

En konsument hade köpt 100 tujaplantor på företagets webbplats. Hon kontaktade företaget och meddelade att hon ångrade köpet samma dag som plantorna levererades. ARN prövade frågan om plantorna omfattades av undantaget för varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla i 2 kap. 11 § punkten 4 lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). ARN konstaterade att tujaplantor inte försämrats på det sätt som snittblommor och liknande färska blommor försämrats och kom därför fram till att undantaget inte var tillämpligt. Konsumenten hade därför rätt att ångra köpeavtalet.

Beslut 2024-12-27; 2024-03864

AVT begärde att få frånträda avtalet och lämna tillbaka tujorna och att företaget skulle förse henne med nya kartonger för återtransporten.

I sin anmälan till nämnden uppgav AVT följande. Hon beställde 100 smaragdtujor men fick i stället hemleverans av Brabanttujor. På företagets hemsida såldes en jättefin sort av Smaragdtuja med ljusgrön färg som hon ville ha. Smaragd är en helt annan sort än Brabant. Brabants blad är hårda och växer snabbt. Man behöver klippa oftare om man jämför med Smaragd, plus att färgen inte är den som hon ville ha. Brabant är mörkgrön.

Tujorna kostade 148kr/st. totalt pris 14 800 kr. De levererades den 31 maj 2023. Hon kontaktade företagets kundtjänst samma dag som hon fick varorna. Företaget sa att de skulle ordna returtransport. Hon väntade cirka en vecka, men när företaget inte hört av sig, kontaktade hon företaget igen. Då meddelade företaget att de inte tar tillbaka växter.

Hon har kontaktat kundtjänst flera gånger om att hon önskade lämna tillbaka tujorna. Tujor av sorten Brabant säljs till ett mycket billigare pris av andra företag, 69 kr. Men hon ville köpa Smaragdtujorna och betalade därför ett högre pris.

Tyvärr ordnade inte företaget någon transport. En del av tujorna är döda efter sommaren som var mycket varm. De har stått i kartonger utan att bli vattnade i ett par veckor. Företaget behöver skicka nya kartonger till henne så att hon kan skicka tillbaka tujorna, eftersom de har varit ute i regn och snö så kartongerna har blivit förstörda. Om företaget inte vill ta tillbaka dem så måste de kunna sänka priset. De har stått ute så länge, mer än hälften är döda.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Produkten som levererats stämmer överens med det som är beställt. Ingen ångerrätt erbjuds vid köp av växter.

Att färgen på plantorna AVT har mottagit skiljer sig aningen från hemsidan beror både på att färgåtergivningen på skärmar inte stämmer överens med verkligheten och att bilden på företagets hemsida är på fullvuxna plantor. Eftersom det är en Thuja occidentalis 'Brabant' som har beställts och mottagits är bladen tjocka så att häcken blir tät och ett bra insynsskydd vilket framgår på företagets hemsida.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

Är det fel på varan?

Konsumentköplagen är tillämplig på tvisten. En vara är felaktig enligt den lagen bl.a. om varan inte motsvarar det som anges om den i köpeavtalet. Den är också felaktig om den inte uppfyller de krav som en köpare kan förväntas ha på varor av samma slag (4 kap. 1 och 2 §§). Det kan exempelvis handla om brister i hållbarhet, material eller funktion. Det är köparen som måste bevisa att det är fel på varan.

Enligt lagen ansvarar säljaren för fel som fanns på varan när den avlämnades till köparen, även om felet visar sig först senare (s.k. ursprungligt fel). Ett fel som visar sig inom de första två åren från leveransen ska anses ha funnits vid leveransen om säljaren inte kan bevisa motsatsen eller om detta är oförenligt med varans eller felets art (4 kap. 14 och 17 §§). Det innebär att både vilken slags vara och vilken typ av fel det är har betydelse för om felet ska anses vara ursprungligt eller inte.

Om varan är felaktig och säljaren ansvarar för felet kan köparen ha rätt till bl.a. avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd.

Nämnden har tagit del av den bevisning som har skickats in i ärendet. Av den faktura som AVT har gett in framgår att beställningen avser tujor av sorten Brabant. Inte heller av annan bevisning framgår det enligt nämndens mening att AVT har beställt tujor av någon annan sort än den hon har fått. Hennes krav kan därför inte bifallas på den grunden.

Har AVT rätt att ångra köpet?

