

Pakkepost - Danmark

Vært: Hvordan har du det med at købe nyt tøj? Elsker du at shoppe og stå i prøverummene og se dig selv fra alle vinkler i potentielle nye bukser eller en ny skjorte? Eller har du det ligesom mig, der efterhånden foretrækker at bestille nyt tøj på nettet, så jeg stille og roligt kan prøve det derhjemme? Jeg køber også tit gaver på nettet og for eksempel, så bestiller jeg altid hundemad på nettet, så jeg ikke skal slæbe, de der tunge sække hjem selv. For det meste er det super nemt og går hurtigt og problemfrit, men ind imellem giver det bøv. Så hvordan er reglerne egentlig for pakker, der bliver sendt til os. Det finder vi ud af i den her podcast med Susanne Aamann, som er forbrugerjuridisk chef. Velkommen til dig, Susanne.

Susanne Aamann: Tak skal du have.

Vært: Kan du ikke lige kort ridse reglerne op for pakker? Altså hvis jeg nu for eksempel har bestilt noget tøj hos en butik på nettet.

Susanne Aamann: Jo, det kan jeg i hvert fald. Altså det er som udgangspunkt sælgeren, der har ansvaret for pakken, indtil den er leveret. Og hvis du har bestilt noget på nettet, så har du altid 14 dages fortrydelsesret. Det vil sige, hvis du har købt det tøj, du fortalte om, du gerne vil prøve i ro og mag derhjemme, og det ikke passer dig, jamen så har du 14 dage til at fortryde dit køb og returnere tøjet. Du må selvfølgelig ikke ødelægge tøjet. Det svarer til den sammen ret, du har, hvis du handler i en fysisk butik. Og så skal du også helst forsøge at bevare selve indpakningen intakt. Og så er det også vigtigt, at du læser reglerne for, hvordan det skal returneres, så du ved, hvordan du returnerer pakken korrekt.

Vært: Hvad så, hvis jeg har bestilt noget hos en af de store platforme i EU, som for eksempel Boost eller Zalando?

Susanne Aamann: Jamen, så er det de samme regler, der gælder. Hvis du har bestilt noget hos for eksempel Zalando, så har du også de her 14 dages fortrydelsesret. Men du skal være opmærksom på, at selve måden, hvorpå du skal returnere pakken. Den kan altså godt variere fra butik til butik. Så nogle har en returformular, du skal udfylde, andre har bare en label, du smider på pakken og så tilbage. Så det kan godt variere, og der skal man lige være opmærksom på, hvordan man returnerer den her pakke korrekt.

Vært: Ja, det skal man lige læse, så.

Susanne Aamann: Ja.

Vært: Nu siger vi så, at jeg har bestilt et par nye løbesko på nettet. De koster måske 1400 kr. Afsenderen skriver, at skoene nu er afsendt, og pengene bliver hævet på min konto, men skoene de dukker ikke op. Hvem har så ansvaret?

Susanne Aamann: Sælgeren har ansvaret indtil skoen er leveret, og det er sælgeren eller fragtfirmaet, der skal bevise, at skoen er leveret.

Vært: Skal jeg ikke bevise, at jeg ikke har fået dem?

Susanne Aamann: Nej, det er omvendt. Det er sælgeren, der skal bevise, at du har fået de her sko. Derfor så ser man faktisk også hyppigere og hyppigere af buddet, der leverer pakken - de tager et foto af, hvor de har sat pakken. Så hvis du har givet en fuldmagt til, den må blive sat ved terrassedøren bag huset, så ser man ofte, at de tager et foto af, hvor de har stillet pakken, så det kan hjælpe dem med at bevise, at den faktisk er leveret.

Vært: Men hvis den nu ikke er leveret, og de ikke har taget noget foto, fordi den ikke er leveret, skal forretningen så give mig penge tilbage, eller skal de sende nogle nye løbesko?

Susanne Aamann: Ja, hvis de ikke kan bevise, at pakken er leveret til dig, så skal de give dig pengene tilbage eller give dig nogle nye løbesko. De skal lige have tid til at finde ud af, jamen har vi sat pakken et forkert sted, kan vi lokalisere den og så videre. Men hvis de ikke kan det og ikke kan bevise, den er leveret, jamen så skal de enten give dig nogle nye sko eller give dig pengene tilbage.

Vært: Ja - hvor lang tid har de til det?

Susanne Aamann: Jamen, det er der ikke nogen fast regel for, men det skal selvfølgelig være inden for en rimelig tid, men de skal lige have mulighed for at finde ud af, om pakken er sat et forkert sted eller lokalisere den. Så der er en rimelig tid til det. Så ikke noget sådan fast tidspunkt.

