

Modul 3

Forbrugerrettigheder og garantier

Januar 2018

consumerlawready.eu

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Er reglerne om forbrugerrettigheder og garantier forskellige blandt EU-medlemslandene?	7
Kan jeg se bort fra reglerne om forbrugerrettigheder og garantier?	7
Hvad er spændvidden for anvendelsen af garantireglerne?	7
Er "tjenesteydelser" også dækket ind?	8
Hvad er de mulige beføjelser, som gives til forbrugere?	8
Hvad kendetegner den juridiske garanti?	8
Hvornår anses forbrugervarer for at være mangelfulde?	9
Hvad kendetegner handelsgarantien?	10
Kan jeg præsentere den juridiske garanti som en handelsgaranti?	10
Gælder reklamationsretten også for brugte varer?	10
Hvilke rettigheder har forbrugeren, hvis varen er mangelfuld?	11
Er der en grænse for forbrugers frie valg af midler inden for hierarkiet?	12
Kan jeg bede forbrugeren om nogen form for kompensation?	12
Hvordan foregår reparation eller ombytning?	12
Kan du som sælger af varen forlange nogen form for kompensation for brug af varen, efter aftalen er ophævet?	13
Hvornår hæfter en sælger ikke for mangler?	13
Hvem skal bevise at varen er mangelfuld?	14
Kan jeg videresende en forbrugerklage til importøren, distributøren eller producenten?	15
Kan jeg få kompensation fra den anden person i logistikkæden, som er ansvarlig for manglende overensstemmelse?	15
Hvad sker der i de tilfælde, hvor varen ikke alene er mangelfuld, men også er farlig?	16
Hvad er konsekvenserne af at bryde reglerne om forbrugerrettigheder og garantier ved mangelfulde varer?	16
Hvad sker der med salg på tværs af grænserne?	16
Særlig behandling af salg, som du specifikt retter mod fremmede forbrugere	17
Hvornår anses du for at have rettet dine forretninger mod fremmede lande?	17
Hvad betyder det for dig i praksis?	17

“Når jeg har to års garanti på mine varer, øger det min lyst til at købe nye produkter.”

Forbruger

“Konkurrencen mellem virksomhederne er mere rimelig, for vi har alle brug for at kunne producere kvalitetsprodukter på grund af reklamationsretten.”

Erhvervsdrivende

“For at øge forbrugernes tillid til mine produkter tilbyder jeg dem en garanti. Det kan de godt lide, og af denne årsag vælger de ofte de produkter frem for andre”

Forbruger

Indledning

Kære iværksætter.

Denne håndbog er en del af ConsumerLawReady projektet, som henvender sig særligt til små og mellemstore virksomheder, som arbejder sammen med forbrugere.

ConsumerLawReady projektet er et europæisk projekt, som er drevet af BEUC (Den europæiske forbrugerorganisation) i et konsortium med UEAPME (de små og mellemstore virksomheders stemme i Europa) og Eurochambres (Sammenslutningen af Europæiske Handelskamre og Industri). Det er finansieret af den Europæiske Union med støtte fra Europa-Parlamentet og Europa-Kommissionen.

Formålet med projektet er at hjælpe dig med at opfylde reglerne i EU's forbrugerlovgivning.

EU's forbrugerlovgivning består af forskellige stykker lovgivning, som er vedtaget af EU i løbet af de sidste 25 år og implementeret af hvert EU-medlemsland i deres respektive nationale lovgivning. I 2017 har Europa-Kommissionen afsluttet en evaluering, med det formål at undersøge, hvorvidt reglerne stadig virker efter hensigten. Resultatet var overvejende positivt.¹ Det viste sig, at det er nødvendigt, at de eksisterende regler bliver håndhævet bedre af myndighederne, og at de forretningsdrivende og forbrugerne bør have bedre kendskab til dem. ConsumerLawReady projektet har til formål at udbrede de erhvervsdrivendes kendskab til forbrugerrettigheder og de tilsvarende juridiske forpligtelser, i særdeleshed hos SMV'er.

Håndbogen består af fem moduler. Hver enkelt omhandler et bestemt emne inden for EU's forbrugerlovgivning.

- Modul 1 omhandler reglerne om prækontraktuelle oplysningskrav.
- Modul 2 beskriver reglerne for forbrugeres ret til at fortryde fjernkøb.
- Modul 3 koncentrerer sig om godtgørelse i tilfælde af den erhvervsdrivendes kontraktbrud.
- Modul 4 fokuserer på urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.
- Modul 5 introducerer en platform til alternativ konfliktløsning og online konfliktløsning. OTB: (onlinetvistbilæggelse) er en officiel internetside, administreret af Europa-Kommissionen, som skal hjælpe forbrugerne og de erhvervsdrivende med at løse tvister uden om domstolene.

Denne håndbog er kun et af de læringsmaterialer, som er udarbejdet inden for ConsumerLawReady projektet. På internetsiden consumerlawready.eu findes der andre læringsredskaber, f.eks. videoer, quizzes og en "e-test", hvorigennem du kan opnå et certifikat. Du kan også få kontakt til eksperter og andre SMV'er gennem et forum.

¹ Du kan finde oplysninger om evalueringen og dens opfølgende handlinger på Europa-Kommissionens hjemmeside http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

Modul 3 i denne håndbog omhandler forbrugerrettigheder og garantier, når varer ikke lever op til aftalen. Den beskriver hvilke oplysninger og hvordan og hvornår, du skal give forbrugeren dem, og den giver dig råd om, hvordan du nemt efterlever loven.

Modulet er baseret på EU's direktiv om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed (forbrugerkøbsdirektivet), som er indarbejdet i de nationale lovgivninger i EU-landene. For mere dybdegående information om forordningerne i forbrugerkøbsdirektivet, som gælder oplysningskrav angående reklamationsretten, se: [Guidance Document of the European Commission](#),² som er tilgængelig på alle officielle sprog i EU.

Udover disse horisontale krav kan der forekomme andre, hovedsageligt branchespecifikke, oplysningskrav – uafhængigt af- eller i kombination med oplysningskravene fra forbrugerrettighedsdirektivet – alt afhængig af aftaletypen (f.eks. forbrugerkredit, pakkerejser osv.). Disse andre krav ligger uden for denne håndbogs område, men vi opfordrer til, at man gør sig bekendt med dem lige så vel som med sit specifikke forretningsområde. EU's [forbrugerlovsdatabase](#)³ og [Dit Europa – sådan gør du forretning i EU](#)⁴ kan hjælpe med at indsamle relevant information.

Vi håber, at du finder informationerne i denne håndbog nyttige.

² Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Se https://e-justice.europa.eu/contentdigital_conten_consumer_law-505-en.do

⁴ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 3

Er reglerne om forbrugerrettigheder og garantier forskellige blandt EU-medlemslandene?

Svaret på dette spørgsmål er: Ja, det er de. I det mindste til en vis grad. Formålet med EU's salgs- og garantidirektiv er at have et minimum fælles niveau på forbrugerbeskyttelsesområdet i hele EU, men samtidig at tillade de forskellige EU-lande at sætte højere standarder (den såkaldte "minimumsharmonisering"). Nogle medlemslande har dog ikke gjort brug af muligheden for at hæve EU's minimumskrav. Se bilag 1 for at få et overblik over situationen i hvert medlemsland, når det kommer til reklationsperioden, omvendt bevisbyrde, hierarki af retsmidler og andre koncepter i dette modul.

Kan jeg se bort fra reglerne om forbrugerrettigheder og garantier?

Nej, du kan ikke se bort fra reglerne om forbrugerrettigheder og garantier.

De fleste regler om forbrugerrettigheder og garantier er bindende, og dem kan de juridiske parter ikke se bort fra. Dette gælder i særdeleshed reklationsperioden, som der aldrig kan ses bort fra, og som ikke kan begrænses. Kun i tilfælde af brugte varer, og kun hvis den nationale lovgivning tillader det i det pågældende medlemsland (Østrig, Belgien, Cypern, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakiet, Slovenien og Spanien), kan sælgeren og

forbrugeren blive enige om en kortere frist for den juridiske garanti, men ikke mindre end ét år.⁵

En klausul i forbrugeraftalen, hvis formål er at begrænse eller helt udelukke reklationsretten, er ikke lovlig. Når først du bliver opmærksom på manglende ensretning, kan du foreslå forbrugeren en mindelig løsning, som er anderledes end direktivet. Forbrugeren skal så gøres opmærksom på, at han kan afgøre, om han vil acceptere eller afvise en sådan løsning og så påberåbe sig reklationsretten.

Hvad er spændvidden for anvendelsen af garantireglerne?

Garantireglerne dækker enhver konkret transportabel vare ('løsøregenstand'), som er solgt til forbrugere, med undtagelse af:

- Varer, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov.
- Vand og gas, medmindre disse varer sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde.
- Elektricitet.

Derudover kan den nationale lovgivning i et medlemsland se bort fra reglerne om garantier, når det drejer sig om brugte varer, som er solgt på en offentlig auktion, hvor forbrugeren kan vise sig personligt: Finland, Frankrig, Tyskland og Ungarn og UK har gjort brug af denne mulighed. Spanien har introduceret en mere begrænset udeladelse og henviser kun til "administrative auktioner". Danmark, Italien og Spanien har ikke gjort brug af denne mulighed. I stedet begrænser de sælgerens ansvar for sådanne varer, som sælges på en offentlig auktion. I Danmark består

⁵ Husk, at der i øjeblikket forhandles om en ny europæisk lovgivning: Skulle forslaget om et direktiv for salg af varer blive indført, kan nye og brugte varer blive behandlet på samme vilkår.

begrænsningen af lidt mindre strikse regler om, hvornår en vare anses for mangelfuld. Den købte vare skal dog stadig svare til det, den er blevet solgt som, svarer til de oplysninger, som er givet om den af sælgeren eller på emballagen og ikke være i væsentlig ringere stand, end køberen kunne regne med. Desuden må sælgeren ikke have undladt at give oplysninger om varen, som sælgeren vidste eller burde vide havde betydning for køberen.

Er "tjenesteydelser" også dækket ind?

Nej, det er det ikke. Tjenesteydelser til forbrugere, som f.eks. blikkenslagerarbejde og havearbejde, ligger uden for dette direktivs område.

Vær dog opmærksom på, at enhver manglende overensstemmelse, som er resultatet af fejlagtig installation af produktet, svarer til et produkt, som ikke er i overensstemmelse, hvis installationen er en del af salgsaftalen og produktet blev installeret af sælgeren eller under hans ansvar. Denne regel gælder også, hvis produktet netop skal installeres forbrugeren, men bliver installeret forkert af forbrugeren, og den fejlagtige installation skyldes en mangelfuld installationsguide. Derudover regulerer medlemslandenes egne lovgivninger tjenesteydelsesområdet, så hvis du udbyder en tjenesteydelse, anbefaler vi, at du sætter dig ind i de relevante nationale regler. I Danmark har vi ikke en særlig forbrugertjenesteydelseslov, men mange af principperne i købeloven (hvorfor forbrugerkøbsdirektivets bestemmelser findes) anvendes også ved aftaler om tjenesteydelser.

Hvad er de mulige beføjelser, som gives til forbrugere?

Når det drejer sig om forbrugervarer, er et af de vigtigste anliggender, hvilke beføjelser forbrugeren har

(med andre ord: sælgers ansvar), hvis der er fejl på solgte varer. I henhold til EU-lovgivningen er der en klar skelnen mellem den juridiske (eller lovgivne) garanti og handelsgarantien, som gives frivilligt af sælgeren.

Den juridiske garanti er den lovpligtige garanti og dækker en periode på mindst to år for nye varer, men kun i forhold til fejl, som allerede var der, da varen blev leveret. Der er ingen undtagelser på dette område. Den gælder i alle EU-lande.

Handelsgarantien er en *yderligere* garanti til den juridiske garanti, som gives af sælgeren eller producenten enten gratis eller for et beløb. Den kan enten udvide den lovgivne garanti i flere år end to, eller den kan dække andre fejl mv. end de, der var der på leveringstidspunktet.

Hvad kendetegner den juridiske garanti?

Den juridiske garanti er en lovpligtig garanti. Den giver forbrugeren ret til at reklamere i de første to år efter købet, hvis produktet ikke lever op til det, som sælgeren har lovet. (Dette er dog afhængig af hvilket EU-land, der er tale om. F.eks. kan den være længere i Storbritannien, Irland, Finland, Holland, Sverige, som beskrevet i bilag 1). Den lovpligtige garanti sikrer, at forbrugeren har nogle effektive retsmidler, som han kan anvende, hvis varen har en mangel. Det er f.eks. takket være den juridiske garanti, at sælgeren skal stå for reparationen, bytte varen eller give forbrugeren et passende nedslag i prisen, hvis en hårtørrer holder op med at virke efter nogle måneder, og dette skyldes en mangel, som var der på tidspunktet for levering af varen (som regel det tidspunkt, hvor forbrugeren får varen i hånden).

Hvornår anses forbrugervarer for at være mangelfulde?

Reglerne i den gældende lovgivning fortæller, hvornår varer anses for at være i overensstemmelse med forbrugeraftalen; dvs. mangelfrie. I henhold til loven anses forbrugervarer at være i overensstemmelse med forbrugeraftalen, hvis de:

- er i overensstemmelse med den beskrivelse, som sælgeren har givet af varen og besidder de kvaliteter, som sælgeren har vist forbrugeren som en vareprøve eller en model.
Eksempel: Sko, som forbrugeren har fået vist og beskrevet som værende vandtætte, bør også være vandtætte.



Som sælger bør du altid sørge for, at den beskrivelse, som du giver af varerne, du sælger, altid er korrekt. Ellers kan forbrugeren holde dig ansvarlig.

- lever op til det formål, som forbrugeren har forespurgt, og som han gjorde sælgeren bekendt med, da de indgik aftalen, og som sælgeren har accepteret.
Eksempel: En cykel, som er blevet beskrevet som velegnet til cykling i bjerge på det tidspunkt, da den

blev solgt, skal være egnet til sådan et formål.



- lever op til de formål, som varer af samme type lever op til.
Eksempel: En mobiltelefon, som kan foretage opkald.
- lever op til den kvalitet og funktion, som er normal for sådan en type varer, og som forbrugeren med rimelighed kan forvente af denne type vare og under hensyntagen til ethvert offentligt udsagn om varens specifikke karakter fra sælgeren, producenten eller repræsentanter, i særdeleshed i markedsføringen eller i mærkning.
Eksempel: Et mærke, der viser niveauet på et køleskabs energiforbrug, skal stemme overens med dets reelle energiforbrug.



Ud over den nævnte opremsning af kriterier for, hvornår en vare er mangelfri, indeholder de danske

forbrugerkøbsregler også nogle angivelser for, hvornår en vare anses for mangelfuld (en slags spejlbillede af kriterierne for en mangelfri vare). En vare er mangelfuld, når den:

- Ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt
- Ikke lever op til beskrivelser givet af sælgers eller andres (tidligere salgsled eller producent) oplysninger
- Ikke ville have været købt, hvis sælgeren havde givet oplysninger, som sælgeren vidste eller burde vide var afgørende for forbrugerens valg af vare
- Eller den i øvrigt er af en anden eller ringere beskaffenhed end den ifølge aftalen og foreliggende omstændigheder skulle være.

Hvad kendetegner handelsgarantien?

Handelsgarantien er en yderligere garanti udover den juridiske garanti. Handelsgarantien gives af sælgeren eller producenten (f.eks. en længere garantiperiode: Tre år i stedet for to år), som kan dække andre fejl end de fejl, som var der, da varen blev leveret. Garantien kan være gratis eller koste noget.

Producenten tilbyder ofte en betalt-for garanti, som gør, at forbrugerens kan få sin vare repareret i forskellige autoriserede butikker i hele verden og ikke kun i sælgerens butik. F.eks. kunne en bærbær computer have denne form for garanti: Forbrugerens kunne få den repareret i et vist antal butikker helt gratis.

Kan jeg præsentere den juridiske garanti som en handelsgaranti?

Nej, du kan ikke præsentere den juridiske garanti som en handelsgaranti. Hvis du vil tilbyde en handelsgaranti, er det afgørende, at garantien tilbyder mere end det, som den juridiske garanti allerede dækker.

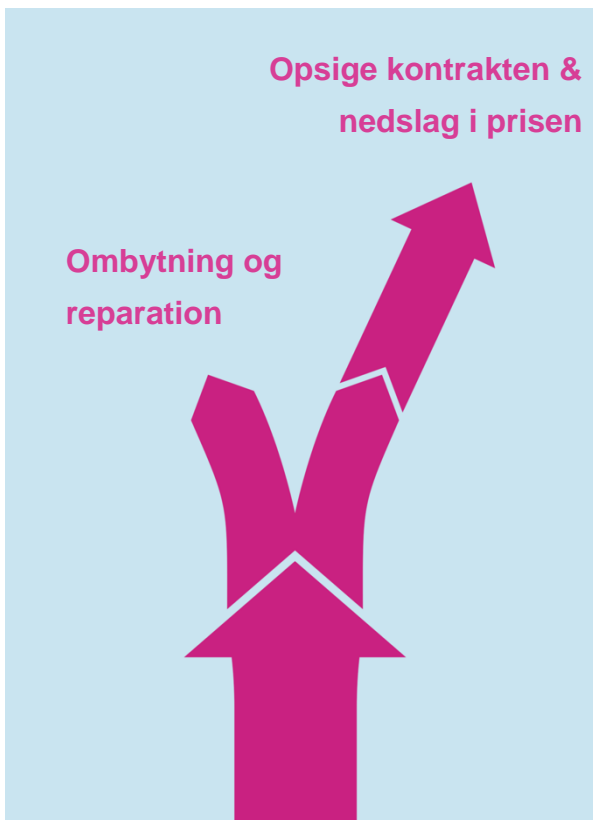
Selv i sager, hvor du tilbyder en handelsgaranti til forbrugerens, er det meget vigtigt, at du informerer forbrugerens om den juridiske garanti. Husk på, at det er lovpligtigt at informere forbrugerens om den juridiske garanti.

Hvis du præsenterer den juridiske garanti, som er lovpligtig, som en særlig detalje i dit tilbud, eller hvis du får forbrugerens til at betale for det, er det sandsynligt, at du bliver fundet ansvarlig for urimelig handelspraksis, og du risikerer sanktioner.

Gælder reklamationsretten også for brugte varer?

Ja, det gør den. Reglerne for reklamationsretten gælder også for brugte varer. Men under EU's forbrugerkøbsdirektiv har medlemslandene ret til at tilpasse reglerne udelukkende for brugte varer, som tillader sælgerens og forbrugerens at blive enige om en kortere periode end perioden på to år, hvor sælgerens er ansvarlig. Den periode kan dog ikke være mindre end ét år. Her følger listen med medlemslande, som har gjort brug af denne mulighed: Østrig, Belgien, Cypern, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakiet og Spanien.

Dette er det eneste tilfælde, hvor der er mulighed for (hvis den nationale lovgivning tillader det) at enes om en kortere tidsperiode for den juridiske garanti.



Det kunne f.eks. være tilfældet med en brugt bil.

Hvilke rettigheder har forbrugeren, hvis varen er mangelfuld?

Hvis varen er mangelfuld og manglen var til stede på leveringstidspunktet, har forbrugeren mulighed for at vælge mellem to kategorier af retsmidler i en bestemt orden (retsmidlernes hierarki). Valget af retsmidler er op til forbrugeren:

1. **Reparation eller ombytning (en kontraktmæssig vare).** Forbrugeren vælger selv, hvad han ønsker.
2. **Aftalen opsiges, eller der gives en rabat:** Forbrugeren vælger selv, hvilket han ønsker.

Først og fremmest har forbrugeren ret til at bede om at få varen repareret eller at få varen ombyttet, og han

har de to valg, med mindre reparation/ombytning er umuligt eller er uforholdsmæssig i forhold til det andet retsmiddel. F.eks. kan forbrugeren bede om at få sin bil repareret eller byttet med en anden bil med samme karakteristika som den defekte bil.

For det andet, når:

- reparation eller ombytning er umulig eller uforholdsmæssig i forhold til det andet middel, eller:
- sælgeren ikke har afhjulpet inden for rimelig tid, eller:
- sælgeren har afhjulpet eller vil afhjælpe, men dette er eller vil være til betydelig gene for forbrugeren,

så kan forbrugeren vælge at hæve aftalen eller at få et nedslag i prisen på produktet.

F.eks. hvis sælgeren tilbyder at reparere en bil, der er i stykker (og var det på leveringstidspunktet), men først om nogle måneder, kan forbrugeren vælge at levere den defekte bil tilbage og få det fulde beløb tilbage. Eller, hvis bilen stadig kan bruges, kan han vælge at få et beløb (en del af prisen på bilen) som en reduktion i prisen og beholde bilen.

Vær opmærksom på, at mens størstedelen af medlemslandene følger retsmidlernes hierarki, er det således, at i nogle lande benytter forbrugeren sig af det frie valg af midler: Kroatien, Grækenland, Litauen, Portugal og Slovenien Af denne årsag gælder ovenstående hierarki ikke (for flere oplysninger, se bilag 1).

Storbritannien og Irland tilbyder en kortfristet ret til at afvise varerne (i Storbritannien er det 30 dage efter levering eller overdragelsen af ejerskab) og behandle aftalen, som om den ikke længere gælder.⁶

⁶ Den engelske Consumer Rights Act 2015, afsnit 20 om retten til at afvise, se: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Er der en grænse for forbrugers frie valg af midler inden for hierarkiet?

Forbrugers ret til, i den første fase, at vælge mellem reparation og ombytning, og i den anden mellem opsigelse af aftalen og nedslag prisen er begrænset:

Forbrugeren kan (gratis) vælge mellem reparation og ombytning, med mindre hans valg er umuligt eller uforholdsmæssigt i forhold til det alternative retsmiddel. Dette ville være tilfældet, hvis forbrugers valg påfører sælgeren urimelige udgifter, hvis man iberegner:

- 1) produktets værdi, hvis det var i overensstemmelse med aftalen. F.eks. hvis produktets værdi er mindre, end det reparationerne vil koste.
- 2) betydningen af manglende overensstemmelse i hver enkelt sag.
- 3) om den manglende overensstemmelse kan udbedres med alternative midler, uden at det er til væsentlig gene for forbrugeren.

F.eks. når prisen for at reparere produktet overstiger prisen for at ombytte produktet, så vil reparation ikke være det rette middel. Dog skal en uforholdsmæssig byrde altid bevises af sælgeren, hvorfor der altid vurderes fra sag til sag

Af samme grund kan en forbruger ikke frit vælge mellem at opsigelse aftalen og tage imod et nedslag i prisen. Hvis fejlen på varen kun er lille, kan forbrugeren kun forlange et nedslag i prisen. Når en fejl anses for værende lille, skal der træffes beslutninger fra sag til sag. Der kan ikke generaliseres.

Et eksempel kunne være en bil, som har en lygte, som ikke fungerer ordentligt. En sådan fejl er lille sammenlignet med værdien på hele bilen. I dette tilfælde vil det ikke være lovligt at opsigelse aftalen, når de små defekter tages i betragtning.

Som nævnt er det ikke alle medlemslande, som følger retsmidlernes hierarki (se bilag 1).

I Danmark kan en sælger afvise forbrugers krav om nedslag i prisen eller ophævelse af købet, hvis sælgeren tilbyder reparation eller ombytning i stedet for. Dette kræver dog, at sælgeren kan reparere og ombytte inden for rimelig tid og uden væsentlig ulempe for forbrugeren.

Kan jeg bede forbrugeren om nogen form for kompensation?

Nej, det kan du ikke. Reparationen og ombytningen i sager om manglende overensstemmelse gøres altid ganske gratis. Dette betyder, at forbrugeren kan bede om kompensation som en afhjælpning af manglende overensstemmelse. Det er *ikke* tilladt for sælgeren at bede om penge overhovedet for at kunne reparere eller ombytte. For et eksempel:

- frankering for at sende varen tilbage
- arbejdskraft
- udgifter til materialer

Hvordan foregår reparation eller ombytning?

Reparation eller ombytning af varer, som er mangelfulde, skal altid foregå inden for en rimelig tidsperiode, gratis, og uden at det er til væsentlig ulempe for forbrugeren.

I praksis kan det ske, at den erhvervsdrivende insisterer på at reparere varerne, og at han hævder, at ombytning ikke er mulig, fordi han er løbet tør for varer, som ikke kan skaffes længere. I sådanne tilfælde er det op til sælgeren at bevise, at ombytning ikke er muligt.

Kan du som sælger af varen forlange nogen form for kompensation for brug af varen, efter aftalen er ophævet?

I henhold til europæisk lovgivning kan sælgeren ikke bede om kompensation for brug af et mangelfuldt produkt, som var ombyttet med et nyt (gratis). I tilfælde af ophævelsen af aftalen kan refundering til forbrugeren reduceres, afhængig af den nationale lovgivnings regler. Kommissionens forslag i 2015 om fjernsalg foreslog nye regler for at undgå situationer med urimelige berigelse. Målestokken ville være et "normalt brugs-kriterie". I Danmark er det anerkendt af domstolene, at en forbruger, som for eksempel har brugt et fjernsyn i en lang periode og senere finder ud af, at der er en mangel, ikke kan få hele beløbet tilbage. Købsprisen reduceres med den nytteværdi, som forbrugeren har haft af varen.

Husk på, at hvis du hæfter over for forbrugeren pga. manglende overensstemmelse, som er resultatet af en handling eller en undladelse fra en tidligere sælger i kæden eller fra en producent, har du i Danmark ret til at søge om midler fra denne person(er), som hæfter i aftalekæden (retten til regres).

Hvornår hæfter en sælger ikke for mangler?

I visse tilfælde er en forbrugers indsigelser om en mangelfuld vare ikke berettiget.

For det første, når forbrugeren enten var klar over det, eller hvis det ikke er muligt, at han ikke var klar over, at

produktet var mangelfuldt. For eksempel, når forbrugeren ved, at han køber en T-shirt med nogle fejl, f.eks. et lille hul i ryggen. Han kan ikke senere hævde, at varen var behæftet med fejl.

Sådan forholder det sig også, når en forbruger køber en bog i en butik i en afdeling, hvor der tydeligt står "Fejl på varerne – halv pris". Her er det tydeligt, at bogen nok har nogle fejl. Hvis det viser sig, at nogle af siderne mangler i bogen, kan sælgeren ikke hæfte.

Sælgeren hæfter heller ikke for varer, som er mangelfulde som et resultat af noget materiale, som sælgeren har fået af forbrugeren. Dette gælder f.eks. hvis en skrædder syr et nyt jakkesæt med stof fra forbrugeren. Hvis jakkesættet går fra hinanden efter nogle dage uden anden årsag end dårligt materiale, kan skrædderen ikke holdes ansvarlig for det.

I sådanne tilfælde har forbrugeren ikke rettigheder forbundet med mangelfulde varer.

Men hvis sælgeren hævder, at hans produkt er i overensstemmelse med aftalen, er han ansvarlig for manglende overensstemmelse, uanset om de nemt kunne være opdaget af forbrugeren. F.eks. hvis en erhvervsdrivende sælger en bil, som ikke fungerer så godt, men han hævder, at det skyldes, at ingen har kørt i den endnu. Når køberen, efter i et stykke tid at have kørt rundt i bilen, ser, at bilen stadig ikke fungerer godt, hviler ansvaret på den erhvervsdrivende.

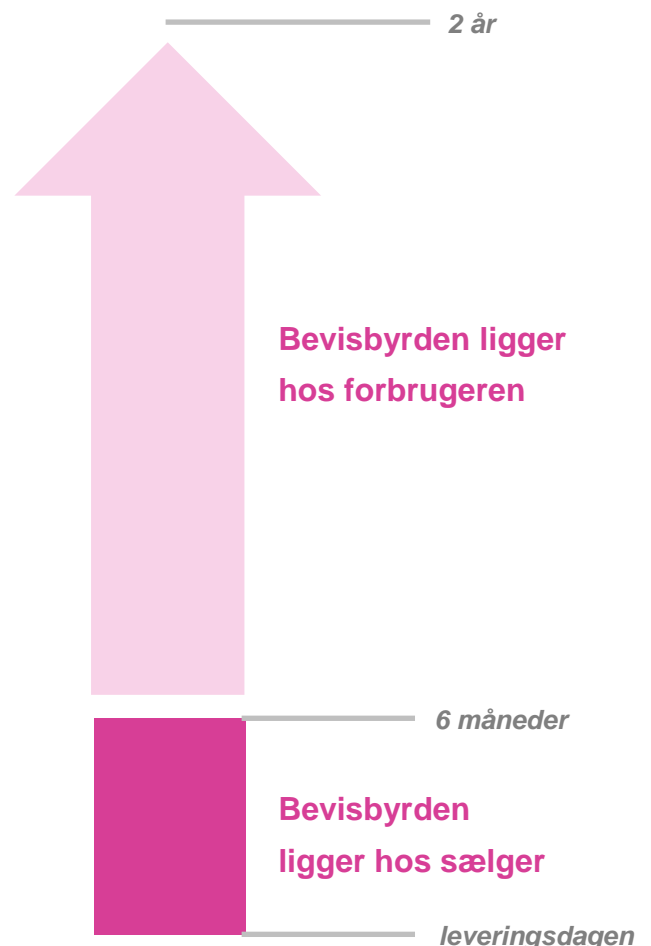
På den anden side hæfter sælgeren ikke for manglende overensstemmelse i forhold til udtalelser, som kan komme fra andre sælgere om varernes egenskaber, hvis han ikke var klar over og ikke kunne være klar over disse løfter. F.eks., hvis en forbruger træder ind i en butik, hvor en sælger fortæller ham, at en bestemt slags sko er vandtætte, og denne forbruger så går over til en anden butik og køber samme sko, selvom sælgeren i denne butik aldrig har hævdet, at de er vandtætte. Her kan forbrugeren ikke hævde, at der er tale om manglende overensstemmelse.

Det samme gælder, når den erhvervsdrivende korrigerer reklamer før en aftale indgås, ved (som eksempel) at sige at selvom dette produkt er markedsført som værende vandtæt, er denne slags sko altså ikke vandtætte, mens han sikrer sig, at forbrugeren er klar over dette. Sælgeren er derpå undtaget fra at hæfte for dette, men han skal stadig bevise, at han har korrigeret udtalelsen.

Hvem skal bevise at varen er mangelfuld?

Sælgerens forpligtelse om at garantere en ny vares overensstemmelsen med aftalen varer i mindst to år, begyndende fra det øjeblik, hvor varen bliver leveret til forbrugeren. Sælgeren hæfter kun for fejl, som var der fra begyndelsen, og derfor bliver spørgsmålet om, hvornår fejlen opstod meget vigtigt i praksis. Hvis en mangel viser sig i løbet af de første seks måneder antages det, at varen ikke var i overensstemmelse på tidspunktet for levering. F.eks. hvis en ovn holder op med at fungere seks uger efter leveringen: Her anses sælgeren for at være ansvarlig.

Når de første seks måneder er gået, skifter bevisbyrden, og forbrugeren skal vise, at fejlen på varen var der, da den blev leveret.⁷



⁷ I 2015 Kommissionens forslag til Parlamentets og Rådets direktiv om visse forhold omkring aftaler salg ligger bevisbyrden hos sælger i hele den 2-årige reklamationsperiode. I Kommissionens forslag til et direktiv om digitalt indhold ligger forpligtelsen til at demonstrere, at der ikke er mangel på overensstemmelse hos sælgeren, medmindre forbrugeren digitale miljø ikke er kompatibelt med det digitale indhold. Der gælder ingen tidsbegrænsning, da digitalt indhold ikke er udsat for slid.

Derfor: Det, som sælgeren skal bevise, er, at manglen eller dens årsag ikke eksisterede, da varen blev leveret, men at den opstod senere. F.eks. skal sælgeren bevise, at hvis en mobiltelefon ikke virker, er det, fordi den faldt i vandet, og ikke på grund af produktet selv.

For at kunne håndtere sådanne sager vil det være tilrådeligt altid at have en strategi og mekanismer, som kan bevise, hvem der faktisk er ansvarlig for manglende overensstemmelse. Hvis din butik f.eks. sælger mobiltelefoner, vil det være en god idé at have et godt samarbejde med fabrikanten, som så kun bekræfte, hvorfor den mobiltelefon, som forbrugeren har tilbageleveret, ikke virker, og om det har noget med produktionen at gøre, eller fordi forbrugeren har tabt den i noget vand.

For at forebygge klager skal du også sikre dig, at hvis forbrugeren har særlige forespørgsler, skal du sørge for at få dem skrevet ned i en aftale, så det er tydeligt, hvad forbrugeren vil have.

Kan jeg videresende en forbrugerklage til importøren, distributøren eller producenten?

Nej, det kan du ikke. Hvis du har solgt varer til en forbruger, og de viser sig ikke at være i overensstemmelse med salgsaftalen, skal du som sælger håndtere det anliggende på linje med gældende nationale regler om forbrugersalg.

Sælgeren hæfter for mangler uanset, om sælgeren selv har begået fejl eller forsømmelighed. Sælgerens ansvar for varer, som er mangelfulde, kan ikke udelades på det grundlag, at nogle andre er ansvarlige for den manglende overensstemmelse, som f.eks. producenten eller importøren.

Kan jeg få kompensation fra den anden person i logistikkæden, som er ansvarlig for manglende overensstemmelse?

Ja, det kan du godt. Når først du som sælger har udbedret manglende overensstemmelse, har du ret til at bede om kompensation fra den person i logistikkæden, som er ansvarlig for manglende overensstemmelse. EU's forbrugerkøbsdirektiv berettiger sælgeren at bede producenten, mellemhandleren eller den tidligere sælger om kompensation.

Der, hvor du f.eks. er ansvarlig over for forbrugeren, fordi de løbesko, du sælger i din butik er defekte som et resultat af de dårlige materialer, som producenten har anvendt, har du ret til at bede producenten om kompensation.

Det samme gælder for varer, som bliver mangelfulde under transporten. Her kunne importøren være ansvarlig og yde sælgeren kompensation.

Men betingelserne og måden at udøve sælgerens rettigheder skal stadig defineres af den nationale lovgivning i medlemslandet og af den aftale, som er indgået med leverandøren.

Nem løsning: Vores råd

For at være på den sikre side anbefaler vi, at du præciserer med dine egne leverandører, hvad deres politik omkring tilbagelevering af mangelfulde varer er, og at I bliver enige om det i den aftale, du og leverandøren indgår.

Hvad sker der i de tilfælde, hvor varen ikke alene er mangelfuld, men også er farlig?

Dette modul behandler kun reglerne om forbrugers rettigheder og garantier, hvis et produkt ikke er i overensstemmelse med aftalen, som f.eks. en jakke, som er slidt op allerede en uge efter, at den blev købt. Men vær opmærksom på, at der er særlige regler, som omhandler produkter, som viser sig at være farlige. F.eks. et strygejern, som går i brand, mens man stryger en skjorte.

For at kunne bevilge skadeserstatning pga. personlige skader eller skader på andre genstande end varen, som er skadevoldende, gælder et andet regelsæt, som behandler produktansvar. På europæisk niveau findes den vigtigste lovgivning i direktivet om ansvar for defekte produkter og generelle og branchespecifikke regler om produktsikkerhed.

I henhold til noget af den nationale lovgivning i EU-landene, kan sælgeren i særlige tilfælde være delvist ansvarlig sammen med producenten eller importøren af de farlige varer, så vær opmærksom på disse regelsæt. I Danmark kan sælgeren blive ansvarlig, hvis han selv har været helt eller delvist skyld i, at varen har voldt skade.

Hvad er konsekvenserne af at bryde reglerne om forbrugerrettigheder og garantier ved mangelfulde varer?

Når en sælger ikke efterlever reglerne om forbrugerrettigheder og garantier i fald varen er mangelfuld, kan denne sælger blive konfronteret med sanktioner.

Hvis den erhvervsdrivende udelader at informere forbrugeren om den lovpligtige reklamationsret, mens han tilbyder handelsgarantien, så har han brudt reglerne i forbrugerlovgivningen. Et sådant ansvar hos den erhvervsdrivende afhænger ikke af, om han bevidst eller forsømmeligt undlod at præsentere reklamationsretten korrekt til forbrugeren.

Hvis forbrugeren beslutter sig for at gøre brug af nogle af retsmidlerne i forbindelse med en mangelfuld vare, skal sælgeren hjælpe med at udbedre manglen på. Sælgeren må ikke på nogen måde gøre noget, som gør det sværere end nødvendigt for forbrugeren at udøve sin rettighed til at få varerne repareret eller ombyttet.

F.eks. kan sælgeren ikke bede forbrugeren om at komme tilbage en uge senere for at få sin laptop repareret, fordi han ikke vil håndtere klagen den dag.

Hvad sker der med salg på tværs af grænserne?

Eftersom forbrugerbeskyttelsesniveauet varierer blandt medlemslandene, er der særlige EU-regler, der bestemmer, hvilken lov der gælder, hvis du sælger på tværs af grænserne. Vi vil beskrive dem mere detaljeret nedenfor.

I praksis betyder det, at du altid bør kontrollere den juridiske situation i det pågældende land, når du sælger produkter til forbrugere i et andet land.

F.eks. kan garantiperioden, hvor sælgeren hæfter for fejl på nye varer, som er solgt, være længere end de to år i EU-forbrugerkøbsdirektivet. Hvor de fleste medlemslande har besluttet at beholde den toårige periode, har nogle lande (Storbritannien, Irland, Finland, Holland, Sverige, som beskrevet i bilag 1) besluttet at tilføje yderligere. Medlemslandene kan også anvende en anden orden på de retsmidler forbrugeren kan gøre brug af. F.eks. har nogle medlemslande besluttet at forbrugeren øjeblikkeligt kan

vælge at opsigse aftalen, hvis produktet ikke er i overensstemmelse, uden først at bede om ombytning og reparation.

I december 2015 har Europa-Kommissionen vedtaget to lovgivningsforslag, hvis formål er en fuldstændig harmonisering af reglerne på dette område. En om aftaleregler for levering af digitalt indhold, og en om aftaleregler for salg af varer. Baseret på en fuld harmonisering vil forslagene give de samme regler i alle medlemslandene.

Kommissionens forslag om et direktiv om aftaler af levering af digitalt indhold adresserer det problem, at der ikke er nogen EU-omfattende regler for fejlbehæftet digitalt indhold. Hvis forslaget bliver vedtaget ved lov, vil reglerne beskytte forbrugere, som køber digitale produkter som e-bøger, film og musik, eller når de tegner et abonnement på en digital service. Forslaget om salg af varer adresserer skævheden i reklameretten mellem medlemslandene, og målet er at opnå et reelt indre marked.

Særlig behandling af salg, som du specifikt retter mod fremmede forbrugere

I henhold til EU-lovgivningen⁸ er det således, at hvis du retter dine forretningsaktiviteter mod forbrugere i et andet EU-land end dit eget, er det normalt lovgivningen i det land, hvor forbrugeren bor, som gælder for jeres aftale. Hvis I begge har besluttet at vælge en anden lovgivning, kan det valg ikke fratage den fremmede forbruger den beskyttelse, som er givet af reglerne i det land, hvor han bor.

Derfor er det sådan, at hvis f.eks. din hjemmeside er rettet mod forbrugere i et medlemsland, som har indført sprogkrav i henhold til paragraf 6/7 i

⁸ Især den såkaldte "Rom I-forordning 593/2008".

forbrugerrettighedsdirektivet, skal du give forbrugeren aftaleoplysningerne på det sprog, som er påbudt af medlemslandet. Generelt set er det således, at når du markedsfører eller tilbyder dine produkter i andre medlemslande, skal du respektere standarden i forbrugerlovgivningen i det land, du retter dig mod.

