

Pakkepost - uden for Danmark

Vært: Køber du også pakker på nettet og også fra udlandet nogle gange, så har du sikkert også oplevet fornøjelsen ved at åbne en æske med lige præcis de nye sko eller med noget helt særligt udstyr, du har bestilt. Men måske har du også oplevet, at det ikke gik helt så glat med at få leveret en pakke fra et andet EU-land - eller måske fra et land uden for EU. Så er der dog stadig hjælp at hente. Og hvad du kan gøre, kan du høre mere om i denne episode med direktør for Forbruger Europa, Lars Arent. Lars, jeg håber, du vil hjælpe med at fortælle lidt om reglerne for pakker fra udlandet.

Lars Arent: Det skal jeg nok prøve.

Vært: Så hvis jeg nu bestiller en vare i udlandet, lad os sige fra Frankrig - altså inden for EU, hvilke regler gælder så?

Lars Arent: Jamen, der må man bare sige, inden for EU og det, at du som dansk forbruger vælger at købe dine onlineindkøb i et andet EU-land, der gælder helt de samme regler.

Vært: Og hvad så, hvis pakken ikke når frem?

Lars Arent: Så er det igen det der med, det er egentlig den franske sælgers, i det her tilfælde, problem og ikke dit. Og så er det den franske sælger, du skal gøre opmærksom på, at du ikke har modtaget varen endnu. Så er det hans problem og hans risiko.

Vært: Men risikoen er måske minimalt større, fordi der er lidt længere, og nogle flere instanser, den skal igennem og sådan noget, ikke?

Lars Arent: Altså, der kan sagtens være noget sådan rent lavpraktisk bøvl med at rede trådene ud. Det ændrer bare ikke ved, at udgangspunktet er, at det ikke er dit problem.

Vært: Men hvis vi nu så siger, at pengene de er blevet trukket på min konto.

Lars Arent: Ja. Men det er så heller ikke det, der ændrer på udgangspunktet om, at det er sælgerens ansvar, indtil du har modtaget pakken. Hvis jeg skal nævne noget, som helt konkret ofte giver anledning til udfordringer, også i Forbruger Europa, hvor vi hjælper forbrugerne, der netop sidder her lidt i saksen, så er det jo, at nogle sælgere kan finde på at sige, at det er dit problem, og du må tage kontakt til pakkeselskabet. Og der må jeg bare sige, det skal man være varsom med, for lige pludselig så har man selv rodet sig ind i at tage ansvar for noget, som ikke er ens ansvar. Så hold fast i udgangspunktet. Det er sælger, der ikke har leveret til dig, og det er sælger, der skal finde ud af at få det redet ud.

Vært: Og hvis jeg nu ikke får pakken alligevel, altså der går lang tid måske. Hvad kan jeg så gøre?

Lars Arent: Altså, hvis tingene går helt i hårdknude, kan man sige, så er der to ting, du kan gøre. Den ene er, at har du ikke modtaget en pakke, så har du egentlig ret til, hvis du har betalt med et betalingskort eller kreditkort, så har du ret til at gå ned til din bank og sige, der er blevet trukket nogle penge her - hvis de er blevet trukket - det vil jeg ikke finde mig i. Jeg har ikke fået pakken. Og så er banken forpligtet til at hjælpe dig og aflevere pengene tilbage. Og så vil jeg også sige, at hvis der er andre omstændigheder omkring det her køb, som du er frustreret over eller utilfreds med, så er det jo sådan set også derfor Forbruger Europa er sat i verden. Så du kan altid kontakte os og blive vejledt - også om dine juridiske rettigheder.

Vært: Men Lars, hvad så hvis man modtager den her pakke, og man har glædet sig helt vildt til at få den, og den har måske været langt væk fra og lang tid undervejs, og når man så åbner den, så er den i stykker, eller der mangler et eller andet inde i den. Hvordan er man så stillet?

Lars Arent: Ja, man kan sige, rent juridisk er du stillet godt på den måde at forstå, at det stadigvæk er sælgerens problem, hvis ikke han leverer det til dig i orden og alt det, du har bestilt. Så juridisk står du rigtig godt. Her er det vigtigste næsten at tage fat i, hvad skal du gøre for ikke at gøre situationen dårlig for dit eget vedkommende? Og det handler jo om, at du skal reklamere, altså klage, med det samme du opdager det – lige så snart du opdager det. Du skal ikke vente en uge med at åbne pakken og opdage, at der mangler noget. Når du har hentet den, eller modtaget den, så sørg for at tjekke det hele igennem. Opdager du, at der mangler noget, eller kan du se, at der er noget, der er gået i stykker? Tag billeder af det med det samme, og klag med det samme til sælger. Og du kan sagtens også, særligt hvis der er beskadiget emballage, og man kan se det allerede der, så kan du også brokke dig eller klage til det pakkeselskab, du har hentet den hos. Men det vigtigste er at holde fast i, du må ikke glemme at klage til sælgeren med det samme, for det er vedkommende, der er ansvarlig for forsendelsen og også for det pakkeselskab, han har valgt, og som muligvis har ødelagt den undervejs.

Vært: Men hvordan skal jeg dokumentere, at der mangler noget? Altså jeg kan jo bare have pillet det der op ad pakken, der mangler.

