

Købeloven – guide til at undgå misforståelser

Reklamationsretten gælder i to år – men pas på ved køb på nettet og på ferier

Af kommunikationschef Erling Madsen, BFE

Garanti og reklamationsret er to elementer, der jævnligt opstår tvivl og misforståelser om. Eksempelvis tror mange forbrugere, at de har to års garanti – men det er faktisk reklamationsretten, der løber i to år, mens garanti er en service, som sælgeren yder *ud over* Købelovens krav. Det kan for eksempel være, når et produkt har 15 års garanti på motoren eller fem års rustgaranti.

Hvornår en vare med fejl skal repareres eller byttes er der også misforståelser om – og de senere år har den teknologiske udvikling givet en ny misforståelse:

- Et fjernsyn i dag er en avanceret computer, og ligesom computeren på skrivebordet skal softwaren opdateres ind i mellem. Det skal forbrugerne vænne sig til også gælder for fjernsynet – og mange tror, at når en fejl rettes ved en softwareopdatering, så er der tale om en reparation, og de kræver et nyt fjernsyn, siger trade support manager Hans-Henrik Nielsen, Philips Consumer Lifestyle i Danmark.

Som eksempel nævner han en forbruger, der kom ud for en fejl på en bestemt kanal og derfor indleverede fjernsynet til reparation. En softwareopdatering rettede fejlen – men forbrugeren ville have fjernsynet byttet. Den slags er imidlertid *ikke* en reparation, men en softwareopdatering:

- Forbrugerne skal jævnligt gå ind på internettet og søge efter opdateringer eller koble internettet til fjernsynet, så de via fjernbetjeningen kan søge efter opdateringer. På den måde sikres også, at fjernsynet hele tiden virker optimalt, understreger Hans-Henrik Nielsen.



- Mange tror, at når en fejl rettes ved en softwareopdatering, så er der tale om en reparation, og de kræver et nyt fjernsyn, siger trade support manager Hans-Henrik Nielsen, Philips.

En sag mellem en forbruger og en butik

En udbredt misforståelse hos mange forbrugere er, hvem de skal drøfte reklamation med: Nogle tror fejlagtigt, at det er producenten – men et køb er udelukkende en sag mellem forbrugeren og butikken; uanset om det er en fysisk butik eller en internetbutik.

At butikken så typisk benytter et autoriseret værksted, som betales af producenten er en anden ting, og det er principielt forbrugeren uvedkommende.

Er der fejl eller mangler ved et produkt – uanset om det er købt som nyt eller brugt – så er tommelfingerreglen, at opdages den inden for de første seks måneder, anses fejlen for at have været der på købstidspunktet. Men mindre sælgeren kan bevise, at den er opstået senere; eksempelvis ved at forbrugeren har tabt produktet på gulvet eller fejlbetjent det.

Opstår fejlen *efter* de seks måneder og inden for de 24 måneder, er det forbrugeren som skal dokumentere, at den var der på købstidspunktet.

Som udgangspunkt kan forbrugeren vælge mellem fire løsninger:

- At få varen repareret
- At få varen byttet til en ny
- At få afslag i prisen
- At få pengene tilbage.

Butikken kan dog vælge at tilbyde en reparation i stedet; eksempelvis hvis det er uforholdsmæssigt dyrt at bytte til et nyt produkt i forhold til reparationen eller hvis varen ikke produceres mere og derfor er udgået – vær opmærksom på, at mange producenter af fjernsyn eksempelvis lancerer nye modeller hver ottende måned.

Butikken skal dog sikre, at en reparation sker inden for »rimelig tid«:

- Det tolkes som inden for 14 dage, og sælgeren har et til to forsøg – og det må ikke medføre omkostninger for forbrugeren, fortæller chefkonsulent Susanne Bager, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Susanne Bager føjer til, at forbrugeren normalt skal reklamere inden for to måneder efter fejlen er opdaget for at beholde sine rettigheder.

Forbrugerens muligheder

Forbrugeren skal først rette henvendelse til butikken, hvor varen er købt – og det er derfor altid vigtigt at gemme kvitteringen i to år, som dokumentation for købet.

Er der ikke enighed, kan der klages til Forbrugerklagenævnet eller i nogle tilfælde til private ankenævn på et givent område.



Hvad er reparation inden for »rimelig tid«?:

- Det tolkes som inden for 14 dage, og sælgeren har et til to forsøg, fortæller chefkonsulent Susanne Bager, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Kvikguide til international garanti og reklamationsret

I dag køber mange varer over internettet – BFE's tal for 2010 viser således, at 10 % af de 715.000 solgte fladskærme blev købt over nettet. Men hér er det som forbruger vigtigt at vide om sælgeren er et dansk eller udenlandsk firma, da reglerne er forskellige.

Mange køber også varer på rejser i udlandet – eller flytter til et andet land. Nedenstående kvikguide giver nogle vejledende tommelfingerregler baseret på praksis – bemærk, at ordet »garanti« internationalt bruges på en anden måde end i Danmark, hvor garanti som nævnt skal være noget ud over reklamationsretten.

International garanti (international warrant):

Køber en forbruger eksempelvis et produkt under ferien i udlandet, dækkes det af ét års international garanti i Danmark. Er der fejl ved produktet, dækkes reparationen derfor af garantien.

International garanti – flytter til udlandet:

Som ovenstående: dvs. at producenten i tilflytterlandet dækker reparationen under garantien inden for det første år.

Reklamationsret:

Varer købt i Danmark er der som nævnt to års reklamationsret på via den danske forhandler. Er forbrugeren efter købet flyttet til udlandet, skal butikken betale for at få produktet sendt til Danmark. Der kan dog være undtagelser. Se en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet som senere er stadfæstet af retten: <http://www.forbrug.dk/Afgoerelser/computere-mv/forsendelse>

Alternativt kan forbrugeren få anvist et autoriseret værksted i opholdslandet – og skal så selv betale reparationen, hvis det er efter det første år (der dækkes af den internationale garanti).

Købt via en udenlandsk hjemmeside:

Også hér gælder ét års international garanti, og produktet repareres på et autoriseret værksted i Danmark. Der er derimod ikke to års reklamationsret i Danmark.

Købt via en dansk hjemmeside

Er produktet købt på en dansk hjemmeside, gælder Købelovens reklamationsret på to år. Så forbrugeren er altid sikret. (For at butikken kan få dækket omkostningerne til reparation, kræver dog, at den har købt produktet af en autoriseret distributør i Danmark. Har butikken købt produktet andre steder, kan den vælge at sende det til reparation hos sin leverandør eller selv betale for reparationen på et dansk, autoriseret værksted).

Generelt:

Forbrugeren skal altid vise kvittering for køb af produktet.

Forbrugeren skal normalt selv sørge for at produktet kommer til butikken – som i nogle tilfælde anviser aflevering hos et autoriseret værksted. Er der tale om meget store produkter, typisk fladskærms-tv fra 30" og op, er der ofte mulighed for reparation i hjemmet eller afhentning i hjemmet.

15. juni 2011

Købeloven. <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=1419>

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens guide: <http://www.forbrug.dk/Dine-rettigheder/Forbrugerguides/Koebelov>

Dansk Erhverv:

<http://www.danskerhverv.dk/Raadgivning/Erhvervsjura/Koebeloven/Sider/BtC.aspx>