

Kreative salgsløsninger i en coronatid – fortrydelsesret ved fjernsalg

Mange forretningsdrivende er lige nu hårdt ramt af corona-restriktioner og nedlukning. Det får mange til at finde på kreative løsninger for salg, hvor kunderne kan købe virksomhedens varer, uden at skulle møde fysisk op. De kreative løsninger kan imidlertid medføre, at der er nye regler, der skal tages højde for, og at kunderne har større rettigheder end ved det normale salg fysisk i butikken. Blandt andet kan salget komme ind under reglerne om fortrydelsesret i forbrugeraftaleloven.



Fortrydelsesret ved fjernsalg

Når varer sælges fra den erhvervsdrivendes fysiske driftssted ved kundens fysiske fremmøde, kan kunden ikke fortryde købet, uden at der er indgået aftale herom.

Efter forbrugeraftaleloven er der imidlertid en lovbestemt fortrydelsesret på 14 dage for visse aftaler indgået med forbrugere. Det gælder:

1. aftaler, som indgås med forbrugeren uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
2. aftaler, som indgås ved såkaldt fjernsalg.

Aftaler som indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted kan f.eks. være tilfælde, hvor en slutseddel på en bil skrives under på en parkeringsplads, efter at bilen har været forevist for forbrugeren dér i stedet for i bilhuset.

Fjernsalg, er salg, hvor aftalen indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

De fleste er ikke tvivl om, at reglerne finder anvendelse for salg via ganske almindelige netbutikker, men reglerne finder også anvendelse på andre typer af salgsprocesser, hvor salget sker digitalt. Eksempelvis også, hvis man begynder at sælge sine varer via sin Facebook-side, hvor forbrugere afgiver bindende bestillinger, og hvor man aldrig møder kunden fysisk.

I disse tilfælde vil forbrugerne kunne påberåbe sig fortrydelsesreglerne og skriftligt fortryde købet inden for 14 dage - også selv om der ikke er tale om en net-shop i gængs forstand.

Oplysningspligt

Når en aftale falder ind under reglerne om fortrydelsesret, er det vigtigt, at den erhvervsdrivende oplyser forbrugerne tydeligt om deres rettigheder i forbindelse med aftalen. Oplysningerne skal opfylde visse særlige krav som fremgår af forbrugeraftaleloven.

Det kan blive dyrt, hvis ikke den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om vilkår og rettigheder. I de tilfælde har forbrugeren nemlig ikke kun en fortrydelsesret på 14 dage - men fortrydelsesretten kan løbe op på sammenlagt ét år og 14 dage. Den løber nemlig først fra det tidspunkt, at oplysningerne om fortrydelsesretten er givet korrekt.

Konsekvenser af fortrydelsesretten

Udnytter en forbruger sin fortrydelsesret, er der ikke noget krav om, at varen ikke må være brugt i den mellemliggende periode. Varen kan leveres tilbage og pengene kræves retur.

Køberen hæfter dog for forringelse af varens værdi, men kun for den forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på.

Forbrugeren hæfter ikke for eventuel forringelse af varen, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten.

Har man overset, at en ny salgsprocedure, som man har indført under corona-nedlukningen, falder ind under reglerne om fortrydelsesret, kan det derfor blive meget dyrt, hvis en forbruger fortryder sit køb uden at være blevet oplyst om reglerne.

Få den rette vejledning og rådgivning hos Njord

Det anbefales derfor, at man som erhvervsdrivende får kigget sine salgsbetingelser og -procedurer godt igennem, inden man går i gang med nye digitale salgsprocesser.

Hos NJORD Law Firm står vi klar til hjælpe dig og har en stor ekspertise i digital markedsføring og e-handel. Kontakt os, hvis du vil vide mere.



MARIANNE SØRENSEN
ADVOKAT (H), PARTNER

(+45) 69 13 71 03

MSO@NJORDLAW.COM



NIS PETER DALL
ADVOKAT (L), PARTNER
(+45) 77 40 10 18
NPD@NJORDLAW.COM



NIS PETER DALL
ADVOKAT (L), PARTNER
(+45) 77 40 10 18
NPD@NJORDLAW.COM