AVT har köpt tujorna via internet. Nämnden prövar därför om reglerna om ångerrätt i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är tillämpliga på tvisten. Enligt lagen har konsumenten en ångerrätt. Ångerrätten gäller dock inte för sådana varor som snabbt kan försämrats eller blir för gamla (2 kap. 10 § och 11 § punkten 4).

Av EU-kommissionens tillkännagivande Vägledning om tolkningen och tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter (5.11.3) framgår följande: ”Snabbt kan försämrats eller bli för gamla” är en egenskap hos den berörda varan som kan bedömas objektivt. Följande är uppenbara exempel på varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla (...): livsmedel med kort hållbarhet, inbegripet sådana som ska förvaras kyllda, mat som hämtas eller levereras från restauranger, färska blommor”.

I tillkännagivandet anges vidare att växter har naturligt en begränsad livslängd då deras egenskaper förblir bevarade. Det krävs att någon (till exempel transportföretaget eller konsumenten) gör något aktivt för att bevara växternas egenskaper, och det gör i princip växter objektivt annorlunda än andra varor (som textilier, elektronisk utrustning och liknande). Dessa andra varor lär inte snabbt försämrats eller bli för gamla om de förvaras under lämpliga förhållanden och det enda som konsumenten behöver göra för att inte hållas ansvarig är att se till att de inte utsätts för onormala förhållanden innan de skickas tillbaka. Vilken omvårdnad växter behöver för att deras egenskaper ska bevaras under en längre tid, även då konsumenten skickar tillbaka dem, måste därför bedömas från fall till fall. Det är alltså bara i de fall då växterna i fråga inte snabbt kan försämrats eller bli för gamla som ångerrätten bör gälla.

Nämnden har i tidigare avgöranden (se bl.a. 2022-13746) kommit fram till att Kommissionens uttalanden innebär att buskar och liknande som är fleråriga normalt sett inte omfattas av undantaget i 2 kap. 11 § punkten 4, då de till sin natur inte är sådana att de snabbt kan försämrats och bli dåliga på samma sätt som snittblommor kan.

Nämnden anser inte att det har framkommit att de tujaplantor som AVT har beställt är sådana som kan snabbt kan försämrats på det sätt som snittblommor och liknande färska blommor kan försämrats. Nämnden finner därför sammantaget att de nu aktuella växterna inte omfattas av något av undantagen i 2 kap. 11 § punkten 4. De omfattas inte heller av något annat undantag.

Att företaget i sina avtalsvillkor har angett att växter är undantagna från ångerrätten saknar betydelse. Villkor som ger konsumenten ett sämre skydd än vad distansavtalslagens bestämmelser gör, är nämligen ogiltiga och får inte tillämpas (1 kap. 4 § distansavtalslagen). Varan omfattas alltså av ångerrätt. AVT har ångrat köpet i rätt tid.

Är AVT ersättningsskyldig för värdeminskningen?

Om konsumenten ångrar köpet ska han eller hon lämna eller sända tillbaka varan till företaget, som ska betala tillbaka vad konsumenten har betalat till företaget (2 kap. 13 och 14 §§). Om konsumenten utövar sin ångerrätt ska konsumenten ersätta företaget för varans värdeminskning, i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Ersättningsskyldigheten förutsätter dock att konsumenten har fått information om huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det (se 2 kap. 15 § 2 jämfört med 2 § första stycket 9 och 3 §).

Av EU-kommissionens tillkännagivande framgår att det har varit AVT:s ansvar att se till att tujorna inte har utsatts för onormala förhållanden innan de skickas tillbaka. Av vad AVT har anfört framgår det att en del av tujorna dog under sommaren 2023 då de stod i kartonger utan att bli vattnade i ett par veckor. I sin anmälan till nämnden den 12 februari 2024 skriver AVT att det är mer än hälften som är döda.

Nämnden konstaterar dock att företaget inte har lämnat den information om ångerrätten som lagen föreskriver. Eftersom företaget inte har fullgjort sin informationsskyldighet gentemot AVT har företaget, enligt distansavtalslagens bestämmelser, inte rätt till ersättning för varans eventuella värdeminskning. Detta innebär att AVT har rätt att få tillbaka hela det belopp som hon har betalat till företaget. AVT är dock skyldig att först lämna eller skicka tillbaka varorna till företaget om företaget vill ha tillbaka dem. Eftersom det inte framgår att information lämnats före köpet om konsumentens skyldighet att svara för returkostnaden om denne ångrar avtalet är företaget skyldigt att stå för denna kostnad.