

Hvis den fysiske kontakt med kunden har været ikkeeksisterende, og bilhuset på den måde har fungeret som en hvilken som helst anden webshop, har køberen 14 dages fortrydelsesret.

Det adskiller sig markant for de normale forretningsbetingelser, 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. En kundes fortrydelse af købet vil her være at anse som misligholdelse af aftalen, der medfører ret til erstatning for forhandleren. Men når et bilkøb aftales og gennemføres fuldt digitalt, 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.

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.

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 vilkår

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 100 procent digitalt bilsalg ikke oplyser køberen om vilkår, 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 onlinesalget.

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.

Her gælder de normale regler for bilsalg

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 eventuel afgørelse bero på, om aftalepartnerne har mødtes fysisk på noget tidspunkt i processen. Hvis det er tilfældet, frafalder fortrydelsesretten også.

Er hele processen omvendt foregået på en smartphone med demonstration af bil, chat med kunden digitalt, indgåelse af kontrakten indhold og til sidst betaling uden fysisk kontakt, betegnes processen som et fjernsalg. Det svarer til at købe nye løbesko, brugskunst eller andet på webshops, som måske ikke engang eksisterer fysisk, også vil kunden have krav på 14 dages fortrydelsesret.

Vær derfor meget opmærksom på jeres salgsproces i disse tider, og hvis den foregår rent digitalt, rådes det til at I får opdateret jeres salgsbetingelser.

Gælder kun forbrugerkøb.