

Nye regler om forbruger køb - en empirisk undersøgelse

I 2002 blev der af Justitsministeriets Forskningspulje bevilget midler til en empirisk undersøgelse af effekterne af lov nr. 213/2002 om ændring af købelovens regler om forbruger køb. Nedenstående er et resumé af rapporten "Nye regler om forbruger køb – en empirisk undersøgelse" af Bo Kristensen, Henrik Lando, Peter Møgelvang-Hansen og Ole Schützsack, CBS, Juridisk Institut og LEFIC, 2005.

Resumé

Det foreliggende projekt undersøger virkningerne af de nye regler om forbruger køb, der blev indført i 2002 som et led i den danske gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed. Loven har på tidspunktet for færdiggørelsen af projektet haft virkning i mere end 2½ år.

Projektets overordnede formål har været at belyse de konkrete virkninger af de nye regler i købeloven for dansk detailhandel og til dels deres leverandører. Der er i første række fokuseret på regelændringernes betydning for detailhandelens markedsadfærd, men undersøgelsen belyser også indirekte ændringernes betydning for forbrugerne. Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse omfattende otte brancher, som de fleste forbrugere regelmæssigt stifter bekendtskab med, og som dækker en temmelig bredt sortiment af produkter. Spørgeskemaet blev udsendt til ca. 1300 respondenter. Der indkom 291 brugbare besvarelser af spørgeskemaet, svarende til en besvarelsesprocent på ca. 22.

Undersøgelsens hovedkonklusioner er følgende:

- Samlet set svarer mere end en tredjedel af respondenterne, at de oftere giver kunden ret i en klage over en mangelfuld vare, hvis fejlen har vist sig inden for de første 6 måneder end senere. Dette må formentlig i et vist omfang tilskrives den nye formodningsregel i § 77 a, stk. 3, hvorefter en kvalitetsafvigelse, der viser sig inden 6 måneder efter leveringen, som udgangspunkt formodes at have været til stede ved leveringen. Formodningsreglen synes at have haft større praktisk betydning end tilsigtet og forventet og kan for så vidt siges at have medført et "løft" i forbrugerbeskyttelsen i henhold til købeloven i de første 6 måneder. Det er imidlertid samtidig nærliggende at tro, at svarene også i et vist omfang er udtryk for, at der, i strid med intentionerne med lovændringen, er sket en vis de facto forringelse af forbrugernes retsstilling på grund af de handlendes mere restriktive indstilling ved reklamationer efter de seks måneder.
- Lovændringen indebar bl.a., at det nu som udgangspunkt er forbrugeren, der kan bestemme, om der i tilfælde af en mangel skal ske ombytning eller reparation; tidligere var det som udgangspunkt sælgeren, der kunne vælge mellem ombytning og reparation af mangler. Næsten en tredjedel af respondenterne svarer, at de i flere tilfælde end tidligere i større eller mindre grad ombytter mangelfulde varer i stedet for at lade dem reparere. Ændringens omfang synes dog samlet set at være forholdsvis beskeden. Undersøgelsen viser desuden, at kunderne i videre omfang end tidligere kræver ombytning, men at det samlet set er mindre end hvert tredje ombytningskrav, der uden videre imødekommes. Den største ændring synes at være sket i radio- & TV-branchen, hvor der kan registreres en markant stigning i antallet af ombytningstilfælde, som dog i denne branche fortsat udgør under 10 % af det samlede antal reklamationer. I den anden ende af spekteret befinder sig branchen for telekommunikationsudstyr, hvor mere end 10 % af respondenterne oplyser, at de sammenlignet med tidligere nu oftere reparerer, i stedet for at ombytte.
- Svarene på en række spørgsmål om forskellige forhold ved reparationer viser bl.a., at samlet set ca. 20 % af respondenterne først ombytter, når der er gjort tre reparationsforsøg; tallet er højst i brancherne for elektriske husholdningsmaskiner (47 %), radio og TV (45 %) og telekommunikati-

onsudstyr (ca. 50 %); i telekommunikationsudstysbranchen ombytter 20 % først efter fire reparationsforsøg.

- 90 % af respondenterne svarede, at en reparation tager mindre end to uger, og 59 % svarede mindre end en uge.

- Forlængelsen af reklamationsfristen fra et til to år har, som man kunne forvente, medført flere reklamationer i de undersøgte brancher set under ét. Stigningen dækker over en del variation; mere end halvdelen af de handlende har ikke haft nogen stigning, en del har oplevet en mindre stigning, mens enkelte har oplevet en betydelig stigning. En branche (Forbrugerelektronik), der ligger omkring gennemsnittet, har haft en stigning i antallet af reklamationer på mellem 20 og 30 %.

Omkostningsforøgelsen som følge af den generelle stigning i antallet af reklamationer synes at have været `mærkbar`, men ikke `meget mærkbar` og slet ikke dramatisk.

- Stigningen i antallet af reklamationer og den hertil hørende omkostningsforøgelse har ført til sortimentsændringer i et omfang, der ikke kan siges at være uden betydning.

- Endelig tyder undersøgelsens resultater på, at den forlængede reklamationsfrist ikke sjældent har medført, at handlende er kommet i en reklamationsklemme mellem den toårige præceptive (tvungne) reklamationsfrist i forholdet til forbrugeren og den reklamationsfrist, der frit kan aftales i forholdet mellem producent/leverandør og den handlende.

- Mod forventning synes forlængelsen af den absolutte reklamationsfrist ikke at have medført noget væsentligt fald i salget af tillægsgforsikringer. På den anden side synes forlængelsen heller ikke generelt at have medført en stigning i dette salg.