

Forbrugerpodcast - Retur- og bytteret

Velkommen til en episode af "Råd til forbrug", som er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens podcast til dig som forbruger. Her kan du få uvildige råd om dine rettigheder som forbruger, så du kan handle trygt og bruge dine penge efter hensigten.

Jeg har købt nye sko! Da jeg stod henne i butikken, var de bare helt perfekte! Flot farve, lækkert skind osv. Godt nok lidt stramme i det, men jeg tænkte, at dem skulle jeg nok få gået til. Jeg fik dem med hjem i den her traditionelle skoæske... Og nu har jeg så prøvet dem igen hjemme på gulvtæppet i stuen. Desværre må jeg så bare erkende, at jeg var for optimistisk - de ER altså for små. Så jeg skal af med dem igen. Der er altså ingenting i vejen med skoene, men hvad kan jeg egentlig gøre?

Jeg har fået besøg af kontorchef i forbrugerpolitisk center, Susanne Aamann, til at forklare, hvilke regler, der gælder, når man fortryder sit køb – velkommen Susanne.

- Tak skal du ha'.

Har du set mine nye sko?

- Ja, de er flotte!

Nu lægger jeg dem tilbage i æsken.

RUNDE 1 - forbrugeraftaler

I den her podcast skal vi tale om bytte- og returret – og det gælder kun for varer, som vi har købt i en fysisk butik – vi vender tilbage og ser på reglerne for nethandel i en anden podcast.

Men altså, jeg har købt de her sko i en skobutik nede på gågaden, men de er altså desværre liiige en tand for små, så jeg bliver nødt til at komme af med dem igen. Men kan jeg så bare gå hen i butikken og bytte dem?

- Jamen det kommer helt an på hvad der aftalt ved købet, og det er den fysiske butik, der selv kan bestemme om man tilbyder en bytte- og returret.

Vi taler altså om aftaleretten her. Umiddelbart så tænker jeg jo ikke over, at jeg indgår en aftale, når jeg køber et par sko.

- Jamen det gør du faktisk. Et køb er en aftale mellem dig og butikken.

Men er den aftale så til forhandling?

- I princippet ja – du kan jo godt forsøge at aftale dig frem til en returret, selvom det ikke er noget butikken generelt tilbyder. Øhm, men det kræver enighed, og så skal man huske på at butikken kan ikke aftale sig ud af alt.

Ja, for der er krav til butikken, som den ikke bare kan skrive sig ud af, ikke?

- Jo, der findes nogle særlige forbrugerbeskyttende paragraffer i lovgivningen og dem kan butikken ikke fravige. Øh, det er nogle paragraffer, der skal sikre forbrugeren imod, at der bliver indgået nogle urimelige aftalevilkår.

Hvad kan det fx være, som en butik ikke kan skrive sig ud af?

- Jamen det kan være mange ting. For eksempel så kan butikken ikke skrive sig fri for ansvar, hvis den har solgt en vare, som viser sig at være i stykker.

Kan jeg også stille betingelser til butikken, når jeg køber mine sko? Altså jeg tænker, fx hvis de nu havde haft en ridse på sålen, og jeg godt ville have lov til at kunne bytte dem alligevel, kunne jeg så godt få dem til at skrive det på et eller andet sted?

- Jamen, alt er i princippet til forhandling fra din side, men du skal sørge for at have dokumentation for det du har aftalt med butikken. Så det kunne du fx få dem til at skrive ned på kvitteringen.

Og kvitteringen er ret central her – er den ikke det?

- Jo, kvitteringen er meget central, for den er jo dokumentation for, at du har købt skoene i den pågældende butik, og hvad du har betalt for skoene.

Og også hvis jeg så har lavet nogle ekstra aftaler med butikken?

- Lige præcis.

RUNDE 2 – Bytteret fysisk butik

Nu fortalte jeg jo før, at jeg havde prøvet skoene derhjemme igen på gulvtæppet i stuen, men hvor meget må man egentlig prøve sko og tøj eller ting, før man kan vende tilbage til butikken og bytte dem igen?

- Jamen som udgangspunkt må du forvente, at varen skal returneres i en stand, så den kan sælges igen som ny. Stiller sælgeren andre krav, så må han oplyse det tydeligt inden købet. Det kunne fx være, at alle mærker skal sidde på varen, eller at plomberinger på varen ikke er brudt.

Skal jeg så have den her skoæske med, når jeg går ned med de sko?

- Jamen det vil normalt være en forudsætning at varen fremstår som ny, så den kan sælges igen. Og det kan godt være, at sælgeren stiller andre krav, fx at originalemballagen, altså din skoæske, skal være intakt eller lignende, men så skal du have det tydeligt oplyst inden købet.

Hvor lang tid har jeg egentlig til det? Altså må skoene godt ligge hjemme hos mig i flere måneder, før jeg kommer forbi butikken, hvor jeg købte dem igen?

- Jamen det afhænger helt af aftalen med butikken. Øh, hvis butikken accepterer at tage varen retur, så er der mange butikker, der sætter en frist for, hvornår du skal returnere varen. Øh nogle butikker, det er måske især stormagasiner, har frister på helt op til 1-3 måneder for, at du kan returnere varen.

