

**AFGØRELSE FRA  
FORBRUGERKLAGENÆVNET**

Sag 08/01455

Heidi Kjær Nielsen

**Klager:**

[Redacted]

**FORBRUGERKLAGENÆVNET**

Amagerfælledvej 56  
2300 København S

**Indklagede:**

Administrationsselskabet af 3. marts 2001  
C/O Olivero  
Henningsens Alle 33  
2900 Hellerup  
CVR.: 25 93 48 65

Tlf. 32 66 90 00  
Fax 32 66 91 00  
E-post fs@fs.dk  
www.forbrug.dk

**Klageemne:**

Køb af ring via netauktion. Spørgsmål om fortrydelsesret i henhold til forbrugeraftaleloven.

**Nævnets sammensætning:**

Bodil Ruberg, formand  
Claus B. Mikkelsen  
Lars Clark  
Jette Kammer Jensen  
Lars Quistgaard Bay

## **SAGSFREMSTILLING:**

**Aftalen vedrører:** Køb af 1,54 ct. prinsesse sleben diamantring (bilag 1).

**Købsdato:** 23. april 2007.

**Leveringsdato:** 25. april 2007.

**Pris:** 9.750 kr.

**Reklameret til sælgeren:** 25. april 2007.

## **Reklamationens indhold og forløb:**

Klageren købte en diamantring på indklagedes netauktion den 23. april 2007.

Den 25. april 2007 modtog klageren ringen, men ringen var ikke, hvad klageren forventede og kontaktede telefonisk indklagede og oplyste, at han ønskede at gøre brug af sin fortrydelsesret, hvilket indklagede afviste. Klageren sendte herefter en mail til indklagede, hvori klageren oplyste, at han returnerede ringen samme dag (bilag 2).

Den 30. april 2007 modtog klageren ringen retur, idet indklagede ikke ville modtage ringen.

**Klageformular modtaget i Forbrugerstyrelsen:** 30. april 2007.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klager:** Klageren ønsker at fortryde købet. Klageren oplyser, at der er klare retningslinjer ved køb af varer igennem auktionshusene. Klageren henviser til, at hvis man ikke er tilfreds med den vare, man har købt, har man 14 dages returret. Klageren anfører, at når indklagede laver sine egne regler og ikke vil modtage den returnerede vare, er man lost. Klageren oplyser, at han har handlet ved Lauritz.com og Brunn-Rasmussen ca. 50 gange, og hvis man ikke er tilfreds med den vare, som man har købt, så kan man returnere varen inden for 14 dage og modtager sine penge inden for 30 dage, og klageren oplyser, at han aldrig har haft problemer med de nævnte auktionshuse.

**Indklagede:** Afvisning. Indklagede oplyser, at ifølge deres forretningsbetingelser foregår al handel fra fast forretningssted, hvilket er årsagen til, at indklagede har showrooms fordelt i landet. Indklagede anfører, at indklagede kun udleverer auktionsvarer, såfremt man møder op eller lader en anden person optræde på ens vegne herunder anmoder indklagede om at overdrage varen til forsendelse/transport. Når varen forlader det faste forretningssted, er handlen endelig, og der er ikke længere fortrydelsesret.

## **SAGENS BEHANDLING VED FORBRUGERSTYRELSEN:**

Klageren er anmodet om at fremsende kopi af hammerslagsmail samt eventuelle modtagne auktionsbetingelser, hvilket klageren ikke har efterkommet.

Indklagede har fremsendt auktionsbetingelser (bilag 3) og et eksempel på en hammerslagsmail (bilag 4), hvilket klageren ikke har kommenteret på.

Sekretariatet har i to omgange forsøgt at forlig sagen ved at fremsende principielle afgørelser til indklagede uden held.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Bilag 1: Faktura

Bilag 2: Returnering af ringen.

Bilag 3: Indklagede har fremsendt sine auktionsbetingelser – 3 sider.

Bilag 4: Indklagede har fremsendt eksempel på en hammerslagsmail – 2 sider.

## NÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet lægger til grund, at indklagedes hjemmeside er indrettet således, at varerne udbydes til salg, uden at kunderne har en reel mulighed for at undersøge varerne, og således at kunderne byder på varerne via mail og ved en såkaldtammerslagsmail får accept af det afgivne bud.

Aftalen er således indgået via indklagedes hjemmeside, som led i et auktionssystem, hvor "ammerslag" normalt må anses for en accept af kundens tilbud, hvorved der er indgået en bindende aftale, jf. aftalelovens § 1. Dette er også i overensstemmelse med den opfattelse, klageren fik, da han handlede på indklagedes hjemmeside. På den baggrund er det nævnets opfattelse, at klageren har indgået aftalen med indklagede ved fjernsalg som led i et system for fjernsalg, jf. herved forbrugeraftalelovens § 4.

Det er i den forbindelse uden betydning, at indklagede i auktionsbetingelserne oplyste, at "Aftalegrundlaget for dit køb er alene med udlevering fra fast forretningssted." Såfremt indklagede ønsker at sælge sine varer fra fast forretningssted, hvor kunderne har en reel mulighed for at undersøge varerne, inden en købsaftale indgås, må indklagedes virksomhed indrettes i overensstemmelse hermed.

Klageren har derfor haft krav på 14 dages fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, der ikke kan fraviges til skade for en forbruger, jf. herved forbrugeraftalelovens § 28, 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 meddelte den 25. april 2007 – inden udløbet af 14 dages fristen - indklagede, at han ønskede at fortryde købet og returnerede ringen til indklagede. Klageren har således rettidigt fortrudt købet. Nævnet finder dog anledning til at bemærke, at da indklagede ikke har opfyldt sin oplysningspligt efter forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 og 2, udløb fortrydelsesretten først 3 måneder efter ringens levering, jf. herved forbrugeraftalelovens § 18, stk. 3.

Klageren har således efter forbrugeraftalelovens regler krav på ved returnering af ringen til indklagede at få købesummen på 9.750 kr. tilbagebetalt, jf. lovens § 21, stk. 2 og stk. 3.

Klagerens betalingskrav er fremsat i klageformularen, som Forbrugerstyrelsen har fremsendt til indklagede den 2. maj 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 rentesats<sup>1</sup>, til betaling sker.

Nævnet træffer herefter følgende

### A F G Ø R E L S E:

Indklagede, Administrationsselskabet af 3. marts 2001 ApS, skal inden 30 dage fra dato til klageren, [redacted] betale 9.750 kr. samt rente heraf efter renteloven fra den 2. juni 2007, til betaling sker, mod udlevering af diamantringen.

---

<sup>1</sup> Man kan på <http://www.forbrug.dk/klage/retogpligt/rentesatser/se rentesatserne>

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 160 kr. til klageren, jf. § 16, stk. 1, i forbrugerklageloven.

På Forbrugerklagenævnets vegne, den

Bodil Ruberg  
Formand

/

Heidi Kjær Nielsen  
Sagsbehandler