

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

23/00052-7

Sagsbehandler SCD

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Bestilling af ure. Spørgsmål om, hvorvidt en bindende aftale er indgået, herunder om forbrugeren indså eller burde have indset en prisfejl.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

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 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 to ure, 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 tyvstarter 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 kl. 6.20 tre ure af mærket Garmin, model Fenix 7S Sapphire Solar, Fenix 6S Sapphire og Fenix 6 Sapphire, via den erhvervsdrivendes hjemmeside. Prisen på de tre ure var ifølge hjemmesiden nedsat til 4.812 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: 28906991

Garmin Fenix 7S Sapphire Solar	Pris	5.649,00 kr.
...		
	Rabat:	-3.995,00 kr.
 Antal 1	Pris:	1.694,00 kr.
 Garmin Fenix 6 Sapphire	Pris	5.199,00 kr.
...		

	Rabat: -3.640,00 kr.
Antal 1	Pris: 1.559,00 kr.
Garmin Fenix 6S Sapphire	Pris 5.199,00 kr.
...	Rabat: -3.640,00 kr.
Antal 1	Pris: 1.559,00 kr.
Forsendelse: Sportmaster butik	0,00 kr.
Samlet Pris	4.812,00 kr.
...	

Kl. 6.27 samme dag bestilte forbrugeren yderligere et ur af mærket Garmin, model Forerunner 255, og kl. 6.45 endnu et ur af mærket Garmin, model Forerunner 255 Music, på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

Senere samme dag meddelte den erhvervsdrivende, at forbrugers første ordre på tre ure var annulleret som følge af en prisfejl på selskabets hjemmeside. Den erhvervsdrivende annullerede endvidere efterfølgende forbrugers ordrer på de øvrige ure.

Forbrugeren har krævet levering af to ure af mærket Garmin, model Fenix 7S Sapphire Solar og Fenix 6 Sapphire, mod hans betaling af 3.253 kr. Forbrugeren har til støtte herfor anført, at den erhvervsdrivendes vilkår om, at købsaftalen først er bindende, når køberen har modtaget en ordrebekræftelse, ikke var særligt fremhævet på hjemmesiden, og at vilkåret er urimeligt. Forbrugeren har endvidere anført, at han ikke indså eller burde have indset, at der forelå en prisfejl.

Forbrugeren har under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet oplyst, at han bestilte de første tre ure med henblik på, at disse kunne anvendes af ham, hans hustru og hans datter på en vandreferie. Han har endvidere oplyst, at kravet om levering af uret af modellen Fenix 6S Sapphire ikke fastholdes, da hans datter har købt et andet ur. Han har herudover oplyst, at hans senere bestilling af yderligere to ure skete med henblik på løbetræning, hvilke to bestillinger han imidlertid efter kort tid telefonisk forsøgte at annullere, da han blev bekendt med, at urene i Garmin Fenix-serien allerede havde de ønskede funktioner.

Den erhvervsdrivende har afvist kravet og fastholdt, at selskabet var berettiget til at annullere forbrugers 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).

En forbrugeraftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Tilsvarende gælder, hvis det vil være stridende med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen om muligt skal gælde uden ændringer (aftalelovens § 36, jf. § 38 c).

Byrdefulde aftalevilkår skal være særligt fremhævet, før de kan anses for vedtaget mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

Såfremt køber indså eller burde have indset, at der var tale om en prisfejl, er sælgeren ikke bundet af tilbuddet. Det er sælgeren, der skal godtgøre, at køberen indså eller burde have indset, at der var tale om en prisfejl (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 varen til den oplyste pris, og at der først er indgået en bindende aftale, når selskabet har afsendt en ordrebekræftelse. Nævnet finder endvidere, at vilkåret ikke kan anses som urimeligt.

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 forbrugeren 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 to ure til den annoncerede pris, medmindre han 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 hans 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, at de i sagen omhandlede ure var annonceret til en pris, som indebar en rabat på ca. 70 pct., og at forbrugeren på dette grundlag først bestilte tre ure, hvoraf sagen for nævnet vedrører to af disse ure, og efter yderligere henholdsvis 7 og 25 minutter bestilte yderligere to ure.

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

Efter en samlet vurdering af omstændighederne ved forbrugerens bestilling af i alt fem ure inden for 25 minutter og efter sagens oplysninger i øvrigt finder vi, at forbrugeren på bestillingstidspunktet i hvert fald burde have indset, at der forelå en prisfejl. Henset hertil, og da den erhvervsdrivende kort tid efter forbrugerens bestilling annullerede ordren, finder vi, at der ikke er indgået bindende aftale om forbrugerens køb af de ure, sagen vedrører, til nedsat pris.

Vi finder derfor, at forbrugeren ikke kan få medhold i sit krav.

Mindretallet (Vagn Jelsøe og Martin Bruun-Houmølle) udtaler:

Vi finder, at selskabet ikke har godtgjort, at forbrugeren i forbindelse med købet af urene var i ond tro. Da der herefter er indgået en bindende aftale mellem parterne om forbrugers køb af de ure, sagen vedrører, finder vi, at forbrugeren er berettiget til levering af disse to ure mod betaling af 3.253 kr.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Forbrugeren kan herefter ikke få medhold i det fremsatte krav.

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