Vært: Man kan jo vælge mange forskellige måder at få sendt en pakke på. Altså den kan sendes med pakkepost, den kan sendes med almindelig post eller den kan sendes med fragtmand. Hvis vi nu begynder med pakkepost, hvor lang tid må en pakke så ligge hos en pakkeshop, før jeg så får snøvlet mig sammen til at gå hen og hente den?

Susanne Aamann: Ja, det er der faktisk ikke nogen fast lovregel om, men mange skriver for eksempel otte dage, fordi der er selvfølgelig en grænse for, hvor lang tid de her pakkeshops kan have alle folks pakker liggende. Og jeg vil anbefale, at man kommer ned og får hentet den her pakke så hurtigt som muligt. Særlig hvis du handler omkring Black Friday eller op til jul, fordi der er pres på. Så kom ned og få hentet din pakke så hurtigt du kan.

Vært: Er det en fordel at få pakken leveret hjem?

Susanne Aamann: Altså så slipper du jo i hvert fald for at køre efter den. Men det er altså også tit dyrere at vælge at få pakken leveret hjem end til en pakkeshop eller en pakkeboks.

Vært: Men ansvarsmæssigt så er der ikke nogen forskel på om den bliver leveret i en pakkeshop eller hjem til mig selv.

Susanne Aamann: Der er ikke ansvarsmæssigt en forskel. Så ansvaret overgår til dig når pakken er leveret. Det er uanset hvor den leveres.

Vært: Er det så en fordel at få leveret pakken i en pakkeboks frem for at få den udleveret af en medarbejder? En levende person.

Susanne Aamann: Nej, men altså juridisk er ansvaret det samme. Sælgeren har ansvaret for pakken indtil den er leveret. Så man kan ikke sige om det ene eller det andet er en juridisk fordel.

Vært: Se, hvis vi nu skal se lidt nærmere på det her med at få leveret pakker hjem til sig.

Susanne Aamann: Ja.

Vært: Så hører jeg faktisk jævnligt om og ser opslag på sociale medier fra folk der skriver, de har fået en pakke leveret hjemme, men pakken er væk, så nu efterlyser de den. Hvordan er deres situation?

Susanne Aamann: Jamen, det er egentlig det samme. Altså pakken er sælgers ansvar, indtil sælger har leveret pakken på den aftalte måde. Men som sagt, sælger skal kunne bevise, at pakken er leveret. Men har du givet en fuldmagt, til at pakken bliver sat for eksempel bag dit hus og sælger kan bevise for eksempel

ved et billede, at pakken er sat der og kommer du hjem og så er pakken stjålet eller den er blevet helt ødelagt af regn - så er pakken dit ansvar.

Vært: så det vil sige det er mit eget problem, hvis den er væk, hvis de kan dokumentere de har leveret den det aftalte sted

Susanne Aamann: lige præcis og du er så uheldig, der kommer en forbi og stjæler pakken, og de kan bevise den er leveret, så er den dit ansvar

Vært: så hører jeg også tit om folk – jeg har faktisk også selv prøvet det - hvor man sidder og venter på at få leveret en pakke hjemme. Og så kan jeg se bilen fra fragtfirmaet ude på vejen, men manden stiger ikke ud af bilen. Og så får jeg pludselig en besked på min telefon om, at de ikke kunne levere pakken, fordi der ikke var nogen hjemme. Og så kan jeg gå ned og hente den i SuperBrugsen eller i slikbutikken eller hvor det nu er.

Susanne Aamann: Ja.

Vært: Hvordan er mine rettigheder så?

Susanne Aamann: Jamen, sælger eller buddet kan ikke selv vælge en anden måde at lægge eller levere pakken på, end du har bestilt. Så hvis du har bestilt og betalt for en hjemmevergning, så skal buddet forsøge at levere pakken hjemme hos dig. Hvis buddet så ikke kan det - de har ringet på døren, eller de har ringet på din telefon, og du ikke åbner, eller du tager ikke telefonen, så må buddet gerne gå i pakkeshoppen med pakken. Hvis det er sådan, at du har siddet hjemme, og buddet rent faktisk ikke har været forbi, så gør buddet noget, som buddet ikke må. Men det kan være bevismæssigt sådan ret bøvlet og bevise, at buddet ikke har været forbi. Så min anbefaling er faktisk bare at komme ned i pakkeshoppen og hente den pakke. Selvom det er møgirriterende.

Vært: Så det har man bare tabt. Altså der er en eller anden, der ikke yder nogen særlig god service, og så har man bare tabt.

Susanne Aamann: Du kan jo godt prøve at ringe til fragtfirmaet og sige, jeg har været hjemme, og jeg kan se, at bud ikke har været forbi, og derfor så ville jeg have returneret det, jeg har betalt ekstra for hjemmevergning og så videre. Det kan man jo altid forsøge, men bevismæssigt kan det være en lille smule svært.

