

**AFGØRELSE FRA
FORBRUGERKLAGENÆVNET**

Sag 642/7-136

MKI/MKI

Klager:

[Redacted]

Indklagede:

Gauguin Auktioner ApS
Vesterlundvej 15
2730 Herlev

Klageemne:

Køb af ring på internetauktion. Spørgsmål om fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven. Spørgsmål om mangler. Spørgsmål om hvorvidt indklagede har sat vurderingen for højt.

**Nævnets
sagkyndige:**

Uddannelsesleder Tina Richter
Klokkekildevej 50
3550 Slangerup

Nævnets sammensætning:

Morten Engler, formand
Jan Staack Nielsen
Peter H. Sunesen
Leif Nielsen
Steen Jacobsen

SAGSFREMSTILLING:

Aftalen vedrører: Køb af en ring på Internetauktion hos Gauguin.dk (bilag 1).

Købsdato: 10. maj 2006.

Leveringsdato: 15. maj 2006.

Pris: 3.250 kr.

Reklameret til sælgeren: 20. og 22. maj og 15. august 2006.

Reklamationens indhold og forløb:

Klagerens mand hentede den 15. maj 2006 ringen hos indklagede. I den forbindelse skrev han under på et papir, som han troede var en kvittering for afhentning af ringen. Det viste sig, at han havde accepteret ikke længere at have fortrydelsesret. Klagerens mand troede, at det var en kvittering for afhentning, fordi det er den fremgangsmåde, som auktionshuset Lauritz.com benytter sig af.

Ifølge klageren fortrød hun købet inden for 14 dage efter den 15. maj 2006. Indklagede afviste hende og udleverede en kopi af et brev fra Forbrugerombudsmanden (bilag 2). I brevet blev det drøftet, hvilken type salg indklagede beskæftiger sig med, og hvornår man som erhvervsdrivende er forpligtet til at yde forbrugeren 14 dages fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven.

Sagens parter er uenige om, hvorvidt klageren i maj måned 2006 fortrød købet af ringen. Indklagede har bedt klageren dokumentere, at hun over for ham oplyste, at hun ville fortryde købet. Klageren har ikke noget på skrift i den anledning.

Det fremgår herefter af sagens bilag, at klageren i perioden 15. maj til den 24. maj måned skrev en e-mail til gemmolog [redacted], hvis navn fremgik af certifikatet, der sad på ringen, da denne blev udleveret til klagerens mand (bilag 3). Klageren undrede sig over, at ringens genfremstillingspris skulle være 22.000 kr., når den var vurderet til 8.000 kr. jf. indklagedes annonce på hjemmesiden (bilag 4). I øvrigt sad der en seddel på ringen, hvor der stod, at den var vurderet til 11.000 kr., da klagerens mand hentede ringen. Klageren oplyste, at hvis ringen i virkeligheden ikke var mere værd end 3.250 kr., følte hun sig snydt. Gemmologen oplyste, at genfremstillingsprisen er en vurdering af, hvad det vil koste at fremstille ringen i Danmark inkl. dansk moms. Man kan derfor ikke sammenligne denne pris med fremstillings- eller genfremstillingspriser i andre lande. Klageren havde fået ringen meget billigt.

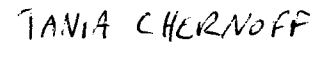
Den 15. august 2007 skrev klageren en e-mail til indklagede og oplyste, at hun havde konstateret en revne i safiren, og hun bad derfor indklagede om at vejlede hende om hendes klagemuligheder. Indklagede svarede, at en safir er en meget hård sten, og at der skal meget til at ridse den, men at det godt kunne ske ved et uheld. En sådan revne ville eventuelt kunne slibes. Der kunne også være tale om en naturlig revne i stenens overflade. Hvis revnen var naturlig, kunne dette ikke slibes væk. Da ringen havde været i orden ved udlevering, kunne indklagede ikke hjælpe klageren yderligere.

Klageformular modtaget i Forbrugerstyrelsen: 25. september 2006.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager: Pengene tilbage.

Indklagede: Afvisning.

SAGENS BEHANDLING VED FORBRUGERSTYRELSEN: 

Af sagens bilag fremgår i øvrigt, at gemmolog [redacted] foretager uvildige undersøgelser og derfor ikke har noget at gøre med auktionshusene. Klageren har oplyst, at hun regnede med,

at gemmologen hørte til indklagede, fordi navnet fremgik af certifikatet. Indklagede har afvist, at gemmologen er en del af auktionshuset Gauguin.

Det er indklagedes opfattelse, at al handel hos Gauguin er aftaler fra "fast forretningssted". Auktionshuset er indrettet på den måde, at man byder på en vare på indklagedes hjemmeside, og herefter kan man hente varen i et af indklagedes showrooms. Først ved denne lejlighed indgås der en bindende aftale, og vinderen af en auktion kan faktisk undlade at afhente varen, som denne har budt på.

Dette fremgår klart af indklagedes forretningsbetingelser - særligt § 5. Disse oplysninger bliver givet ved tilmelding, før accept af bud (der er et link til betingelserne, som man kan læse, inden man accepterer budet) og i hammerslagsmailen, som man modtager inden, at man betaler. Når man har betalt, har man stadig fortrydelsesret. Man kan så undersøge varen og få alle de informationer, som man ønsker om varen, og finder man ikke varen tilfredsstillende, kan man fortsat fortryde handlen. Denne fremgangsmåde er i fuld overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens jurister (bilag 2).

