

Til kunde og forhandler – sådan er reglerne: Defekte varer skal ombyttes til fabriksnye

Når butikken ombytter en vare efter reglerne i købeloven, har forbrugeren krav på at få udleveret en fabriksny vare. Det er i strid med loven og ikke i orden, hvis butikken ombytter til en vare, der er renoveret eller såkaldt ”refurbished”.

Når en vare skal ombyttes pga. en fejl/mangel på varen, har forbrugeren ret til at forhandleren ombytter til det der oprindeligt blev købt - nemlig en identisk, fabriksny vare.

Butikker, der har fortrydelsesret, som for eksempel netbutikker, må gerne ombytte med en vare, som en anden kunde kortvarigt har fået udleveret, men leveret tilbage. Varen skal dog være fejlfri og stadig fremstå som fabriksny.

Hverken ”refurbished” telefoner, ”renoverede” telefoner eller ”swap”-telefoner er i orden at udlevere til kunden.

Ovenstående følger af købeloven og praksis, herunder afgørelser fra Forbrugerklagenævnet og domstolene.

Forbrugerrådet
Tænk
Vi tænker, før du handler