

En konsument hade köpt en elsparkcykel på företagets webbplats. Han meddelade företaget att han ville ångra köpeavtalet inom en förlängd ångerrätt. Elsparkcykeln stals därefter innan han hunnit lämna tillbaka den till företaget. ARN konstaterade att detta förhållande inte hindrar ett utövande av ångerrätten, men att företaget i en sådan situation som utgångspunkt har rätt till ersättning av konsumenten för varans värde. Detta förutsätter dock att konsumenten har informerats om ångerrätten på det sätt som föreskrivs i distansavtalslagen, vilket företaget inte hade visat i detta fall.

ARN konstaterade att konsumenten, efter det att han meddelade företaget att han ångrade avtalet, innehåft elsparkcykeln med vårdplikt. Eftersom han inte hade presenterat någon utredning till stöd för att han inte varit försumlig vid sin förvaring eller hantering av elsparkcykeln var han skyldig att ersätta företaget för den skada som företaget orsakats på grund av förlusten. Skadan fick anses motsvara det avtalade priset för elsparkcykeln. ARN kom därmed fram till att företaget hade rätt att kvitta sin fordran på skadestånd mot konsumentens rätt till återbetalning av priset för varan, vilket innebär att konsumentens krav om återbetalning avslogs.

Beslut 2024-12-29; 2023-19612

FS begär att få frånträda köpet och att företaget utöver köpesumman betalar 2 500 kr till honom.

I sin anmälan till nämnden uppgav FS följande. Den 3 maj 2023 köpte han en elsparkcykel från företaget för 4 499 kr. Beställningen gjordes på internet och varan levererades den 8 maj. Den 5 juni upptäckte han att elsparkcykeln stängdes av under användning. Han testade att ladda den. Vid nästa användning dog den när batteriindikatorn var på tre streck av fem. Det innebär en räckvidd om 5 km och inte 30 km som den skulle ha. Han skickade in elsparkcykeln till företaget för åtgärd och när han fick tillbaka den upptäckte han att kabeln vid styret var skadad. När han klagade på nytt menade företaget att det berodde på honom eftersom han inte hade skickat cykeln i originalförpackning. Företaget motsatte sig att låta honom returnera varan.

Han har fått vänta länge och behövt köpa en ny elsparkcykel. Utöver köpesumman begär han att företaget ersätter honom med 2 500 kr eftersom han har behövt vänta och köpa en ny elsparkcykel som kostade mer.

Den elsparkcykel som han köpte av företaget har blivit stulen. Han har ändå rätt till återbetalning och ersättning.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. I samband med köpet informerade företaget om villkoren för ångerrätt i företagets köpevillkor. När företaget mottog elsparkcykeln från FS var den bristfälligt emballerad och låg löst i kartongen. Det gjorde att styret hade studsat runt och skavt sönder kabeln. Företaget åtgärdade därför inte kabeln. Företaget reparerade batteriet och returnerade elsparkcykeln och ärendet var med det avslutat. När FS kontaktade företaget den 15 juni hade han varken rätt att häva köpet eller ångra köpet.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Har FS rätt att häva köpet och rätt till skadestånd?

Enligt konsumentköplagen är en vara felaktig bland annat om den inte motsvarar det som anges om den i köpeavtalet eller om den inte har de egenskaper och andra särdrag som är normalt för varor av samma slag och som konsumenten med fog kan förutsätta (4 kap. 1, 2 och 5 §§). Det är konsumenten som ska bevisa att varan är felaktig. Näringsidkaren ansvarar för fel som fanns på

varan när den avlämnades och som visar sig inom tre år (ursprungliga fel). Ett fel som visar sig inom två år från avlämnandet ska anses vara ett fel som säljaren ansvarar för om inte näringsidkaren bevisar motsatsen eller det är oförenligt med varans eller felets art (4 kap. 14 och 17 §§).

Om varan är felaktig och näringsidkaren ansvarar för felet kan konsumenten ha rätt till bland annat avhjälpande, prisavdrag eller hävning (5 kap. 1 §). Konsumenten har rätt att häva köpet om avhjälpande eller omleverans inte kommer ifråga eller inte kan ske inom skälig tid efter reklamationen och utan väsentlig olägenhet för konsumenten. Om felet med hänsyn till varans karaktär och omständigheterna i övrigt är allvarligt har konsumenten rätt till hävning utan föregående försök till avhjälpande eller omleverans (5 kap. 8 §).

Av utredningen i ärendet framgår att elsparkcykelns batteri inte fungerade efter leveransen till FS, att han reklamerade felet och att företaget har åtgärdat det. Nämnden konstaterar att FS vid detta förhållande inte har rätt att häva köpet på grund av felet, oavsett tiden för avhjälpandet eller eventuell olägenhet detta varit förknippat med. FS har inte visat att han lidit någon ersättningsgill skada på grund av att felet.

Utredningen i ärendet ger inte heller stöd för att företaget skulle ha orsakat skadan på kabeln vid styret eller att företaget annars ansvarar för den skadan.

FS har alltså inte rätt att häva köpet eller rätt till skadestånd enligt bestämmelserna i konsumentköplagen.

Har FS rätt till återbetalning av priset för varan enligt bestämmelserna i distansavtalslagen?

FS köpte elsparkcykeln på företagets webbplats. Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är därför tillämplig. Enligt distansavtalslagen har en konsument rätt att frånträda (ångra) ett avtal om köp av en vara genom att meddela näringsidkaren om detta inom en ångerfrist som normalt är 14 dagar räknad från den dag då konsumenten tog emot varan (2 kap. 10 och 12 §§). Ångerfristen börjar dock inte löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket 10. Det innebär att näringsidkaren ska ge information om och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur den utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten. Ångerfristen löper dock alltid ut senast ett år efter det att den skulle ha löpt ut om informationen getts på föreskrivet sätt (2 kap. 12 § fjärde stycket). Det är näringsidkaren som ska bevisa att konsumenten fått informationen.

Nämnden har uppmanat företaget att redogöra för vilken information om ångerrätten som lämnats till FS. I de villkor som företaget har skickat in saknas information om att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten. Eftersom villkoren därmed inte innehåller all den information som företaget är skyldigt att lämna enligt distansavtalslagen löpte ångerfristen ut först ett år efter det att den skulle ha löpt ut om informationen hade getts på föreskrivet sätt.

Det framgår av handlingarna i ärendet att FS i meddelande i oktober 2023 till nämnden anförde att han ville frånträda avtalet. Företaget har fått del av hans meddelande i december samma år. FS har alltså under alla förhållanden ångrat avtalet i rätt tid.

När konsumenten har utövat sin ångerrätt ska avtalsförhållandet avvecklas på så sätt att prestationerna återgår. Konsumenten ska lämna eller skicka tillbaka varan till näringsidkaren och näringsidkaren ska betala tillbaka vad konsumenten har betalat (2 kap. 13 och 14 §§).

FS har uppgett att elsparkcykeln stulits efter det att han ångrade avtalet. Varan kan alltså inte lämnas tillbaka. Detta förhållande hindrar inte ett utövande av ångerrätten. Utgångspunkten är dock att näringsidkaren i en sådan situation har rätt till ersättning av konsumenten för varans värde, förutsatt att konsumenten har informerats om ångerrätten på det sätt som föreskrivs i lagen (2 kap. 15 § 2).

2023-19612

2024-12-29

Eftersom företaget inte har visat att korrekt information om ångerrätten lämnats till FS konstaterar nämnden att företaget inte har rätt till ersättning med stöd av 2 kap. 15 § 2.

I likhet med vad som gäller vid hävning av ett köp bör dock gälla att konsumenten, efter det att han eller hon har ånkrat avtalet, har hand om varan med vårdplikt till dess att den återställs.

Vårdplikten innebär att konsumenten är skyldig att vidta skäligen åtgärder för vård av varan. Han eller hon ska se till att varan inte förstörs eller försämras på ett sådant sätt att näringsidkaren lider skada på grund av att varan lämnas utan vård. Vid underlåtenhet att uppfylla vårdplikten kan konsumenten bli skadeståndsskyldig i förhållande till näringsidkaren (jfr 73 och 74 §§ köplagen, vilka har ansetts analogt tillämpliga vid hävning av ett konsumentköp, se prop. 1989/90:89 s. 158 f. och Herre och Ramberg, Konsumentköplagen En kommentar [JUNO version 5] avsnitt 19.) Den som har en sak i sin besittning anses ha att visa att försummelse inte förekommit på hans eller hennes sida för att undgå ansvar för skadan (se Högsta domstolens dom i rättsfallet NJA 1999 s. 197).

FS har alltså, efter det att han meddelade företaget att han ångrade avtalet, innehaft elsparkcykeln med vårdplikt. FS har inte presenterat någon utredning till stöd för att han inte har varit försumlig vid sin förvaring eller hantering av elsparkcykeln. Han är därför skyldig att ersätta företaget för den skada som företaget orsakats på grund av förlusten. Skadan får anses motsvara det avtalade priset för elsparkcykeln.

Företaget har rätt att kvitta sin fordran på skadestånd mot FS rätt till återbetalning av priset för varan. FS krav på återbetalning av priset ska därför avslås.