

## Notat

# Virksomhedernes udfordringer med brugte returvarer

### Indledning

Forbrugerrettighedsdirektivets Artikel 14 om fortrydelsesretten medfører en ændring af dansk lovgivning, sådan at forbrugeren ikke mister sin fortrydelsesret, selvom vedkommende bruger eller beskadiger varen i forbindelse med selve undersøgelsen af varen.

Direktivet fastslår dog samtidig, at forbrugerne kun må prøve varen på samme måde, som de ville få lov til i en butik, og at de skal behandle varen med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Har forbrugeren ikke gjort dette, hæfter vedkommende for forringelsen af varens værdi.

Det fremgår ikke af selve direktivet, hvordan en eventuel værdiforringelse skal beregnes, og dette åbner op for en stor risiko for uenighed mellem forbruger og virksomhed, der potentielt vil føre til en stribe forbrugerklager.

Dansk Erhverv og FDIH har spurgt en række medlemmer, hvordan de på nuværende tidspunkt håndterer brugte returvarer, hvilke udfordringer de har i den forbindelse, samt hvordan de forventer at håndtere de fremtidige regler om, at forbrugerne ikke mister returretten, selvom varen er brugt. Resultaterne fremgår af nærværende notat.

### Brugte varer meget svære at sælge

Den helt overordnede erfaring blandt de adspurgte butikker er, at virksomheder, der udelukkende driver nethandel, ikke på fornuftig vis kan sælge brugte varer.

Det kræver en særskilt håndtering, som er administrativt tung. Samtidig er der stort set ikke noget marked for brugte varer på nettet<sup>1</sup>, og mange virksomheder har slet ikke som del af deres forretningskoncept at sælge brugt. Viderealg af brugte varer vil desuden i nogle tilfælde kræve en omkostningsfuld klargøring, hvorfor mange virksomheder vil kassere varerne.

Endelig er der i forhold til reklamationsretten den store udfordring, at brugte varer ikke kan sælges igen uden en del arbejde, fordi sælgeren ikke kan nøjes med at skrive, at varen er brugt. Dette skyldes at denne oplysning er et generelt forbehold, som købelovens § 77 forbyder. Sælgeren er

---

<sup>1</sup> Her bortses fra portaler, der særlig er indrettet hertil som Den Blå Avis, Gul og Gratis, Trendsales og lignende. Disse er imidlertid ikke handelsvirksomheder, men markedspladser på nettet, der overvejende benyttes af forbrugere.

derfor nødt til at tage et konkret forbehold om, hvilke forhold brugen har medført og lægge dette op på nettet. Hvis han ikke gør dette, kan forbrugeren kræve købet ophævet eller et afslag for mangler.

To netbutikker forklarer det sådan:

”Man kan ikke gensælge brugte varer, hvis man er en troværdig butik”

”For os vil det være helt urealistisk at skulle brugte tage varer retur, og det vil betyde en helt omtænkning af vores forretningskoncept.”

Allerede nu ser vi i fysisk handel eksempler på forbrugere, som returnerer brugte varer – selvom det i den gældende forbrugeraftalelov fremgår af § 20, at fortrydelsesretten er betinget af, at varen afleveres tilbage i væsentlig samme sted og mængde. Desværre er tendensen til at returnere brugte varer ved at brede sig. I 2013 gennemførte Dansk Erhverv en undersøgelse, hvor 23 pct. af de unge havde prøvet at bytte en brugt vare. I 2011 var det tilsvarende tal 17 pct. Den samlede andel af befolkningen, som har forsøgt at bytte en brugt vare, var i 2013 16 pct.<sup>2</sup>

### **Forbrugerelektronik**

På elektronikområdet vil kun nogle få varer potentielt kunne videresælges i brugt tilstand, f.eks. kabler, køleskabe og tilbehør. Hvis en netbutik modtager sådanne varer retur, forudsætter eventuelt videresalg heraf, at virksomheden også har en fysisk butik, hvor man kan sælge demovarer eller har en ”rodekasse”.

Derudover vil de fleste elektronikprodukter have betragtelige værditab selv ved mindre eller kosmetiske skader.

#### *Mobiltelefoner*

Mobiltelefoner, der returneres uden at fungere, vil naturligvis være værdiløse for sælgeren af telefonen og vil derfor ikke kunne sælges igen. De mobiltelefoner, der returneres med mindre skader, for eksempel kosmetiske skader, vil tabe betragteligt i værdi blot som følge af skaderne. Det er vurderingen blandt Dansk Erhvervs medlemmer, at værditabet på en smartphone, der er blevet ridset eller på anden måde fremstår brugt, ligger på mellem 50 og 75 procent, da de danske forbrugere kun meget sjældent er interesserede i at købe en sådan vare.

#### *Computere*

En computer kan ligeledes have været tabt på gulvet, hvilket sælger ikke har mulighed for at kontrollere, hvis der ikke er synlige fysiske tegn på en skade. Computere, tablets og andet hardware vil være væsentligt forringede allerede, når de bærer præg af at have været brugt, fordi sælgeren skal tage højde for en forøget risiko for reklamationer i forhold til en ny vare. Nogle af disse brug-

---

<sup>2</sup> Befolkningsundersøgelse foretaget af Norstat for Dansk Erhverv i februar 2013.

te varer – og det gælder også for mobiltelefoner - kan anvendes til udlån til forbrugere, f.eks. i forbindelse med reklamationshåndtering.

I andre tilfælde vil det være mere omkostningsfuldt for virksomhederne at sælge den brugte vare end en tilsvarende ny. Det gælder eksempelvis for printere, hvor det vil kræve nye blækpatroner, hvis varen skal videresælges, og disse koster mere end selve printeren.

### **Isenkram**

I isenkrammerbranchen er det særligt produkter inden for personlig pleje, som bliver returneret brugt, f.eks. barbermaskiner, hårklippere og ladyshavere. Af hygiejnemæssige årsager kan disse ikke sælges igen, hverken i fysisk handel eller på nettet.

### **Tekstil (tøj og sko)**

Inden for tekstil er det særligt modebranchen, som er udsat for returneringer af brugte varer. Det ses ved, at mærkater f.eks. sidder forkert eller mangler, at tøjet lugter eller er synligt slidt. Generelt vil de fysiske tøjbutikker helst undgå, at varer med værdiforringelse er synlige i butikkerne, og butikkerne vælger derfor så godt som altid at kassere varen.

For netbutikker, der forhandler tøj, vil det i praksis være umuligt at sælge brugte varer, fordi brugt tøj traditionelt sælges fra forbruger til forbruger i f.eks. Den Blå Avis eller på Trendsales eller i fysiske genbrugsbutikker. Desuden vil det, som tidligere nævnt, kræve ændringer i lagerstyring samt forudsætte beskrivelser af hvert enkelt stykke tøj. En tøjbutik på nettet forklarer:

”Det er faktisk katastrofalt for vores branche! Det betyder, at en pige kan bestille et fint outfit til en fest lørdag aften og returnere det om mandagen. Hver uge. Det vil blive svært for os at videresælge en brugt vare! Vi vil heller ikke umiddelbart kunne tage den ind i vores nuværende lagerstyring.”

Det er Dansk Erhvervs vurdering, at langt den overvejende del af det returnerede tøj, som er brugt, vil blive destrueret og værdien nedskrevet til 0 kr.