

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

22/16198-9

Sagsbehandler MTS

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af klaver, klaverbænk og høretelefoner. Spørgsmål om aftalt fortrydelsesret og krav om afslag i købesummen.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

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 26. marts 2024.



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om køb af et klaver med tilbehør og om, hvorvidt der er aftalt en fortrydelsesret med hensyn til dette køb, samt om forbrugeren er berettiget til et afslag i købesummen.

Forbrugeren købte den 24. september 2022 et klaver af mærket Roland FP-10 inkl. klaverbænk og høretelefoner som et pakketilbud for en samlet pris af 6.700 kr. i den erhvervsdrivendes fysiske butik. Øverst på købskvitteringen fremgår følgende:

”X Musik
Vejnavn XX XXXX
Tlf. XXXX XXXX CVR XXXXXXXXX
www.[hjemmeside].dk”

Den 25. september 2022 blev den erhvervsdrivende kontaktet af Y på vegne forbrugeren. Af Y’s mail fremgår følgende:

”Kære X musik
Jeg var nede og købe en klaver pakke igår- roland fp10 med skammel, stativ og høretelefoner til min datter. Vi fik en rigtig god service af en rigtig flink ekspedient.
Jeg tror dog der er sket en fejl med prisen som vi fik til 6700kr. Kan dog se at online på kan man få pakken med originale roland høretelefoner til 4990kr. Og på jeres site 4690kr dog uden skammel og høretelefoner. Men de høretelefoner jeg fik med var ikke originale Roland og til <500kr.
Kan vi finde en bedre pris? Ellers ser jeg mig desværre nødsaget til at bytte det (er fortsat i emballagen). Jeg ville ellers meget gerne støtte de lokale butikker”.

Ved mail af samme dag besvarede den erhvervsdrivende henvendelsen således:

”Hej Y det er jeg ked af at høre Hvis jeg skriver vores netprisen op kommer jeg til ca 6100 Kr med lidt god vilje hvis det er ok med dig kan jeg overføre 600.-Kr til mobilpay hvis du har det
Hilsen X (var ikke på job i Lørdags men ok herfra)”

Den 26. september 2022 meddelte Y den erhvervsdrivende, at hun stod i butikken og ønskede returnere (”bytte”) det købte.

Den erhvervsdrivende afviste kravet, idet han anførte, at der alene gjaldt fortrydelsesret med hensyn til varer købt online. Forbrugeren fastholdt, at han ville gøre brug af sin fortrydelsesret for så vidt angår høretelefonerne, og han krævede herudover et afslag i købesummen på 600 kr. Den erhvervsdrivende afviste kravet.

Forbrugeren har krævet at fortryde købet af høretelefonerne og få købesummen for disse, opgjort til 485 kr., tilbagebetalt, samt et afslag i købesummen på 720 kr. for så vidt angår prisfejlen på klaveret og bænken, i alt 1.205 kr. Han har til støtte herfor anført, at der på kvitteringen for købet var henvist til den erhvervsdrivendes hjemmeside, og at det af forretningsvilkårene på hjemmesiden fremgår, at der ved køb gælder 14-dages fortrydelsesret. Han har endvidere anført, at prisen for ”pakketilbuddet” var for høj i forhold til, hvad varerne kostede enkeltvis ved køb via virksomhedens hjemmeside, hvilket den erhvervsdrivende over for ham har anerkendt.

Den erhvervsdrivende har afvist kravet og anført, at der ikke gælder fortrydelsesret med hensyn til køb i hans fysiske butik.

Fortrydelsesret

Ved en forbrugers køb af en vare i en fysisk butik er der tale om en bindende aftale. Der gælder derfor ingen fortrydelsesret med hensyn til sådanne køb, medmindre en fortrydelsesret blev aftalt ved købet.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at der mellem parterne er indgået aftale om, at der gælder en fortrydelsesret med hensyn til købet. Nævnet har herved lagt vægt på, at den omstændighed, at den fysiske butiks adresse og den erhvervsdrivendes hjemmeside er anført nederst på købskvitteringen, ikke i sig selv kan føre til, at de aftalevilkår vedrørende onlinesalg, der fremgår af den erhvervsdrivendes hjemmeside, også finder anvendelse på køb i den fysiske butik.

Allerede af denne grund findes forbrugeren ikke berettiget til at fortryde købet af høretelefonerne.

Afslag i købesummen

Nævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at den erhvervsdrivende den 25. september 2022 tilbød forbrugeren et afslag i købesummen på 600 kr., hvilket tilbud forbrugeren afslog.

Nævnet finder, at den erhvervsdrivendes tilbud om et afslag i købesummen efter sit indhold ikke kan anses som en anerkendelse af, at den betalte købesum er i strid med parternes aftale indgået i den fysiske butik. Herefter, og da forbrugeren afslog tilbuddet, finder nævnet, at forbrugeren ikke er berettiget til et afslag i købesummen.

Forbrugeren kan herefter ikke få medhold i de fremsatte krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Marie Asmussen, indstillet af Dansk Industri
Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk