

Urimelige undersøgelsesgebyrer

Mange butikker kræver et undersøgelsesgebyr for at undersøge en vare, når forbrugerne reklamerer over fejl og mangler. Butikkernes begrundelse er ofte, at gebyret skal dække omkostningerne ved undersøgelsen, hvis forbrugeren selv er skyld i fejlen eller ingen fejl er fundet. Forbrugerrådet ønsker et forbud mod undersøgelsesgebyrerne, da de i praksis udhuler forbrugernes reklamationsret.

Krav:

- Der skal indføres et forbud mod undersøgelsesgebyrer ved reklamationer efter købeloven, dvs. i de første 2 år efter købet.

Argumenter for et forbud mod undersøgelsesgebyrer:

- Undersøgelsesgebyret udhuler i praksis forbrugernes lovsikrede reklamationsret, da det kan afholde forbrugerne fra at reklamere, hvis de ikke vil risikere at stå tilbage med en regning for en undersøgelse og en vare der ikke virker.
- Forbrugerne er nødt til at acceptere undersøgelsesgebyret for at gøre brug af deres reklamationsret.

Hvad er et undersøgelsesgebyr?

Undersøgelsesgebyret er et gebyr som mange butikker kræver for at undersøge en vare de har solgt til en forbruger, selvom forbrugeren reklamerer over fejl på varen inden for de første 2 år efter købet. Gebyret bliver som regel opkrævet med den begrundelse, at butikken mener at forbrugeren selv er skyld i fejlen eller at butikken ikke kan finde fejlen på varen.

Hvorfor er undersøgelsesgebyrerne urimelige?

Købeloven sikrer forbrugerne 2 års reklamationsret. Det betyder bl.a. at forbrugerne i op til 2 år efter de har købt en vare med en medfødt fejl har ret til at få den

ombyttet til en ny eller få fejlen repareret gratis og uden besvær.

Undersøgelsesgebyrerne udhuler den tryghed som reklamationsretten bør give forbrugerne.

Det er i langt de fleste tilfælde umuligt for forbrugeren at bevise, hvad en fejl på varen skyldes. Og forbrugeren har ikke frihed til at vælge hvor den defekte vare skal undersøges. Vil forbrugeren reklamere skal det ske i butikken, hvor varen er købt. Vil forbrugeren gøre brug af sin lovsikrede reklamationsret, er forbrugeren med andre ord tvunget til at acceptere risikoen for at få en regning for undersøgelsen svarende til det gebyr butikkens værksted kræver - uanset at undersøgelsen ikke nødvendigvis er helt uvildig.

På grund af risikoen for at blive opkrævet et undersøgelsesgebyr, skal forbrugeren i hvert enkelt tilfælde overveje 1) om det kan betale sig at få varen undersøgt og risikere at få den tilbage med samme fejl og en regning oven i. Eller 2) om det bedre kan betale sig at opgive reklamationen for at undgå en ekstra udgift, når forbrugeren alligevel ikke kan være sikker på at fejlen bliver løst.

Konsekvensen af undersøgelsesgebyrerne er derfor reelt en udhuling af forbrugernes reklamationsret.

Hvad foreslår Forbrugerrådet?

- Forbrugerrådet ønsker derfor at butikkerne i højere grad tager ansvar for de varer de sælger, ved at tage stilling til den enkelte reklamation.
- Butikkens personale må forholde sig til den fejl forbrugeren reklamerer over, og afvise at tage imod varen hvis butikken mener, at fejlen ikke er dækket af købeloven. På den måde undgår forbrugeren undersøgelsesgebyret og forbrugeren har mulighed for at gå videre med en klagesag, hvis forbrugeren mener at butikkens afvisning er uberettiget. Butikken har hermed risikoen for en uberettiget afvisning.
- I de tilfælde, hvor det ikke er muligt at afgøre om fejlen er dækket af købeloven uden nærmere undersøgelse af varen, må butikken selv afholde undersøgelsesudgifterne.

Hermed undgår man at stille forbrugerne i den situation, at de skal overveje, hvorvidt det kan betale sig at gøre brug af reklamationsretten eller ej.

Butikken skal under alle omstændigheder afholde udgifterne, når fejlen er dækket efter købeloven. Det vil derfor kun være i de tilfælde hvor reklamationen er uberettiget og hvor butikken ikke uden nærmere undersøgelse kan afvise reklamationen, at butikkerne vil have en ekstraudgift.

Butikkerne kan i dag frit vælge at kræve undersøgelsesgebyrer, så længe de oplyser om gebyret inden varen undersøges. Butikkerne kan derfor pr. automatik sende alle varer, der reklameres over til undersøgelse, uden selv at tage stilling til forbrugers reklamation, fordi forbrugeren står med risikoen for udgiften til undersøgelsen.

Det er netop denne risiko for udgiften til undersøgelsen, der udhuler den tryghed som reklamationsretten skulle sikre forbrugerne. Derfor ønsker Forbrugerrådet et forbud mod undersøgelsesgebyrerne

Vil du høre mere om dette emne kontakt jurist Tina Dhanda, td@fbr.dk, tlf. 7741 7727, eller Forbrugerrådets pressechef Bent Bøkman, bb@fbr.dk, tlf. 2588 2016

Forbrugerrådet er en uafhængig forbrugerorganisation, der varetager forbrugernes interesser overfor erhvervsliv og myndigheder. Vi er en paraplyorganisation, som består af 27 landsdækkende organisationer og fem lokale forbrugergrupper. Besøg vores website på adressen www.fbr.dk, og tilmeld dig det daglige nyhedsbrev: www.fbr.dk/nyhedsmail/. Forbrugerrådet udgiver Danmarks førende forbrugermagasin Tænk: www.taenk.dk.

28. august 2008
Dok. 60788/TD