

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

22/17398-4

Sagsbehandler SCD

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Bestilling af et ur. Spørgsmål om, hvorvidt en bindende aftale er indgået, herunder om forbrugeren indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl.

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 levere et ur af mærket og modellen, Garmin Fenix 7S Sapphire Solar, mod forbrugers betaling af 2.006 kr.

Såfremt den erhvervsdrivende ikke inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet har leveret uret, skal den erhvervsdrivende betale 4.683 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes fra 30 dage efter forkyndelsestidspunktet.

Den erhvervsdrivende 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 31. maj 2023



Joachim Kromann

Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt der er indgået en bindende aftale om køb af et ur, herunder om forbrugeren indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl ved annonceringen.

Den erhvervsdrivende afholdt op til ”Black Friday” den 25. november 2022 en tilbudskampagne benævnt ”BLACK WEEK SPAR OP TIL 70 %”. Den erhvervsdrivende anførte i sin annoncering om tilbudskampagnen bl.a.:

”Vi har for meget på lager + Du vil gerne have gode tilbud = Vi tyv-
starter Black Week [Smiley]

Du sparer lige nu op til 70 % på tusindvis af varer*. ...

*Rabatten fratrækkes fra normalpris. Gælder ikke udvalgte varer.
...”

Under denne tilbudskampagne bestilte forbrugeren den 24. november 2022 et ur af mærket Garmin, model Fenix 7S Sapphire Solar, via den erhvervsdrivendes hjemmeside. Prisen på uret var ifølge hjemmesiden nedsat til 2.006 kr.

Forbrugeren modtog samme dag en mail fra den erhvervsdrivende med følgende ordlyd:

”Tak for din bestilling på X.dk

Din ordre vil blive afsendt i 1 pakke(r)
Du kan løbende holde dig opdateret på din bestilling.

DIN ORDRE

Ordreinformation

Ordredato: 24/11-2022
Ordrenummer: 28914839

Garmin Fenix 7S Sapphire Solar	Pris	6.689,00 kr.
...	Rabat:	-4.683,00 kr.
Antal 1	Pris:	2.006,00 kr.
Forsendelse: PostNord Delivery: business		0,00 kr.

Samlet Pris

2.006,00 kr.

...”

Senere samme dag meddelte den erhvervsdrivende, at selskabet annullerede ordren, idet uret var udsolgt. Forbrugeren bestred berettigelsen af selskabets annulation, idet hun anførte, at uret fortsat var til salg på selskabets hjemmeside, men nu til en pris på 6.689 kr. Den erhvervsdrivende meddelte efterfølgende, at ordren var annulleret som følge af en prisfejl på selskabets hjemmeside.

Forbrugeren har krævet levering af uret til den udbudte pris på 2.006 kr. Hun har til støtte herfor anført, at der er indgået en bindende aftale, idet den erhvervsdrivende sendte en ordrebekræftelse kort efter hendes bestilling, og hun ikke indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl.

Den erhvervsdrivende har afvist kravet og fastholdt, at selskabet var berettiget til at annullere forbrugerens ordre. Selskabet har til støtte herfor anført, at der ikke er indgået en bindende aftale, idet selskabet i forbindelse med forbrugerens bestilling på hjemmesiden og i sine handelsbetingelser, som forbrugeren som led i sin bestilling accepterede, tog forbehold for, at der først er indgået bindende aftale, når kunden modtager en ordrebekræftelse, og at en sådan ordrebekræftelse ikke er sendt til forbrugeren. Den mail, som selskabet den 24. november 2022 sendte til forbrugeren, udgjorde således ikke en ordrebekræftelse, men alene en elektronisk genereret kvittering for, at forbrugerens bestilling var registreret, og selskabet har dermed ikke accepteret forbrugerens købstilbud. Selskabet har subsidiært gjort gældende, at forbrugeren indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl.

Den erhvervsdrivende har fremsendt dokumentation for, at forbrugere i forbindelse med bestilling af varer den 24. november 2022 på selskabets hjemmeside skulle acceptere følgende:

”Jeg accepterer handelsbetingelserne, herunder at min ordre først er bindende efter modtagelse af ordrebekræftelse.”

Af den erhvervsdrivendes handelsbetingelser fremgår bl.a.:

”2. Indgåelse af aftale

Når du har afgivet en ordre på X.dk vil du automatisk modtage en e-mail, hvoraf det fremgår, hvilke varer du har bestilt. Denne e-mail er alene en elektronisk kvittering for, at erhvervsdrivende har modtaget din ordre, og der er ikke på dette tidspunkt indgået en juridisk bindende aftale mellem dig og den erhvervsdrivende. En juridisk bindende aftale mellem dig og den erhvervsdrivende er først indgået,

når du modtager en ordrebekræftelse pr. e-mail. Indtil du modtager en ordrebekræftelse, er den erhvervsdrivende berettiget til at annullere din ordre helt eller delvist, f.eks. som følge af pris- og tekstfejl eller udsolgte varer, og hvis det sker, vil du naturligvis blive underrettet herom pr. E-mail og/eller via din ordreoversigt på X.dk”.