Hvornår anses du for at have rettet dine forretninger mod fremmede lande?

EU-Domstolen har fastlagt en række ikke-udtømmende kriterier for, om din markedsføring er "rettet mod" et specifikt medlemsland. Sådanne kriterier betyder f.eks. anden brug af sprog eller møntfod end den, der generelt bruges i det medlemsland, hvor din virksomhed er etableret; telefonnumre med internationale koder, brugen af andet top-level domænenavn end det, som bruges i det medlemsland, hvor din virksomhed er etableret.⁹

Hvis ikke du har rettet dine aktiviteter mod andre EU-lande, og en forbruger fra et andet medlemsland kontakter dig på eget initiativ, gælder din nationale lovgivning.

Hvad betyder det for dig i praksis?

Hvilken lovgivning gælder i dine aftaler om salg på tværs af grænser?

Til at begynde med kan det virke komplekst for en lille erhvervsdrivende at efterleve lovgivningen i de forskellige lande, hvor der er kunder. Det kan endda afholde nogle erhvervsdrivende fra at tilbyde deres varer eller tjenesteydelser uden for grænserne.

⁹ For flere oplysninger, se sagerne C 585/08 og C 144/09 Peter Pammer and Hotel Alpenhof GesmbH the Court

Men i praksis:

1. EU-lovgivningen sørger for, som beskrevet i ConsumerLawReady modulerne, en vigtig del af de harmoniserede regler om forbrugerbeskyttelse. Disse regler gælder i hele EU.
2. Selv hvis der er forskelle mellem medlemslandene, betyder det ikke, at du ikke må have lavet dine egne aftaler i henhold til din egen lovgivning med forbrugeren: Som forklaret ovenfor kan du aftale med forbrugeren, at der skal gælde en anden lovgivning, og i et sådant tilfælde behøver du kun respektere den obligatoriske forbrugerlovgivning i det land, hvor forbrugeren bor.
3. I praksis vil den obligatoriske forbrugerlovgivning i et andet land kun være relevant, hvis reglerne er mere beskyttende end reglerne i dit eget juridiske system eller dem, som du sammen med forbrugeren har besluttet at anvende. Dette kunne være tilfældet, hvis reklamationsretten i forbrugerens lovgivning er længere end den i din lovgivning.
4. Takket være ConsumerLawReady undervisningsmodulerne vil du være i stand til på forhånd at vide, hvilke yderligere krav, der måske gør sig gældende i de medlemslande, hvor du overvejer at rette dine forretninger mod.
5. Spørgsmålet om gældende lovgivning er ofte kun relevant, hvis der opstår en tvist med forbrugeren. Mange misforståelser kan løses i fordragelighed eller ved at benytte dine husklageservice.

Når der opstår en tvist i en aftale om salg på tværs af grænserne, hvilken lovgivning gælder så?

Hvis du tilbyder dine varer eller tjenesteydelser til forbrugere i andre EU-lande, og der opstår en tvist med en af dine forbrugere fra et andet EU-land, skal du være opmærksom på, at den gældende lovgivning i et sådan tilfælde altid i henhold til EU-lovgivningen, er den, hvor forbrugeren bor. Du kan ikke anlægge sag i dit eget land mod en forbruger i et andet land, og hvis du angiver en sådan mulighed i dine vilkår og betingelser, risikerer du at få en stor bøde. I modsætning til dette har forbrugeren faktisk ret til at sagsøge dig enten ved sine egne domstole eller ved *dine* hjemlige domstole. For salg på tværs af grænser har EU, for at gøre det lettere at løse tvister, oprettet en OTB-platform (online tvistbilæggelsesplatform), som gør det nemmere at interagere mellem alternative tvistbilæggelsessystemer (såsom forbrugerklagenævn) i fremmede lande.¹⁰

Eksempel: Hvis du er en fransk erhvervsdrivende baseret i Lille, og du sælger dine produkter til belgiske forbrugere, kan du ikke skrive i dine vilkår og betingelser, at hvis der opstår en tvist, er den eneste domstol, der kan løse den, domstolen i Lille.

¹⁰ Se modul 5 i denne håndbog.

Bilag

Bilag 1: National indarbejdning af forbrugerkøbsdirektivet

Grøn skygge betyder, at medlemslandene er gået udover minimumsstandarderne i direktiv 199/44/

Key provisions of the CSG Directive				
Medlemslande	Reklamationsrettens varighed (år)	Meddelelseskra v fra forbrugere ¹¹	Omvendt bevisbyrde efter:	Retsmidlernes hierarki
Østrig	2	Nej	6 måneder	Ja
Belgien	2	Ja ¹²	6 måneder	Ja
Bulgarien	2	Ja ¹³	6 måneder	Ja
Kroatien	2	Ja	6 måneder	Frit valg
Cypern	2	Ja	6 måneder	Ja
Tjekkiet	2	Ja ¹⁴	6 måneder	Ja
Danmark	2	Ja	6 måneder	Ja ¹⁵
Estland	2	Ja	6 måneder	Ja ¹⁶
Finland	2	Ja	6 måneder	Ja
Frankrig	2	Nej	2 år	Ja

¹¹ For forenklingens skyld er manglen på meddelelseskra v omfattet af denne kategori, selvom direktivet strengt taget ikke foreskriver et meddelelseskra v og snarere giver medlemslandene lov til at indføje et meddelelseskra v.

¹² Den erhvervsdrivende og forbrugeren kan aftale, at den manglende overensstemmelse skal være meddelt af forbrugeren inden to måneder efter, at han blev klar over det. Se: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹³ Se paragraf 126 i forordningen om forbrugerbeskyttelse. Dog var forekomsten af denne regel ikke formelt indberettet til Europa-Kommissionen.

¹⁴ Den tjekkiske lov indikerer, at "Forbrugeren skal kontakte den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse, efter at have opdaget fejlen." Lov nr. 89/2012 Coll, Civilloven ("Nový občanský zákoník", and NCC).

¹⁵ I Danmark kan forbrugeren gøre kra v på godtgørelse, hvis fejlen er markant, men ikke, hvis sælgeren tilbyder at reparere eller ombytte produktet. Paragraf 78 i købeloven: <http://www.sprog.asb.dk/sn/Danish%20Sale%20of%20Goods%20Act.pdf>

¹⁶ De estiske regler er baseret på idéen om det frie valg som metode, men ved at give sælgeren muligheden for at behandle sagen ved enten at reparere eller ombytte.

