

9. november 2016

Til Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen

I forbindelse med vedtagelse og ikrafttrædelse af den nye forbrugerftalelov tilkendegav den tidligere forbrugerombudsmand, Henrik Øe, at Foreningen for Dansk Internethandel, FDIH, var velkommen til at rette henvendelse, hvis der var spørgsmål om fortolkning af forbrugerftaleloven. Den invitation har vi gjort brug af en enkelt gang før. Vi har nu et par fortolkningsspørgsmål, som har stor betydning for nethandlen. Det drejer sig om følgende:

1. Hvordan forholder en webshop sig med hensyn til tilbagebetaling af leveringsomkostninger, når en forbruger delvist fortryder en fjernsalgsaftale, således at kun en del af det købte returneres, og hvad kan parterne lovligt aftale uden at komme i konflikt med lovens beskyttelsespræceptive regler.
2. Kan en webshop forlange, at en vare, der har været gratis med i købet af en anden vare, skal tilbageleveres ved fortrydelse.

Det første spørgsmål er et stort praktisk problem for næsten alle e-handlende. FDIH er ikke i stand til at give et sikkert svar på, hvordan de e-handlende skal forholde sig for ikke at komme i konflikt med loven, da svaret ikke umiddelbart findes i hverken lovens ordlyd eller i dens forarbejder.

Det fremgår af direktivets artikel 9: *"Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg [...]"*

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, at *"forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen [...]"* og det fremgår af § 22, at *"[v]ed tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger [...]"*

Hvad enten, der er solgt en eller flere varer, vil der kun være tale om én fjernsalgsaftale. Det giver ikke mening at tale om flere aftaler. Det må være aftalen i sin helhed, der refereres til i direktivet/loven.

Europa Kommissionen, DG Justice, har i "Guidance Dokument" vedrørende direktiv 2011/83/EU (side 42 – 43), skrevet således:

"6.4. Right of withdrawal in respect of goods

6.4.1. Multiple or defective goods

A consumer may want to partly withdraw from a contract for multiple goods if wishing to cancel the purchase of only one or some of them.

Although the Directive does not expressly provide for such a right, it also does not prevent the trader and the consumer from agreeing on a partial withdrawal from the contract by returning only an individual good or several goods sold under a single order. For example,

where the goods supplied under the same contract include promotional items, the trader should not be obliged to agree to the return of only those items sold at full price.

Det harmonerer også med, at fortrydelsesretten først løber fra modtagelse af den sidste vare, hvis flere varer, der er bestilt i en ordre, leveres enkeltvis. Også formuleringen af standardfortrydelsesformularen synes at hvile på en forudsætning om, at den aftale, der kan fortrydes, omfatter alle de købte varer.

Det er på den baggrund FDIH's opfattelse, at loven skal fortolkes således, at forbrugeren som udgangspunkt kun er berettiget til at fortryde hele aftalen, og at han eller hun derfor kun er berettiget til at få forsendelsesomkostningerne tilbagebetalt, hvis alle de varer, der er omfattet af aftalen, fortrydes og sendes tilbage. Ønsker den erhvervsdrivende at tilbyde forbrugeren at fortryde enkelte dele af aftalen, må det lovlige kunne aftales, at forbrugeren ikke skal have forsendelsesomkostningerne tilbage, medmindre hele aftalen fortrydes.

Kan Forbrugerombudsmanden ikke tilslutte sig den fortolkning, vil man skulle vurdere, om der er hjemmel til at forlange, at der skal ske en forholdsmæssig tilbagebetaling af leveringsomkostningerne efter en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde, og på hvilket grundlag, det skal ske: Skal tilbagebetaling fordeles forholdsmæssigt på hver enkelt vare efter deres vægt, på baggrund af købesummens andel af den samlede ordre, eller ved en vurdering af, hvad fremsendelse af de ikke fortrudte varer ville have kostet. Det vil være meget byrdefuldt for branchen, hvis der skal ske en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde, og hvis leveringsomkostningerne skal tilbagebetales ved fortrydelse af blot én vare, vil det give forbrugeren en ugrundet berigelse.

Det andet spørgsmål vedrører såkaldte bundles, hvor to eller flere varer sælges samlet. Det er både tilfældet, når de to varer hører naturligt sammen – fx et par bukser og en jakke i samme stof – men også i andre tilfælde. Fx i den situation, hvor den erhvervsdrivende eller producenten laver et kombinationssalg, hvor den ene vare fremstår som gratis, fx en spillemaskine, hvor der følger et spil med til 0 kr., eller en vægt, hvor der følger en skridttætter med til 0,- kr. Vi tænker derimod ikke på den situation, hvor den erhvervsdrivende vedlægger en gave, som forbrugeren ikke har accepteret at modtage.

Normalt har branchen ingen interesse i at forhindre kunderne i at fortryde en del af en ordre – tværtimod. Jo, større adgang der er til at fortryde, desto flere varer bliver der købt. Men i den under pkt. to skitserede situation, kan der være en interesse i at bestemme, at kunden ikke kan nøjes med at fortryde og tilbagesende den vare, der betales for, mens den vare, der er sat til 0 kr., kan beholdes vederlagsfrit.

Af de grunde der er nævnt ovenfor, mener vi, at den erhvervsdrivende, kan bestemme, at aftalen – dvs. købet af hovedydelsen og tillægsydelsen - skal fortrydes i sin helhed.

Vi ser frem til at modtage Forbrugerombudsmandens fortolkning af reglerne i de skitserede situationer.

Med venlig hilsen,

Tina Morell Nielsen
Chefkonsulent, cand. jur.