

Der er tale om fjernsalg, når salget foregår uden for virksomhedens forretningssted eller salget indgås ved brug af kommunikation, der foregår uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk hos forhandleren, og dette er sat i system (system for fjernsalg). Fjernsalgsreglerne er reguleret i forbruger-aftalelovens § 3.

Hvis en del af salgsprocessen er foregået fysisk hos virksomheden, fx hvis kunden har fået en fremvisning af bilen og eventuelt prøvekørt bilen, er der ikke tale om fjernsalg. Der vil altså være tale om fjernsalg, hvis salget foregår uden for virksomhedens forretningssted, hvilket vil sikre kunden 14 dages fortrydelsesret.

Dette adskiller sig markant for de normale salgsbetingelser, som forbindes med et bilsalg. Her er der normalt ikke nogen fortrydelsesret, og en underskrevet slutseddel (eller skriftlig bekræftelse) er en bindende kontrakt for begge parter.

Normalt vil en kundes fortrydelse af købet være at anse som misligholdelse af aftalen, der medfører ret til erstatning for forhandleren. Men når et bilkøb aftales og gennemføres som et fjernsalg, kan kunden altså benytte sig af sin lovsikrede fortrydelsesret, der skal indgives skriftlig senest 14 dage efter, at bilkøbet er gennemført.

Her skal man som bilforhandler vide, at det er tilstrækkeligt, hvis købers besked om fortrydelse af købet er afsendt inden for fristen på de 14 dage, også selv om man forhandler først modtager den efter fristen. Fristen løber fra leveringstidspunktet.

Som forhandler er man dog ikke forpligtet til at tilbagebetale pengene til kunden, før kundens meddelelse om fortrydelse foreligger. Heller ikke selv om kunden tilbageleverer bilen efter eksempelvis tre dage. Der skal foreligge en skrift fortrydelseserklæring. Når den skriftlige fortrydelse er modtaget, skal bilforhandleren betale kunden tilbage senest 14 dage efter. Hvis man skal betale pengene tilbage for købet, bør man som forhandler gennemgå bilen med henblik på at vurdere, om den er blevet slidt i større udstrækning, end da man solgte den. Kunden har dog ret til at prøvekøre bilen uden at det afstedkommer et fradrag i købesummen.

Her er det på forhånd godt at have en skriftlig kontrakt, der oplister alle de fejl og mangler, bilen er solgt med. På den måde kan man krydstjekke, om køber eventuelt har påført bilen øvrige fejl og skader, der kan nedbringe videresalgsprisen. Her kan man som forhandler opnå et eventuelt fradrag, som dækker tabet

fra købesummen og videresalgsprisen. Yderst vigtigt at oplyse om kunden rettigheder. Som med alle andre typer af bilsalg eller salg af varer, serviceydelser og tillægsprodukter skal man som bilsælger oplyse kunderne tydeligt om deres rettigheder i forbindelse med aftalen.

Hvis man i forbindelse med et fjernsalg ikke oplyser køberen om deres rettigheder, kan det blive dyrt. Fortrydelsesretten gælder sammenlagt i ét år og 14 dage, hvis kunden i forbindelse med salget ikke er blevet oplyst, og har godkendt de lovpligtige vilkår for fjernsalget.

Hvis forbrugerne handler i god tro, kan du som forhandler risikere at få en godt brugt bil tilbage og samtidig risikere at skulle betale købssummen tilbage uden mulighed for fradrag for værditab/slid.

Skulle der opstå sager med kunder, som påberåber sig de 14 dages fortrydelsesret, vil en eventuel afgørelse i Ankenævn for biler dog blive bygget på flere faktorer ved salget. Som udgangspunkt er der ikke tale om et fjernsalg, hvis køber og bilforhandler er blevet enige om hele kontraktgrundlaget hos forhandleren, hvorefter kunden går hjem, underskriver og betaler digitalt. Her er bilsalget omfattet af købelovens normale bestemmelser, hvilket ikke omfatter 14 dages fortrydelsesret. Hvis kunden har prøvekørt bilen, talt i telefon med sælgeren om pris, udstyr eller lignende, vil en eventuelt afgørelse bero på, om aftaleparterne har mødtes fysisk hos forhandleren på noget tidspunkt i processen. Hvis det er tilfældet, frafalder fortrydelsesretten også.

Er hele processen omvendt foregået på en smartphone med demonstration af bil eller demonstration uden for forhandlerens forretningssted, chat med kunden digitalt, indgåelse af kontrakten indhold og til sidst betaling uden fysisk kontakt hos forhandleren, betegnes processen som et fjernsalg.

Undtagelser til reglerne om fjernsalg

Hvis ens fjernsalg ikke er sat i system (system for fjernsalg), er det muligt, at der ikke er tale om et fjernsalg.

Eksempler:

Hjemmeside/annonce uden opfordring til køb

Hvis der på hjemmeside og i annoncer er oplyst mail og telefonnummer, så forbrugeren kan kontakte forhandleren ved interesse, men også indgår aftalen online, så vil der ikke være fortrydelsesret. Her vil man sige, at virksomheden ikke har "et system for fjernsalg" og det ikke er en sædvanlig handelsmetode for

dem og ikke noget de reklamerer med. Der skal dog meget lidt til, før man ville vurdere, at en virksomhed har et "system for fjernsalg".

Køb i fysisk butik, eventuel med digital underskrift

Hvis forbrugeren henvender sig i butikken og det meste af forhandlingen, papirarbejdet og lignende foregår i butikken, så vil der ikke være fortrydelsesret. Selvom forbrugeren til sidst skriver under digitalt, f.eks. med Nem-ID, vil der stadig ikke være fortrydelsesret.

Unikke bestillingskøb

Hvis en vare er fremstillet på baggrund forbrugerenes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, vil der ikke være fortrydelsesret. Der vil dog stadig være fortrydelsesret, hvis fremstillingen eller tilpasningen alene baserer sig på standardvalg, f.eks. i forhold til farve, ekstraudstyr, materialevalg på sæder og lignende. Hvis der er tale om en særlig atypisk eller omfattende kombination af standardvalg kan det dog anses for et bestillingskøb, hvor der ikke er fortrydelsesret.

Salg til erhvervsdrivende

Ved salg til erhvervsdrivende vil der ikke være fortrydelsesret, da det kun gælder for forbrugerkøb.