Handlen er først endelig, når man, ved afhentning af varen i indklagedes showroom, underskriver et papir, hvorpå der står: *"Jeg bekræfter hermed med min underskrift at ovennævnte vare er undersøgt samt personalet hos Gauguin, på min egen opfordring, har informeret mig i relation til varen"*. Denne tekst står lige over underskriften, og man kan ikke undgå at se den.

For så vidt angår vurderingen af ringen så vurderede indklagede ringen til 8.000 kr. Auktionsvurderingen på varer solgt i brugtmoms-systemet er væsentligt lavere end en genfremstillingspris i detailhandlen.

Forbrugerstyrelsens sagkyndige har besigtiget klagerens ring (bilag 6). Den sagkyndiges erklæring er den 17. oktober 2007.

Sekretariatet for Forbrugerklagenævnet har bedt om aktindsigt i sag nr. 1107/5-54, der er oprettet hos Forbrugerombudsmanden vedrørende Gauguins auktionsvilkår. Vedlagt er indklagedes auktionsbetingelser som de så ud den 11. november 2005.

BILAG TIL SAGEN:

Bilag 1. Faktura samt seddel med lot-nummer i alt 2 sider.

Bilag 2. Certifikat i alt 2 sider.

Bilag 3. Indklagedes annonce på www.gauguin.dk

Bilag 4. Indklagedes forretningsbetingelser (2005) i alt 2 sider.

Bilag 5. Spørgsmål til den sagkyndige samt den sagkyndiges erklæring i alt 4 sider.

Bilag 6. Indklagedes nye forretningsbetingelser (2006/2007) i alt 4 sider.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Aftalen er indgået via indklagedes hjemmeside, som led i et auktionssystem, hvor "hammerslag" normalt må anses for en accept af kundens tilbud, hvorved der er indgået en bindende aftale, jf. aftalelovens § 1. Hertil kommer, at indklagede tilbyder at sende varen til køberen på køberens regning, når der er opnået hammerslag. I øvrigt har indklagede kun ganske få showrooms, hvorfor kunderne ikke har reel mulighed for selv at hente og undersøge varen dér.

På denne baggrund finder nævnet, at klageren har indgået aftalen med indklagede ved fjernsalg som led i et system for fjernslag, jf. herved forbrugeraftalelovens § 4. Det er i den forbindelse uden betydning, at klagerens ægtefælle efterfølgende har skrevet under på, at aftalen blev indgået i showroomet, idet forbrugeraftalelovens regler ikke kan fraviges til skade for en forbruger, jf. herved forbrugeraftalelovens § 28.

Klageren har derfor haft krav på 14 dages fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, og indklagede har haft pligt til senest ved ringens overgivelse at give klageren tydelig oplysning om blandt andet klagerens fortrydelsesret efter loven og om vilkårene herfor, idet oplysningerne herom skal gives læsbart på papir eller et andet varigt medium, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1-3.

Klageren reklamerede over varen den 15. august 2006, hvorfor indklagede måtte være klar over, at klageren var utilfreds med varen og ønskede at komme ud af købet, såfremt klageren havde mulighed herfor. Det må antages alene at skyldes indklagedes manglende oplysning og vejledning om klagerens rettigheder, at klageren ikke inden fortrydelsesfristens udløb har fulgt lovens fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesret. Det bør under disse omstændigheder ikke komme klageren til skade, at klageren ikke har afgivet en formel underretning om sin fortrydelse, ligesom det ikke bør komme klageren til skade, at klageren ikke har tilbagesendt ringen inden fortrydelsesrettens udløb, selv om dette ellers er en betingelse for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2.

Det forhold, at klageren har taget ringen i brug, afskærer heller ikke i sig selv klageren fra at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. lovens § 20, stk. 3, ligesom det heller ikke afskærer klageren fra at fortryde købet, at ringen er blevet beskadiget eller forringet, forudsat at beskadigelsen eller forringelsen ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra klagerens side, jf. lovens § 20, stk. 2.

Klageren har derfor krav på – efter at have returneret ringen til indklagede – at få købesummen på 3.250 kr. tilbagebetalt, jf. lovens § 21, stk. 2 og stk. 3.

Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som Forbrugerstyrelsen har fremsendt til indklagede den 30. januar 2007. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter afsendelsen eller fremsættelsen af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve kravet forrentet med rentelovens rentesats¹ fra den 2. marts 2007, til betaling sker.

Nævnet træffer herefter følgende

A F G Ø R E L S E:

¹ Man kan på http://www.forbrug.dk/klage/retogpligt/rentesatser/se_rentesatserne

Indklagede, Gauguin Auktioner ApS, skal inden 30 dage fra modtagelsen af ringen, [redacted], betale 3.250 kr. samt rente heraf efter renteloven fra den 2. marts 2007, til betaling sker.

Indklagede skal endvidere i sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen betale 4.000 kr., der skal betales 30 dage efter datoen for udsendelse af Forbrugerstyrelsens opkrævning af beløbet, jf. forbrugerklagelovens § 17, stk. 1, sammenholdt med § 2 i bekendtgørelse om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerstyrelsen tilbagebetaler klagegebyret på 150 kr. til klageren, jf. § 16, stk. 1, i forbrugerklageloven.

På Forbrugerklagenævnets vegne, den

Morten Engler
Formand

/ Maria Kapsali-Ibsen
Sagsbehandler