

**En konsument har köpt ett flertal elektronikvaror av ett företag på internet. Priset uppgick till sammanlagt 6 950 kr efter att rabattkoder till ett totalt värde av 45 000 kr hade dragits av. Nämnden har prövat om företaget är bundet av priset enligt bestämmelsen om s.k. förklaringsmisstag. Nämnden konstaterade att konsumenten borde ha insett att priset var felaktigt. Men eftersom företaget påtalade felet först drygt en månad efter det att varorna hade levererats har företaget ändå ansetts bundet av priset. Enligt nämnden bör utgångspunkten vara att meddelande om misstag i vart fall ska lämnas innan en vara levereras till konsumenten.**

### **Beslut 2023-08-21; 2022-12169**

NK begärde att få behålla varorna för det mellan parterna avtalade priset, i andra hand att få 50 procents rabatt och i tredje hand ersättning med 8 000 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav NK följande. Den 1 juni 2022 beställde han två Samsung-TV, en iPad och en laptop för totalt 6 460 kr. Han hade flera ordrar men endast en blev godkänd. Han utgick därför från att den ordern var korrekt. Han fick varorna skickade till sig en knapp vecka efter köpet. Den 12 juli 2022 begärde företaget att han antingen skulle skicka tillbaka varorna eller betala en kompletterande faktura.

Om han inte får behålla varorna till det avtalade priset eller får ett prisavdrag med 50 procent vill han ha 2 000 kr i skadestånd för att företaget haft hans pengar, 1 000 kr för att han haft varorna hos sig och 5 000 kr för att han gjort sig av med sin gamla tv, dvs. totalt 8 000 kr.

*Företaget motsatte sig kravet.*

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Den 30 maj 2022 lanserade företaget en kampanj där en Philips-TV såldes med 9 000 kr i rabatt under rabattkoden SAMSUNG65. Rabattkoden framgick på företagets hemsida endast i samband med att kunden besökte varan som rabattkoden avsåg. Koden fick dock spridning på sociala medier och andra hemsidor än företagets där flera kunder noterade att rabattkoden gick att använda på företagets hela sortiment och inte enbart för den avsedda varan. Detta kunde ske eftersom ett tekniskt fel inträffade när företaget implementerade det avsedda erbjudandet. Innan företaget hade uppmärksammats på och omedelbart åtgärdat detta gjordes över 7 000 beställningar där flertalet innebar att kunden skulle betala 0 kr eller endast några hundralappar för varor som annars kostar tusentals kronor.

Den 1 juni 2022 uppmärksammade företaget att rabattkoden hade utnyttjats felaktigt av kunderna och företaget mejlade kort därefter till kunderna att företaget förbehöll sig rätten att justera priset i enlighet med företagets allmänna villkor. Dessa måste en kund godkänna för att kunna skapa ett konto och handla på företagets hemsida. Av punkt 5.2 i villkoren framgår att företaget förbehåller sig rätten att innan leveransdagen justera sina priser under förutsättning att kunden meddelas. Av punkt 3.1 framgår att leveransdagen är den dag då produkten kommer fram till kunden. Av punkt 5.4 framgår att företaget reserverar sig för prisjusteringar där prissättningen är orimligt låg och att företaget har rätt att korrigera dessa.

Det är uppenbart att prissättningen är orimlig när kunden beställt varor som normalt kostar upp till 9 000 kr men betalar 0 kr eller en bråkdel av det normala priset. Prissättningen är även orimligt låg i förhållande till de beställningar där rabatten översteg den rabatt som en kund vanligtvis kan ta del av på företagets hemsida. I de fall kunden hade nyttjat rabattkoden på den avsedda varan hade rabatten uppgått till mindre än 50 procent av varans pris. När rabattkoden medför en rabatt mer omfattande än den generösa rabatt som erbjöds för den avsedda varan talar det med styrka för att prissättningen är orimligt låg. Det stora antalet beställningar under mycket kort tid talar också för detta.

Även om kunden har tagit emot varan har företaget möjlighet att justera priset. Det följer av 32 § avtalslagen. De felaktigt angivna priserna på webbplatsen utgör förklaringsmisstag. Omständigheterna är sådana att NK har insett eller borde ha insett misstagen. Han gjorde totalt fem beställningar varav fyra avbröts på grund av felaktig rabattkod. Den sista beställningen gick dock igenom, men rabatten på sammanlagt 45 000 kr talar för att NK var i ond tro.

### **Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Nämnden konstaterar inledningsvis att parterna har ingått ett avtal om köp av ett flertal elektronikvaror till ett sammanlagt pris om 6 950 kr efter att en rabattkod till ett sammanlagt värde av 45 000 kr dragits av.

