

En konsument köpte två klänningar på internet. Hon betalade köpet med en faktura utställd av en betaltjänstleverantör. Det rörde sig alltså om ett kreditköp. Konsumenten utövade sin ångerrätt i förhållande till säljaren men betalade kreditgivaren. Frågan var om kreditgivaren var skyldig att betala tillbaka beloppet till konsumenten. ARN konstaterade att kreditavtalet automatiskt upphörde att gälla till följd av att konsumenten utövade sin ångerrätt. ARN gjorde vidare bedömningen att konsumenten, på grund av kreditgivarens solidariska ansvar med säljaren, kunde vända sig direkt mot kreditgivaren med krav på återbetalning i anledning av det ångrade köpet.

Beslut 2024-12-19; 2024-02479

RN begärde återbetalning av 663 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *RN* följande. Hon köpte två sommarklänningar på internet och betalade via företaget. Hon meddelade säljaren att hon ångrade köpet och fick information om den adress till vilken klänningarna skulle returneras. Hon följde säljarens instruktioner och skickade tillbaka klänningarna. Företaget pausade fakturan men sedan drogs pengar trots att hon hade redovisat kvitto på att hon hade skickat tillbaka klänningarna.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Säljaren har meddelat att *RN* är nekad retur eftersom returen har fastnat under transporten. Eftersom *RN* inte har kunnat ge företaget ett giltigt leveransbevis, anser företaget att fakturan är korrekt och ska kvarstå.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

Allmänt om konsumentens ångerrätt enligt distansavtalslagen

Under vissa förutsättningar får en konsument frånträda ett köpeavtal när det har ingåtts på distans eller utanför affärslokaler, den s.k. ångerrätten. Konsumenten utövar ångerrätten genom att inom en viss tidsfrist lämna ett meddelande om detta till näringsidkaren, se 2 kap. 10 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Verkningarna av att konsumenten utövar sin ångerrätt är att parternas skyldighet att fullgöra avtalet bortfaller (se prop. 2013/14:15 s. 49). Detta innebär bl.a. att konsumentens skyldighet att betala för varan eller tjänsten upphör. Om konsumenten har fått en vara, ska den returneras. På motsvarande sätt ska säljaren, om betalning har mottagits, betala tillbaka det som konsumenten har betalat (se 2 kap. 13 och 14 §§ distansavtalslagen).

Särskilt om ångerrätten vid kreditköp

Det är inte ovanligt att konsumenten tar en kredit för att finansiera köpet. Så kan fallet vara när säljaren eller en fristående kreditgivare ställer ut en faktura med betalningsanstånd eller beviljar konsumenten anstånd med betalning på något annat liknande sätt (se definitionen av kreditavtal i 2 § konsumentkreditlagen [2010:1846]).

Om krediten lämnas av någon annan än säljaren har konsumenten två avtalsförhållanden, ett med säljaren och ett med kreditgivaren. Under vissa förutsättningar är sambandet mellan avtalen dock av sådant slag att de rättigheter som konsumenten har enligt avtalet med säljaren får betydelse för kreditavtalet.

Om kreditgivaren har lämnat krediten på grund av en överenskommelse med säljaren är det fråga om ett s.k. kreditköp. Samma sak gäller när det visserligen inte finns någon överenskommelse mellan

säljaren och kreditgivaren men varan eller tjänsten anges i kreditavtalet. I dessa situationer anses förhållandet med kreditgivaren vara ett till distansavtalet anknytande kreditavtal.

Om konsumenten ångrar köpeavtalet vid ett kreditköp, ska kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta (se 2 kap. 16 § distansavtalslagen). En konsekvens av att konsumenten ångrar köpeavtalet är alltså att konsumenten befrias även från sina skyldigheter enligt det anknytande kreditavtalet och att de eventuella prestationer som har fullgjorts ska gå åter. Det är fråga om en automatisk återgång av det anknytande avtalet (se prop. 2013/14:15 s. 95 och artikel 15.1 i direktivet om konsumenträttigheter). I och med att konsumenten lämnar eller sänder ett meddelande till näringsidkaren om att köpeavtalet frånträds upphör alltså både köpeavtalet och det anknytande kreditavtalet att gälla. Det krävs inte därutöver att konsumenten har returnerat varan till säljaren.

Avvecklingen av avtalsförhållandena sker normalt så att konsumenten skickar tillbaka varan till säljaren som ska se till att priset för varan återbetalas till konsumenten på samma sätt som när varan köptes (se 2 kap. 14 § tredje stycket distansavtalslagen). Säljaren och kreditgivarens inbördes förhållanden regleras i enlighet med avtalet mellan dem.

Konsumentens rätt att framställa invändningar mot kreditgivaren

Vid kreditköp får köparen mot kreditgivarens krav på betalning framställa samma invändningar på grund av köpet som han eller hon kan göra mot säljaren. Dessutom svarar kreditgivaren lika med säljaren för att anspråk på återbetalning, skadestånd eller andra penningprestationer fullgörs, om köparen på grund av köpet har ett sådant anspråk. Kreditgivaren är dock inte skyldig att betala mer än vad som har mottagits av köparen med anledning av krediten. (Se 29 § konsumentkreditlagen.)

Det krävs inte att konsumenten först har framställt sitt betalningsanspråk mot säljaren. Konsumenten kan i stället vända sig direkt mot kreditgivaren. En förutsättning är dock att konsumenten är bevarad sin rätt att göra anspråket gällande mot säljaren, något som kräver att konsumenten har iakttagit de villkor som är en förutsättning för anspråket. Kreditgivaren får alltså framställa alla de invändningar som säljaren hade kunnat göra gällande och kan alltså invända t.ex. att konsumenten inte har fullgjort sin skyldighet att reklamera eller att lämna tillbaka varan. (Se prop. 1976/77:123 s. 170 och 171 samt prop. 1991/92:83 s. 82.)

Rätten att göra gällande invändningar och anspråk genomför artikel 15.2 och 15.3 i 2008 års konsumentkreditdirektiv (2008/48:EG). Artikel 15.2 tar sikte på fall där varan eller tjänsten inte har levererats eller tillhandahållits, eller levererats eller tillhandahållit endast till en del eller inte överensstämmer med avtalet. Samtidigt framgår att medlemsstaterna ska avgöra i vilken omfattning och under vilka villkor denna rättighet ska kunna utövas. Av artikel 15.3 framgår att direktivets bestämmelser inte ska påverka nationella bestämmelser enligt vilka en kreditgivare ska ha ett solidariskt ansvar i fråga om konsumentens anspråk mot leverantören i de fall då de varor eller tjänster som köpts har finansierats genom ett kreditavtal.

Vid genomförandet av direktivet ansågs det inte finnas anledning att ändra den ordning som i dessa avseenden gällde sedan tidigare. Den nuvarande regleringen överfördes oförändrad till den nya lagen (se prop. 2009/10:242 s. 77). De invändningar som lagstiftaren har haft i åtanke i första hand är påståenden om kontraktsbrott på säljarens sida. Det framgår emellertid att invändningarna också kan grundas på mer allmänna regler och att konsumenten kan hävda att det finns en rätt att häva avtalet eller att konsumenten av annan anledning inte är skyldig att stå fast vid köpet, t.ex. därför att det är ogiltigt enligt allmänna avtalsrättsliga regler (se prop. 1976/77:123 s. 169 och 170). Uttalandena talar alltså för att köparens rätt att göra gällande invändningar och anspråk inte är begränsad till frågor om fel eller dröjsmål eller till anspråk grundade på förhållanden av just det slaget. Slutsatsen får även stöd av rättsfallet NJA 2014 s. 978, där Högsta domstolen bedömde att konsumenten hade en på allmänna principer grundad stoppningsrätt som hon kunde göra gällande mot en fristående kreditgivare.

Konsumentens ångerrätt har ett nära samband med köpeavtalet och syftar till att tillgodose det särskilda behov av konsumentskydd som har ansetts finnas just vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Enligt nämndens bedömning är ångerrätten en rättighet som kan läggas till grund för invändningar och anspråk enligt 29 § konsumentkreditlagen. Om konsumenten vid ett kreditköp har ångrat köpet av en vara bör konsumenten alltså kunna välja att vända sig till kreditgivaren med krav på återbetalning av priset för varan, förutsatt att konsumenten har iakttagit de villkor som är en förutsättning för anspråket mot säljaren. I detta ligger att konsumenten ska ha utövat sin ångerrätt i förhållande till säljaren i enlighet med vad som gäller enligt distansavtalslagen.

Om säljaren inte medverkar till att konsumenten kan fullgöra sina skyldigheter

Som framgår av det föregående måste konsumenten lämna eller sända ett ångermeddelande till säljaren för att det anknytande kreditavtalet ska upphöra att gälla i enlighet med 2 kap. 16 § distansavtalslagen. När det gäller 29 § konsumentkreditlagen tillkommer kravet att konsumenten ska ha fullgjort det som ankommer på honom eller henne i förhållande till säljaren för att anspråket ska aktualiseras eller invändningen kvarstå. Detta får anses innebära att konsumenten, när köpet avser en vara och något annat inte har avtalats, inte har rätt att få en återbetalning av kreditgivaren med stöd av 29 § konsumentkreditlagen med mindre än att säljaren har tagit emot varan från konsumenten eller konsumenten visat att varan har sänts tillbaka (se 2 kap. 14 § andra stycket distansavtalslagen).