Okay, så nu går jeg altså hen i butikken, før byttefristen udløber. Jeg har skoene med i æsken her og jeg spørger, om de så vil bytte dem for mig. Vil de så det, tror du?

- Jamen så har du krav på at få dem byttet til noget andet i butikken, hvis du altså er blevet tilbudt en bytteret ved købet.

Men jeg kan ikke få pengene retur?

- Nej, ikke når du kun har en bytteret. Så skulle du også have haft en retur- eller fortrydelsesret.

Og returretten, den vil jeg gerne vende tilbage til lige om lidt, men vi bliver lige lidt ved bytteretten endnu. Fordi nu kommer jeg så ned i butikken for at bytte de her sko, og det første jeg ser, det er store udsalgsskilte. Nu kan jeg købe mine sko til halv pris. Kan jeg så også bytte dem til to nye par?

- Nej, haha, desværre. Du indgik jo aftalen til fuld pris, og hvad butikken så efterfølgende gør, fx afholder udsalg, det ændrer ikke på det. Men du kan jo spørge i butikken, om du kan få lov til at bytte dem til to par.

Hvad så, hvis de ikke har et par sko i den størrelse, jeg har brug for?

- Jamen så er det selvfølgelig ærgerligt. Men hvis du er blevet tilbudt en bytteret, så kan du bytte til andre sko, eller også så kan du jo få et tilgodebevis.

RUNDE 3 – returret + EU

Skal jeg så tage imod det her tilgodebevis? Altså hvad hvis jeg hellere vil have pengene og så købe mine sko i den rigtige størrelse et sted, hvor de har dem?

- Jamen det er ærgerligt for dig, hvis du kun har en bytteret. Hvis du har en returret, så kan du afvise tilgodebevis og forlange pengene.

Ja, for der er forskel på det her med bytte- og returret. Har jeg bytteret, så kan jeg kun forlange at bytte til en anden vare i butikken, og hvis jeg har returret, så kan jeg få pengene retur. Hvem bestemmer, om jeg har det ene eller det andet?

- Jamen det gør butikken. Øh, men det skal være aftalt ved købet, hvilken ret du har. Det skal fx fremgå af butikkens betingelser eller på kvitteringen.

Ja, fordi så er det også vigtigt her, at jeg sørger for at få det på skrift, ikke?

- Jo, det er vigtigt, fordi du skal kunne løfte beviset om, at du har en returret.

Og så skal vi også lige nå at runde situationen, hvor jeg har købt mine sko, og jeg slet ikke har aftalt noget som helst med butikken. Kan jeg så få dem byttet?

- Jamen et køb er en bindende aftale, så udgangspunktet er, at du ikke kan fortryde købet, men der eksisterer jo venlige butikker.

Og det betyder altså rent faktisk, at hvis ikke butikken er venlig, så kan jeg reelt ikke gøre noget, når jeg går ud af butikken og har købt en vare – er det rigtigt forstået?

- Det er korrekt, ja.

Så altså, det er vigtigt at det står på bonen, om man har bytte- eller returret. Og man skal også huske at få det skrevet på bonen, hvis man laver en særlig aftale med butikken – altså det var det her med, hvis der var en skade på sko. Og så skal man selvfølgelig ALTID huske at gemme bonen!

- ALTID gemme bonen!

RUNDE 4 – klager

Det lyder alt sammen meget godt, men hvad nu hvis, jeg mener, at jeg har fået ret til at bytte mine sko, og butikken bare nægter at gøre det.

- Jamen konflikter løses bedst i butikken. Så hvis du har noget dokumentation, så forsøg at overbevise butikken. Øh, hvis det ikke lykkes, så kan du klage over det, men du skal kunne dokumentere, at du først har prøvet at snakke med butikken og løse konflikten der.

Og hvordan kan jeg dokumentere det?

- Jamen du kan fx sende en mail til butikkens kundeservice.

Hvis nu vi bare ikke kan blive enige, hvad så – hvordan klager jeg?

- Jamen så kan du gå til Nævnenes Hus – det der hedder Mæglingsteamet for Forbrugerklager, hvis det er sko, du har købt. Hvis det er andre varer, så eksisterer der i Danmark en lang række private klagenævn, hvor du kan henvende dig med din klage.

Og her er så nogle beløbsgrænser, man lige skal kende, før de vil behandle min klage, er det ikke korrekt?

- Jo, øh beløbsgrænsen for tøj og sko er 720 kroner, og for andre varer er det 1.110 kroner.

Og hvad dækker de her beløbsgrænser – er det det, varen skal have kostet?

- Ja, det er det varen skal have kostet.

Så nåede vi godt omkring reglerne for bytte- og returret. Hvis du gerne vil læse mere om dine rettigheder og finde gode råd, så kan du klikke ind på vores hjemmeside - forbrug.dk. Der vil også løbende komme flere podcastepisoder til om en lang række relevante emner for forbrugere, så hold øje med dem. Du kan finde vores podcast på de fleste podcastplatforme.