Som utgångspunkt är parterna bundna av de villkor avtalet innehåller. Frågan som nämnden har att ta ställning till är om företaget har rätt att kräva att NK antingen ska betala ett högre pris än avtalat eller frånträda avtalet.

Företaget har inte presenterat bevisning till stöd för sitt påstående att företaget kontaktade NK innan leveransen av varorna för att informera om misstaget när det gäller rabattkoden och priset på varorna. Eftersom påståendet inte är styrkt kan nämnden inte lägga det till grund för sin bedömning. Detta innebär att punkterna 5.2 och 5.4 i företagets allmänna villkor inte är tillämpliga eftersom villkoren endast ger företaget rätt att justera priset innan leveransdagen. Företaget har alltså inte rätt att med stöd av de allmänna villkoren justera priset efter leveransdagen.

Nästa fråga är om företaget kan grunda sina krav på 32 § avtalslagen om förklaringsmisstag. Enligt första stycket i paragrafen är den som avgett en viljeförklaring som till följd av felskrivning eller annat misstag fått annat innehåll än avsett, inte bunden av viljeförklaringens innehåll, om den till vilken förklaringen är riktad insåg eller bort inse misstaget. 32 § avtalslagen kan vara tillämplig t.ex. vid köp på ett företags webbplats om näringsidkaren på grund av misstag har angett fel pris. Om konsumenten inte insåg eller borde ha insett misstaget är näringsidkaren bunden av priset trots sitt misstag.

Bedömningen av vad en konsument borde ha insett ska göras objektivt med beaktande av bland annat vilken typ av vara eller tjänst som avtalet gäller, prisskillnaden i förhållande till ett normalpris för varan eller tjänsten som är känt för konsumenter i allmänhet och omständigheterna i övrigt, t.ex. om köpet träffades inom ramen för en bredare priskampanj. Den avgörande tidpunkten för konsumentens insikt är när konsumenten avger sin viljeförklaring.

Det står klart att företaget på grund av ett misstag angav fel pris på de varor som NK köpte. Flera omständigheter talar för att han i vart fall borde ha insett misstaget. För det första noterar nämnden att rabattkoden som användes motsvarade ett värde om 9 000 kr per vara oavsett värdet på varan. Redan den omständigheten talar för att en konsument borde ha insett att den erbjudna rabatten var felaktig. För det andra motsvarar rabatten en stor prisnedsättning i förhållande till det ordinarie priset på varorna. Efter utnyttjande av rabatten blev priset sammanlagt endast ca 13 procent av det ordinarie priset på varorna. Denna stora rabatt talar för att en konsument har anledning att misstänka att näringsidkaren gjort ett misstag. För det tredje har det framkommit att NK gjorde flera misslyckade försök att använda rabattkoden. En konsument har i en sådan situation anledning att misstänka att näringsidkaren gjort ett misstag. Vid en sammantagen bedömning anser nämnden att NK borde ha insett att det rörde sig om ett misstag från företagets sida.

Ytterligare en fråga uppkommer, nämligen vilken betydelse det har att företaget skickade varorna till NK utan att dessförinnan informera om sitt misstag.

En avtalspart som har ett anspråk mot sin motpart kan ha en skyldighet att ge besked om att anspråket görs gällande när parten vet att motparten inrättar sig på visst sätt i förlitan på en rättslig bedömning som är felaktig. Av betydelse är om en underrättelse framstår som näraliggande och naturlig, om en underrättelse kan minska de negativa verkningarna för motparten och dennes befogade intresse av att bli underrättad (jfr rättsfallen NJA 2002 s. 630 och NJA 2017 s. 1195). Enligt nämndens bedömning finns det skäl för en sådan meddelandeskyldighet t.ex. när en näringsidkare har misstagit sig om priset på en vara eller en tjänst och konsumenten inrättar sig efter detta. Utgångspunkten bör vara att meddelandet om misstaget i vart fall ska lämnas innan varan levereras till konsumenten.

Av utredningen framgår att varorna levererades till NK i början av juni 2022. Först drygt en månad därefter begärde företaget att han antingen skulle skicka tillbaka varorna eller betala en kompletterande faktura. Enligt nämnden borde företaget ha informerat NK om sitt misstag tidigare för att förhindra att han fäste tillit till att det avtalade priset gällde och att han inrättade sig efter det. Företaget har därför inte rätt att grunda anspråk på grund av sitt misstag utan är bundet av avtalet och de priser som angetts där. NK:s begäran att få behålla varorna till det avtalade priset, dvs. 6 950 kr, ska därför bifallas.