Lars Arent: Ja, altså jeg havde sådan en situation selv egentlig for kun en uge siden, hvor jeg åbnede en pakke, og der var kun to ud af fire i. Jeg havde bestilt to sæt af en given ting, og jeg havde kun fået et sæt, altså to i stedet for fire. Og jeg må indrømme, jeg var sgu også lidt i tvivl om, hvad skal jeg gøre her? Altså jeg gjorde det, at jeg tog billeder ned i pakken. Altså jeg tog intet ud af pakken. Jeg tog billedet ned i den, for på en eller anden måde at have rørt så lidt ved beviset som muligt, og så sendte jeg det afsted, altså indenfor få minutter efter jeg havde åbnet den og sagde, at der manglede. Jeg var i den heldige situation, at der ikke var noget bøvl. Altså – så man kan sige, det er en måde at gøre det på, men man skal være lidt kreativ her. Man skal i hvert fald sørge for at få taget billeder eller video af det med det samme. Der kan også være noget med vægten, som er anderledes. Så kan man veje den og vise, at den vejer mindre, end man kunne have forventet, hvis det hele var i og så videre. Men det er lidt ikke omkring du har ret – det er mere om, hvordan sikrer du din ret, og der skal du altså være kreativ, og du skal gøre brug af foto og af at klage til sælger med det samme.

Vært: Og det er faktisk ligegyldigt, om du har købt varen i Danmark eller det er ude i Europa et sted.

Lars Arent: Det er helt det samme, uanset om det er købt i Danmark eller i Europa.

Vært: Så hvis vi nu lige skal opsummere. Hvis jeg bestiller en pakke uden for Danmark, men inden for EU's grænser, så gælder der i princippet de samme regler, som hvis jeg havde bestilt den her i Danmark. Men hvis reglerne bliver brudt, så kan det blive lidt mere bøvlet at få fat i pakken eller at få mine penge tilbage.

Lars Arent: Ja, det er godt opsummeret, og igen, så er Forbruger Europa til rådighed.

Vært: Okay. Hvad så, hvis vi udvider horisonten endnu et hak, og jeg så bestiller noget fra for eksempel USA eller Kina?

Lars Arent: Der stiger kompleksiteten i forhold til det her. I alle de situationer, hvor det går godt, så er der selvfølgelig ikke noget problem. Men når det ikke går godt, så må vi sige, så er erfaringen også den, at der kan det være vanskeligt at have den her kommunikation og at stille de her afsendere, altså sælgere, til

ansvar. Og der er det så typisk, at man lige pludselig selv finder sig i et mis mask af, at man er i dialog med pakkeselskaber og virksomheder og alt muligt andet.

Vært: Så hvad med told forresten, tænker jeg? Hvis jeg nu køber noget uden for EU's grænser, skal jeg så betale told?

Lars Arent: Told er en af grundene til, at det kan blive noget rod, når du køber uden for EU. Og det kan det blandt andet, fordi det er jo dit ansvar at sørge for, at den told bliver betalt. Så når den bliver stoppet, så bliver du lige pludselig medansvarlig for, om pakketransporten overhovedet lykkes eller ej. Og derfor er det bedste nok at sige i forhold til den situation, at hvis ikke det går godt, så er du altså noget ringere stillet end hvis du har købt i Danmark eller i EU.

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 når frem til tiden?

Lars Arent: Ja, det er der vel ikke rigtig nogen garanti. Der er i hvert fald ikke noget, du kan hente i lov eller andet, som kan hjælpe dig der. Så det er et spørgsmål om at, hvad hedder det? Bestil i rigtig god tid, og det gælder selvfølgelig i endnu højere grad, når pakkerne skal komme fra udlandet.

Vært: Skal man tegne en særlig forsikring egentlig?

Lars Arent: Der kan være en enkelt situation, hvor jeg synes, det er vigtigt at nævne, at der skal du så overveje det her med forsikring.

Vært: Og hvornår er det så?

Lars Arent: Jamen, der findes et helt særligt regelsæt i EU, der egentlig er lavet – vi kalder det geoblokerings-reglerne. De er lavet for at sikre, at man også som dansk forbruger til hver en tid kan vælge at handle på en hjemmeside i et af de andre EU-lande, hvis man for eksempel finder varen billigere der end på den tilsvarende danske hjemmeside. Altså, og det vil sige, man får lov til at handle på de sider. Det har man krav på ifølge reglerne. Men forskellen kan være, hvis den pågældende virksomhed i Italien eller Frankrig tilbyder varen billig, men ikke har transportmulighed til Danmark, så skal du altså selv sørge for at finde en måde at få pakken hjem på. Altså du skal kontakte en af de her transportører, og så er det lige pludselig dit ansvar, din risiko fra det øjeblik, at virksomheden, altså onlinehandlen, afleverer den til transportfirmaet og til den er hjemme hos dig. Og der skal du overveje, hvordan du får sikret pakken, for så er det din regning og din risiko.

Vært: Og der kan man ikke komme og kræve, at sælgeren gør noget, hvis jeg ikke har fået leveret min pakke. Det er mit eget problem.

Lars Arent: I det øjeblik, han afleverer det til, hvad der er din transportør, så har han gjort, hvad han skulle. Men det er altså kun i den her meget særlige situation, at du gør brug af dine rettigheder til at handle i et hvilket som helst EU-land på en hjemmeside, også selvom den ikke er på dansk, og også selvom de ikke selv tilbyder at sende til Danmark. Hvis du gør brug af det, det har du ret til, men så skal du også selv stå for transporten, og så er du selv ansvarlig.

Vært: Mange tak for alle svarene. Det er rart at have styr på reglerne, så jeg kan tage de klogeste beslutninger, når jeg bestiller ting og sager på nettet. Tak for besøget, Lars.

Lars Arent: Selv tak.

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.