En förutsättning för att konsumenten ska komma i kontakt med säljaren är att denna tillhandahåller telefonnummer, adress, e-postadress eller andra kontaktuppgifter. Därför är säljaren skyldig att ge konsumenten sådan och annan liknande information innan ett avtal ingås (se 2 kap. 2 § första stycket 2 distansavtalslagen). I praktiken lär konsumenten inte kunna skicka eller lämna ett ångermeddelande med mindre än att säljaren fullgör sin skyldighet att lämna uppgifter av det slaget. Utan tillgång till en postadress kan konsumenten i normalfallet inte heller lämna eller sända tillbaka varan till säljaren.

En parts passivitet anses i vissa fall leda till att parten förlorar en rättighet. Så kan fallet vara när en part ger motparten intrycket att han har eftergett sin rätt. Av betydelse kan vara om partens agerande ger motparten fog att uppfatta detta som att parten avstår från att göra sin rätt gällande. (Se t.ex. ”Restaurang Pelé” NJA 2002 s. 630 och ”Leksaksaffären i Vimmerby” NJA 2018 s. 171.) Beroende på omständigheterna bör en säljares underlåtenhet att tillhandahålla kontaktuppgifter eller information om den adress till vilken en vara ska återsändas, kunna anses innebära att säljaren har eftergett sin rätt att få ett ångermeddelande eller sin rätt att få tillbaka varan. Om konsumenten har gjort rimliga ansträngningar för att få tag på kontaktuppgifter till säljaren utan att lyckas, bör konsumenten ha rätt att frånträda avtalet utan att ha lämnat ett meddelande till säljaren.

Detta påverkar i förekommande situationer även kreditgivaren eftersom säljarens underlåtenhet att tillhandahålla kontaktuppgifter får till följd att även exempelvis ett anknytande avtal upphör att gälla trots att konsumenten inte har lämnat ett ångermeddelande till säljaren.

Bedömningen i detta fall

Av utredningen i ärendet framgår att RN beställde två klänningar på internet den 4 juli 2023 och att hon fick klänningarna den 14 juli 2023. Vidare framgår att RN samma dag som hon mottog klänningarna meddelade säljaren att hon ville frånträda avtalet. Det står därmed klart att hon ingick ett distansavtal med säljaren av varorna och att hon inom ångerfristen har utövat sin ångerrätt i förhållande till säljaren.

Av utredningen framgår vidare att RN skulle betala klänningarna med faktura via företaget och att företaget ställde ut en faktura med ett betalningsansånd till henne. Nämnden drar i enlighet med detta slutsatsen att företaget har lämnat RN en kredit och att det är fråga om ett kreditköp.

Vidare framgår att företaget avstod från att göra fakturan gällande under en tid men att företaget den 17 oktober 2024 beslutade att den skulle betalas och att RN därefter betalade det fakturerade beloppet.

Nämnden konstaterar att det förhållande att RN utövade sin ångerrätt i förhållande till säljaren enligt 2 kap. 16 § distansavtalslagen fick till följd att även kreditavtalet med företaget upphörde att gälla. Detta innebär att företaget inte har haft rätt att kräva RN på betalning. Företaget ska därför redan av detta skäl rekommenderas att återbetala det mottagna beloppet. Som framgått saknar det vid den bedömningen betydelse om klänningarna har sänts tillbaka till säljaren på det sätt som sägs i 2 kap. 14 § andra stycket distansavtalslagen.

Nämnden tar härfter ställning till om RN också med stöd av 29 § konsumentkreditlagen har rätt att återfå betalningen.

Som redogjorts för har en köpare vid ett kreditköp rätt att framställa invändningar på grund av köpet mot kreditgivaren. Om köparen på grund av köpet har anspråk på återbetalning, skadestånd eller annan penningprestation mot säljaren, svarar kreditgivaren som sagt solidariskt med säljaren för att anspråket fullgörs.

RN har gett in ett kvitto som visar att hon den 14 juli 2023 lämnade in ett paket till Postnord som skulle skickas till den adress säljaren hade uppgett. Det är alltså visat att klänningarna har sänts tillbaka till säljaren på det sätt som sägs i 2 kap. 14 § andra stycket distansavtalslagen. Säljaren är därför skyldig att betala tillbaka det belopp som RN har betalat för klänningarna. Det förhållande att säljaren eventuellt inte har tagit emot varorna medför ingen annan bedömning. Enligt nämndens praxis står säljaren risken för varan när konsumenten har avlämnat den för återtransport (se t.ex. nämndens beslut i ärende 2017-11943).

Enligt 29 § andra stycket konsumentkreditlagen svarar företaget solidarisk med säljaren för skyldigheten att återbetala det belopp som RN har betalat för klänningarna. RN har alltså, även med stöd av den bestämmelsen, rätt att rikta sitt krav på återbetalning av priset för varorna direkt till företaget.

Företaget ska därför rekommenderas att återbetala det begärda beloppet till RN.