

FAQ om retten til fortrydelse i e-handel

Nøjagtig viden om reglerne for fortrydelse er af afgørende betydning for virksomheder, der sælger online, hvis de skal håndtere disse korrekt. Herunder finder du svarene på de oftest stillede spørgsmål om emnet.

Skal jeg fremsende information om fortrydelse til kunden efter ordren er placeret?

Ja, den fulde information om kundens fortrydelsesret samt den lovpligtige standardfortrydelsesformular skal gøres tilgængelig for kunden på et varigt medie umiddelbart efter afslutningen af handlen. En reference til virksomhedens website er ikke tilstrækkeligt.

Er det muligt, at forlænge de lovpligtige 14 dages fortrydelsesret?

Ja, men det er til gengæld ikke muligt at forkorte den.

Hvornår begynder kundens 14 dages fortrydelsesret, og hvornår slutter den?

I princippet begynder perioden, i det øjeblikket handlen afsluttet. Det gælder eksempelvis for køb af såvel services som digitalt indhold. Hvad angår salg af produkter, der skal fremsendes, gælder fortrydelsesretten:

- Så snart forbrugeren har varen i hænde
- Når den sidste vare i en opsplittet levering er forbrugeren i hænde
- Når den første vare modtages i et løbende abonnementsforhold. Eksempelvis løbende levering af et magasin.

Gælder fortrydelsesretten også, hvis køberen er en erhvervsdrivende?

Nej, i princippet gælder fortrydelsesretten kun i forbrugersalg

Hvad sker der, når der er tvivl om hvorvidt køber har handlet som forbruger eller som erhvervsdrivende?

Det er op til sælger at påvise, at køber har handlet som erhvervsdrivende og derfor ikke har krav på at fortryde købet. Er betalings- og leveringsadressen den samme som virksomhedens, kan dette være en indikation på ovenstående. Det samme er tilfældet, hvis fakturaen betales af virksomheden eller hvis varerne er typiske produkter til brug for modtagerens profession.

Hvordan fortryder forbrugerne et køb?

Forbrugeren kan fortryde sit køb ved utvetydigt at give sælger besked herom. Dette kan gøres ved:

- At give besked via fax eller e-mail
- At fremsende den udfyldte standardfortrydelsesformular til sælger
- At udfylde en eventuel elektronisk fortrydelsesformular
- At kontakte sælger telefonisk
- At gøre opmærksom på en anden måde, der tydeligt angiver, at forbrugeren ønsker at fortryde købet

Har forbrugeren ret til at returnere varen uden yderligere kommentarer?

Nej, blot at returnere varen er ikke tilstrækkeligt tydeligt til at gøre opmærksom på at man ønsker at fortryde købet. En returnering af en vare uden yderligere kommentarer vil eksempelvis også kunne tolkes som en garanti eller reklamtionssag

Kan forbrugeren retmæssigt fortryde købet uden at angive en grund?

Ja, du kan ikke kræve af dine kunder, at de angiver en årsag til en eventuel fortrydelse

Kunden har givet besked om fortrydelse. Hvor lang tid har han til at returnere varen?

Kunden er forpligtet til at returnere varen uden unødigt ophold og i alle tilfælde ikke senere end 14 dage, med mindre det i den erhvervsdrivendes beskrivelse af fortrydelsesreglerne fremgår at sælger selv afhenter varen.

Er en fortrydelse ugyldig, hvis forbrugeren returnerer varen uden den originale emballage?

Nej, det er ikke en forudsætning for at fortryde, at den originale emballage returneres.

Skal omkostningerne for leveringen af varen til forbrugeren også godtgøres i tilfælde af en fuld fortrydelse?

Ja, tilbagebetaling i forbindelse med en fortrydelse indeholder også fragtpriisen for fremsendelsen af varen. Fragtvalg foretaget af forbrugeren, som ligger udover prisen for en standardlevering, skal dog ikke tilbageføres.

Skal leveringsomkostningerne også tilbagebetales i tilfælde af en delvis fortrydelse?

Det afhænger af fragtmodellen. Er der tale om en fast fragtpriis uanset mængde og vægt skal dette ikke tilbageføres. Er der derimod tale om det modsatte, skal kunden have den del af fragtpriisen tilbage, som dækker de varer, han har fortrudt.

Hvem afholder omkostningerne ved at returnere varen?

Såfremt, der er informeret korrekt om dette, er det forbrugeren.

Hvordan informerer jeg korrekt om at forbrugeren afholder omkostningerne ved at returnere varen?

Information skal, udover at fremgå af dine handelsbetingelser og fremsendes til forbrugeren på et varigt medie efter købet.

Hvem bærer risikoen for varen under transporten tilbage til webshoppen?

Sælger bærer ansvaret, hvis varen går i stykker eller forsvinder under transporten tilbage til webshoppen.

Hvad kan man som sælger gøre, hvis de returnerede varer er ødelagte eller beskidte?

Såfremt de returnerede varer er beskidte eller ligefrem ødelagte, kan du som sælger, under visse omstændigheder, have ret til at blive kompenseret.

Hvor lang tid har jeg som sælger til at tilbageføre returbeløbet til kunden?

Som sælger skal du tilbageføre penge med det samme og senest 14 dage efter du er blevet bekendt med fortrydelsen. Du må dog tilbageholde beløbet indtil du har modtaget varen eller forbrugeren har fremsendt dokumentation for, at den er afsendt.