De væsentligste forordninger i forbrugerkøbsdirektivet				
Medlemslande	Reklamationsrettens længde (år)	Meddelelseskra v fra forbrugere	Omvendt bevisbyrde efter:	Retsmidlernes hierarki
Tyskland	2	Nej	6 måneder	Ja
Grækenland	2	Nej	6 måneder	Frit valg
Ungarn	2	Ja	6 måneder	Ja
Irland	6*	Nej	6 måneder	Ja + kort periode ret til at afvise ¹⁷
Italien	2	Ja	6 måneder	Ja
Letland	2	Ja	6 måneder	Ja ¹⁸
Litauen	2	Ja ¹⁹	6 måneder	Frit valg
Luxemburg	2	Ja ²⁰	6 måneder	Ja ²¹
Malta	2	Ja	6 måneder	Ja
Polen	2	Nej	1 år	Ja ²²
Portugal	2	Ja	2 år	Frit valg
Rumænien	2	Ja	6 måneder	Ja
Slovakiet	2	Ja	6 måneder	Ja
Slovenien	2	Ja	6 måneder	Frit valg
Spanien	2	Ja	6 måneder	Ja
Sverige	3	Ja	6 måneder	Ja
Holland	Ingen fastsat tidsgrænse	Ja	6 måneder	Ja
Storbritannien	6 (5 i Skotland)*	Nej	6 måneder	Ja+kortfristet tid til at afvise ²⁸

*Sælgerens ansvar i disse medlemslande er kun begrænset af hævdperioden

¹⁷ S.I. No. 11/2003 - European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ Siden en lovændring i 2015.

¹⁹ Forbrugeren skal meddele det inden for rimelig tid ifølge paragraf 6.327 i civillovbogen nr. VIII-1864 af 18. juli 2000

²⁰ Forbrugeren skal informere sælgeren om enhver manglende overensstemmelse ved produktet inden for en "rimelig periode", men eftersom denne periode ikke er defineret, betyder det reelt set to år efter levering. I henhold til artikel L. 212-6, afsnit 2 er der en anden toårig tidsfrist for at håndhæve en garanti: Den løber fra, da forbrugeren rapporterede varens manglende overensstemmelse til sælgeren.

²¹ Sælgerens afhjælpning bør ske inden for en måned. Hvis det ikke sker, kan forbrugeren bede om en ombytning eller om at modtage en fuld tilbagebetaling af prisen på produktet, eller at beholde produktet og få en delvis tilbagebetaling. Men forbrugeren kan modtage yderligere tilbagebetaling for skader, hvis forbrugeren kan bevise, at den manglende overensstemmelse kostede ham yderligere eller var skadeligt for helbredet.

²² De polske regler, som har været gældende siden december 2014, er baseret på idéen om det frie valg som en metode, men ved at give sælgeren mulighed for at behandle fejlen ved at reparere eller at ombytte.

Bilag 2: Faktorer i nationale lovgivninger, som rækker ud over forbrugerkøbsdirektiv 1999/44EF (se igen grøn skygge).

Medlemslande	Garantimodel og reklamationsrettens længde (år)	Suspension af reklamationsretten under reparation/ombytning	Nøjagtig tidsramme, hvori varerne reparerer eller ombyttes	Reserveledelsesforpligtelse til at beholde reservedele	Reserveledelsesforpligtelse til at informere forbrugerne
Østrig	Uniform (2 år)	Ny periode	Rimelig tidsramme	Nej	Nej (omvendt) ²³
Belgien	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Bulgarien	Uniform (2 år)	Ja	Inden for én måned	Nej	Nej
Kroatien	Uniform (2 år)	Ny periode	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Cypern	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Tjekkiet	Uniform (2 år)	Nej	30 dage	Nej	Nej
Danmark	Uniform (2 år)	Ny periode ²⁴	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Estland	Uniform (2 år)	Ny periode	Rimelig tidsramme ²⁵	Nej	Nej
Finland	Differentieret	Nej	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Frankrig	Uniform (2 år)	Nej	1 måned	Ja	Ja
Tyskland	Uniform (2 år)	Nej	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Grækenland	Uniform (2 år)	Ny periode	Rimelig tidsramme	Ja	Ja
Ungarn	Uniform (2 år)	Ny periode ²⁶	15 dage	Nej	Nej
Irland	Begrænsningsperiode (6 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Italien	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	
Letland	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme ²⁷	Nej	Nej
Litauen	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	Nej

²³ I Østrig skal sælgeren oplyse køberen om, at der ikke er reservedele, når dette er vigtigt (hvis forbrugeren kunne have brugt den information til at vælge et produkt, hvor der er reservedele til rådighed).

²⁴ To år til at ombytte, tre år til at reparere.

²⁵ I Estland skal sælgeren kunne svare på spørgsmål eller klager fra en forbruger inden for 15 dage, men der er ingen tidsfrist for selve midlet.

²⁶ Suspension af reklamationsretten for reparation, en ny periode for ombytning.

²⁷ Den rimelige tidsramme betragtes normalt som værende 30 dage, derfor er der ingen præcis juridisk tidsramme.

Medlemslande	Garantimodel og reklameretsretens længde (år)	Suspension af reklameretsretten under reparation/ombytning	Nøjagtig tidsramme, hvori varerne reparerer eller ombyttes	Reservepartsforpligtelse til at beholde reservedele	Reservepartsforpligtelse til at informere forbrugerne
Luxemburg	Uniform (2 år)	Ja	1 måned	Nej	Nej
Malta	Uniform (2 år)	Ja	Rimelig tidsramme	Ja	Nej
Polen	Uniform (2 år)	Ny periode ²⁸	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Portugal	Uniform (2 år)	Ny periode ²⁹	30 dage	Ja	Nej
Rumænien	Uniform (2 år)	Ja	15 dage	Ja, producenter)	Nej
Slovakiet	Uniform (2 år)	Ny periode ³⁰	30 dage	Nej	No
Slovenien	Uniform (2 år)	Ny periode ³¹	8 dage	Ja	Ja
Spanien	Uniform (2 år)	Ny periode ³²	Rimelig tidsramme	Ja	Nej
Sverige	Uniform (3 år)	Nej	Rimelig tidsramme	Ja (i nogle tilfælde) ³³	Nej
Holland	Differentieret	Ja	Rimelig tidsramme	Nej	Nej
Storbritannien	Begrænset periode (6 år, 5 i Skotland)	Nej	Rimelig tidsramme	Nej	Nej

²⁸ Kun til ombytning, ikke til reparation.

²⁹ Kun til ombytning, ikke til reparation.

³⁰ Kun til ombytning, ikke til reparation.

³¹ Kun til reparation eller store komponenter til produktet.

³² Suspension af reklameretsretten til reparation, en ny periode til ombytning.

³³ Hvis manglen på reservedele eller forbrugsartikler hæmmer brugen af varerne, og forbrugeren, på købstidspunktet, havde god grund til at tro, at produktet kunne bruges, betragtes produktet som værende defekt i henhold til reglerne om faktuelle fejl på varer i den svenske konsumentköpslag (1990:932).

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