Vært: Men det kan jo godt være virkelig vanskeligt for folk. Altså for eksempel min gamle mor, hun ville ikke selv kunne komme ned og hente en pakke et andet sted, hvis den ikke blev leveret hjemme hos hende.

Susanne Aamann: Nej. Og det er jo ikke okay, fordi buddet har pligt til at forsøge at levere derhjemme, hvis det er det, du har bestilt. Og hvis buddet rent faktisk ikke gør det, jamen så gør buddet noget, som buddet ikke må. Men det kan bare være vanskeligt i praksis at ordne den situation, fordi det bliver lidt ord mod ord.

Vært: Men lad os nu sige det her, det så er sket. Hvor langt væk må de så egentlig levere min pakke? Altså jeg kender nogen, der er blevet sendt ret langt væk for at hente deres pakke fordi de fik af vide, at den pakkeshop der lå tættest på dem var fyldt.

Susanne Aamann: Ja - jamen det har jeg også hørt om. Og mig bekendt findes der ikke nogen regler for, hvor langt væk du må levere pakken. Men det er selvfølgelig klart at buddet skal forsøge at levere pakken

inden for rimelig afstand. Men det kan jo være, den pakkeshop er fyldt og ikke kan tage flere pakker og derfor må de et nyk længere væk. Men det skal altså være inden for en rimelig afstand.

Vært: Der er også mange netbutikker som reklamerer med at hvis man køber for eksempel over 500 kr. Jamen, så skal man ikke betale for fragt. Ændrer det noget i mine rettigheder?

Susanne Aamann: Nej, slet ikke. Det har slet ikke nogen betydning.

Vært: Men der er så også en sjælden gang, hvor man køber en vare, der er så stor og tung, at den ikke kan sendes med et almindeligt pakkepostfirma, men skal sendes hjem til en med en fragtmand. Er det så stadigvæk de samme regler, der gælder?

Susanne Aamann: Der gælder lidt noget andet, fordi hvis du køber så stor en vare, at den skal sendes med et fragtfirma, så vil du typisk få den mulighed, at du kan vælge et tidsrum, hvori pakken bliver leveret. Og i det tidsrum ringer fragtmanden dig op, når han nærmer sig din bolig. Hvis du ikke kan være hjemme i det tidsrum, hvor pakken bliver leveret, så kan du oftest vælge, at pakken bliver sat, men der skal man være opmærksom på, at det så typisk er levering til kantsten. Så hvis du har bestilt et stort tv eller en sofa, så skal du være opmærksom på, det bliver leveret til kantsten og jo står der, indtil du kommer hjem. Og igen kan fragtfirmaet bevise, de har leveret pakken ved kantsten, og skulle nogen så have snuppet det store tv eller sofa inden du kommer hjem, så er det altså dit eget ansvar.

Vært: Ja. Eller kørt ind i den og ødelagt den.

Susanne Aamann: Ja, præcis.

Vært: Men hvad så, hvis det modsatte er gældende? Altså pakken er så lille, at den kan sendes som et brev. Hvordan er reglerne så?

Susanne Aamann: Jamen, hvis en brevforsendelse forsvinder, så er det sælgers ansvar, at brevet ikke når frem igen. Altså brevet er sælgers ansvar, indtil de kan ligesom bevise, at brevet er leveret. Og det er ikke dit problem, at sælger har valgt en billigere forsendelsesform. Jeg har nogle gange set, at butikker forsøger at fraskrive sig ansvaret for de her ikke sporbare breve, men juridisk set er ansvaret altså deres.

Vært: Der er jo også det med leveringstid, når nu det for eksempel er op til jul, hvor der nok er vildt mange, som bestiller pakker på nettet. Hvilken garanti har jeg så for, at min pakke den når frem til tiden?

Susanne Aamann: Jamen, du har kun en garanti i de her situationer, hvis butikken vælger at give dig det. Og man ser ofte op til jul for eksempel, at butikkerne skriver, hvis du når at bestille inden den 16. december for eksempel, så garanterer vi, at pakken når frem inden jul. Eller butikken skriver leveringstid er tre til fem hverdage. Men man skal være opmærksom på, hvordan det er formuleret, for det kan også være, de siger, leveringstiden er forventet, tre til fem hverdage, der kan forekomme ekstra leveringstid op til jul, så er det jo ikke den helt samme garanti. Øh, så nogle gange giver de en garanti, man kan holde sig opad, og andre gange, så vil jeg anbefale, at man egentlig bare bestiller i så god tid som muligt sine julegaver, fordi der er ekstra pres på i den måned.

Vært: Tak Susanne, fordi du var her.

Susanne Aamann: Velbekomme.

Vært: Og tak til dig, der lyttede med. Du kan finde mange flere episoder af den her podcast med gode råd og anbefalinger til dig som forbruger, der hvor du plejer at lytte til podcast.