysninger til grund, at forbrugeren reklamerede over mangler ved vaskemaskinen til den erhvervsdrivende 1, og at selskabet herefter viderestillede hende til producenten, der igen viderestillede hende til den erhvervsdrivende 2, hvorefter hun anmodede den erhvervsdrivende 2 om at undersøge, om vaskemaskinen var mangelfuld.

Nævnet finder, at den erhvervsdrivende 1 som forbrugers aftalepart er ansvarlig for reklamationen.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at den erhvervsdrivende 1 forud for undersøgelsen udtrykkeligt gjorde forbrugeren opmærksom på, at hun kunne komme til at betale et gebyr, hvis det ved undersøgelse af salgsgenstanden viste sig, at der ikke forelå en reklimationsberettigende mangel, samt størrelsen af et sådant gebyr, ligesom det ikke er godtgjort, at forbrugeren accepterede betaling af et sådant gebyr.

Under disse omstændigheder finder nævnet, at forbrugeren ikke kan pålægges at betale for den stedfundne undersøgelse, der skete som led i hendes reklamation.

Forbrugeren er herefter berettiget til friholdelse for betaling af 1.545 kr. til den erhvervsdrivende 2.

Omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Christian Brandt, indstillet af Finans & Leasing
Tina Morell Nielsen, indstillet af Dansk Erhverv
Britt Vivi Vangsted, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Susanne Danø, indstillet af Forbrugerrådet Tænk