Bindende aftale

Udbud af varer på en hjemmeside med tilknyttet bestillingsfunktion er som udgangspunkt et bindende tilbud (aftalelovens § 1).

Har nogen i henvendelse, som ellers ville være at anse som tilbud, anvendt ordene ”uden forbindtlighed”, ”uden obligo” eller lignende udtryk, anses henvendelsen alene som opfordring til at gøre tilbud i overensstemmelse med dens indhold. Fremkommer sådant tilbud inden for rimelig tid fra nogen, som henvendelsen er rettet til, og må modtageren gå ud fra, at det er fremkaldt ved henvendelsen, skal han uden ugrundet ophold give tilbudsgiveren meddelelse, hvis han ikke vil antage det. Undlader han dette, anses tilbuddet for antaget (aftalelovens § 9).

Den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse (aftalelovens § 32, stk. 1).

Nævnet finder, at den erhvervsdrivende på en tilstrækkelig tydelig måde har tilkendegivet, at prisoplysningerne på hjemmesiden alene indeholder en opfordring til modtageren om at afgive tilbud på køb af en vare til den oplyste pris, og at der først er indgået en bindende aftale, når selskabet har fremsendt en ordrebekræftelse.

Flertallet (Lars Frolov-Hammer, Vagn Jelsøe, Martin Bruun-Houmølle og Joachim Kromann) udtaler herefter:

Navnlig henset til, at udbud af varer på en hjemmeside med tilknyttet bestillingsfunktion som udgangspunkt udgør et bindende tilbud, finder vi, at der har påhvilet den erhvervsdrivende en særlig forpligtelse til i den automatisk genererede mail, som af selskabet betegnes som en bekræftelse af modtagelsen af forbrugerens bestilling, tydeligt at fremhæve, at selskabet alene anså forbrugerens ordre som et tilbud, som selskabet med nævnte mail ikke havde accepteret, og at der med nævnte mail derfor ikke var indgået en bindende aftale mellem parterne.

Da et sådant forbehold ikke fremgår af den mail, som den erhvervsdrivende sendte til forbrugerens den 24. november 2022, og henset til ordlyden af mailen i øvrigt, hvoraf fremgår oplysning om fakturering og samlet pris,

ordrenummer, ordredato og ordrens forsendelse, finder vi, at den erhvervsdrivendes mail af 24. november 2024 må anses som en bekræftelse på forbrugerens køb.

Vi finder, at der herefter er indgået en bindende aftale om forbrugerens køb af uret til den annoncerede pris, medmindre hun på aftaletidspunktet indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl.

Mindretallet (Bo Dalsgaard) udtaler:

Forbrugeren accepterede i forbindelse med sin bestilling den erhvervsdrivendes handelsbetingelser, herunder at hendes ordre først var bindende efter modtagelsen af en ordrebekræftelse. Af handelsbetingelserne fremgår, at forbrugeren ville modtage to mails, dels en elektronisk kvittering for modtagelse af ordren, dels en ordrebekræftelse. Af handelsbetingelserne fremgår i den forbindelse endvidere, at en juridisk bindende aftale først er indgået, når ordrebekræftelsen er modtaget, og at den erhvervsdrivende frem til dette tidspunkt er berettiget til at annullere ordren.

Da den erhvervsdrivende til forbrugeren alene har fremsendt en elektronisk bekræftelse af modtagelsen af ordren, men ikke har fremsendt en ordrebekræftelse, finder jeg, at den erhvervsdrivende i overensstemmelse med sine handelsbetingelser har været berettiget til at annullere forbrugerens bestilling.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Prisfejl

Nævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at den erhvervsdrivende på købstidspunktet annoncerede med rabatter på ”op til 70 % på tusindvis af varer”, at forbrugeren var bekendt med denne tilbudskampagne, og at det i sagen omhandlede ur var annonceret til en pris på 2.006 kr., hvilket svarer til en rabat på 70,01 % af urets normalpris på 6.689 kr.

Under disse omstændigheder og efter sagens oplysninger i øvrigt findes det ikke godtgjort, at forbrugeren på købstidspunktet indså eller at burde have indset, at der forelå en prisfejl, og nævnet finder derfor, at der er indgået en bindende købsaftale mellem parterne om forbrugerens køb af uret til 2.006 kr.

Forbrugeren er herefter berettiget til levering af uret mod betaling af 2.006 kr. Sker dette ikke inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet, er forbrugeren berettiget til en erstatning på 4.683 kr., svarende til differencen mellem den aftalte pris på uret og urets normalpris.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Såfremt uret ikke leveres mod forbrugerens betaling af 2.006 kr., og forbrugerens derfor er berettiget til erstatning, forrentes erstatningsbeløbet på 4.683 kr. efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 4, fra 30 dage efter forkyndelsestidspunktet, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugerens.

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
Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Industri
Lars Frolov-Hammer, indstillet af Dansk Erhverv
Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Martin Bruun-Houmølle, indstillet af Forbrugerrådet Tænk