Tjekliste for forbrugere – uanmodede varer[1]

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Du er ikke ansvarlig for varer, du ikke har bestilt, og du behøver ikke betale for dem. Selv om du ikke er ansvarlig for varen, kan du godt være forpligtet til at passe på den og sørge for, at den efter anmodning returneres til virksomheden – for virksomhedens regning.

Hvis du modtager varer, du ikke har bestilt:

- Brug ikke varen, da det i nogle lande kan indebære din accept af aftalen.

- Kontakt virksomheden og tilbyd at returnere den ubrugte vare, hvis virksomheden dækker omkostningerne eller bed om, at varen afhentes. Sørg for, at varen returneres på en måde, der kan spores og gem kvitteringen, så du kan bevise, at du har returneret varen. Du behøver ikke betale portoen.

- Husk, at du ikke behøver betale for en vare, du ikke har bestilt. Hvis virksomheden sender dig en ny faktura eller en rykker, er du ikke forpligtet til at afvise kravet igen, men vi råder dig til at gøre det igen.

- Hvis virksomheden har overdraget sagen til et inkassofirma, er du stadig ikke forpligtet til at betale, men det er vigtigt, at du afviser kravet. Inkassofirmaer må ikke kræve betaling af beløb, som du ikke er juridisk forpligtet til at betale. Det er op til virksomheden at bevise, at du er forpligtet til at betale.

- Husk altid at gemme en kopi af vigtig dokumentation og al korrespondance med virksomheden (og andre involverede parter, såsom et inkassofirma).

- Hvis du ikke kan få løst problemet, kan du få hjælp hos Forbruger Europa. Det kræver dog, at virksomheden har forretningssted i et andet EU-land, Norge eller Island.[2]

Kilde: Tjeklisten tager udgangspunkt i tjeklisten på s. 55 i ”The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011”. Afsnittene 14, 15 og 16 er baseret på s. 35-38 i ”Too good to be true, it probably is, unfair commercial practices and unsolicited goods”.

[1] Tjeklisten tager udgangspunkt i tjeklisten på s. 55 i ”The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011”. Afsnittene 14, 15 og 16 er baseret på s. 35-38 i ”Too good to be true, it probably is, unfair commercial practices and unsolicited goods”.

’’Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online”, http:// europa.eu/rapid/press-release MEMO-11-450 en.htm?locale=en

Direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder ”The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011”, http://www. konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/the european online marketplace consumer complaints 2010 2011.pdf

[2] Yderligere oplysninger kan findes i ”Liability for unsolicited goods” i rapporten ”Too good to be true, it probably is, unfair commercial practices and unsolicited goods”, s. 38. http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/too good to be true it probably is unfair commercial practices and unsolicited goods.pdf

’’Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online”, http:// europa.eu/rapid/press-release MEMO-11-450 en.htm?locale=en

Direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder ”The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011”, http://www. konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/the european online marketplace consumer complaints 2010 2011.pdf