

En konsument har köpt en klocka av ett företag på internet. Köpet är ett s.k. distansavtal som omfattas av lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Konsumenten har i rätt tid meddelat företaget att hen ångrar köpet. Den omständigheten att konsumenten skickat tillbaka klockan mer än 14 dagar från det att köpet ångrades innebär inte att konsumentens ångermeddelande förlorat sin verkan. Konsumenten har därför haft rätt att ångra köpet.

Om konsumenten är i dröjsmål med återlämnandet av varan kan företaget dock ha rätt till skadestånd. Det är företaget som har bevisbördan för att en ersättningsgill skada har uppstått.

Nämnden har också konstaterat att konsumenten inte är skyldig att återsända klockan till företaget på nytt eftersom företaget inte har haft rätt att skicka tillbaka klockan efter det att konsumenten returnerat den.

Beslut 2023-08-21; 2023-04890

EB begärde i första hand återbetalning av köpesumman och i andra hand avhjälpande eller omleverans.

I sin anmälan till nämnden uppgav *EB* följande. Den 18 december 2022 köpte hon en hälsoklocka för 1 295 kr på företagets hemsida. Klockan levererades den 23 december 2022. Enligt informationen på hemsidan mätte klockan bl.a. syrenivå i blodet och sömnapnéer. Hon köpte klockan för att mäta sömnapnéer, men den 24 december 2022 visade det sig att klockan inte alls mätte detta. Klockan visar dessutom konstant syremättnad 98 eller 99 procent, vilket är orimligt.

Hon klagade till företaget den 30 december 2022 och begärde att få lämna tillbaka klockan eftersom den inte fungerade som förväntat. Hon returnerade klockan men det var för sent för ångerrätten eftersom hon var tvungen att själv skriva ut en retursedel och hon saknar skrivare. Hon fick därför tillbaka klockan.

Hon vill att företaget återbetalar köpesumman. I andra hand vill hon att företaget åtgärdar felet genom att laga klockan eller ger henne en ny klocka.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Produkten som *EB* beställt är en ”smart klocka” med mätning av diverse hälsoparametrar, såsom puls och syremättnad. Noggrannhet och tillförlitlighet i mätningar av hälsoparametrar är inte så höga att produkten lämpar sig för medicinskt bruk.

Upplysningar om detta finns i produktbeskrivningen i butiken och i den app där mätningar samlas och presenteras för användaren. Med klockan kan användaren mäta sin syremättnad manuellt och under nattetid automatiskt.

Produkten överlämnades till *EB* den 19 december 2022. Den 28 december 2022 fyllde hon i ett returformulär via företagets hemsida. I formuläret skrev hon ”Hälsoklocka fungerar inte som den ska. Jag vill beställa ett förifyllt formulär”. Den 30 december 2022 hörde hon av sig igen och beställde en returfraktsedel.

Enligt returvillkoren ska kunden stå för returen vid utnyttjande av ångerrätten, men om det är en reklamation och företaget bedömer att det kan röra sig om ett garantifel står företaget för returen.

Företaget erbjuder enligt villkoren förbetald frakt genom utskriftslänk för att kunden själv ska kunna skriva ut en fraktsedel. Även när man som kund vill returnera en produkt med stöd av ångerrätten kan man beställa utskriftslänk för retursedel, men då dras 49 kr från det belopp som återbetalas till kunden.

Företaget svarade EB att hon inte behövde ange någon anledning om hon ångrade köpet men att hon var tvungen att beskriva vad som inte fungerade om hon ville reklamera varan. Företaget skickade en utskriftslänk till EB den 2 januari 2023. Först den 15 januari 2023 skrev EB ut fraktsedeln och den 25 januari 2023 lämnades försändelsen in till ett postombud. Den 27 januari 2023 anlände returen till företaget.

Ångerrätten gällde till den 2 januari 2023. Företaget accepterar upp till en veckas förlängning för postgång. Senast den 9 januari 2023 hade företaget behövt returen för att acceptera ångerrätt. I retursändningen fanns ingen beskrivning av felet. Företaget tolkade det därför som att EB ville ångra köpet, men att hon inte hade skickat tillbaka produkten inom rimlig tid. Därför avlogs begäran om återköp och produkten returnerades till EB.

Det är inte något fel på klockan. Detta framgår redan av EB:s egna uppgifter som bekräftar att syremätning med klockan fungerar. Klockan utger sig inte för att vara ämnad för personer med sömnapné som ett verktyg att registrera dessa.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Rättsliga utgångspunkter

Köpet mellan parterna är ett s.k. distansavtal som omfattas av lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Enligt den lagen har en konsument rätt att frånträda (ångra) ett avtal om köp av en vara genom att lämna ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar från den dag då konsumenten får varan i sin besittning (2 kap. 10 och 12 §§).

Följden av att konsumenten utövar sin ångerrätt är att avtalet inte längre gäller. Om konsumenten ångrar avtalet först sedan någon eller båda parter har fullgjort sin prestation ska avtalsförhållandet avvecklas på så sätt att prestationerna återgår.

Bestämmelser om parternas förpliktelser i förhållande till varandra (s.k. restitutionsförpliktelser) finns i 2 kap. 13–15 §§. Huvudregeln är att konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar på egen bekostnad ska lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. 14-dagars-fristen räknas från den dag då konsumenten utövade sin ångerrätt, dvs. den dag då han eller hon lämnade eller sände sitt ångermeddelande till näringsidkaren.

Näringsidkaren ska betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträts. Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara behöver återbetalning dock inte göras förrän näringsidkaren tagit emot varan från konsumenten eller konsumenten visar att varan sänts tillbaka.

Den omständigheten att en konsument inte skickar tillbaka varan eller skickar tillbaka varan senare än vad som framgår av lagen innebär inte att konsumentens ångermeddelande förlorar sin verkan. I ett sådant fall kan näringsidkaren kräva att konsumenten fullgör sin skyldighet att återlämna varan. Näringsidkaren kan även ha rätt till ersättning (värdeminskningssavdrag) om varan inte alls lämnas tillbaka eller om den har minskat i värde när den väl lämnas tillbaka (2 kap. 15 § 2). En rätt till skadestånd kan även följa av allmänna avtalsrättsliga principer.

Bedömning i detta fall

Av utredningen framgår att EB köpte klockan den 18 december 2022 och att hon fick den levererad till sig den 23 december 2022. Den 28 december 2022 fyllde EB i ett returformulär via företagets webbplats. Hon uppgav då att klockan inte fungerade som den skulle. Den 30 december 2022 hörde hon av sig igen till företaget och beställde en returfraktsedel.

EB har genom att fylla i returformuläret den 28 december meddelat företaget att hon ville frånträda avtalet. Eftersom hon har meddelat detta i rätt tid har hon rätt att frånträda avtalet med stöd av distansavtalslagen. EB har därefter fullgjort sin förpliktelse att skicka tillbaka klockan till företaget. Företaget har inte påstått att dröjsmålet med återlämnandet skulle ha orsakat företaget någon skada. Företaget är därför skyldigt att betala tillbaka det som EB har betalat till företaget. Det förhållandet att returen inte skedde inom 14 dagar från det att hon frånträdde avtalet förändrar inte bedömningen.

Nämnden konstaterar att företaget inte har haft rätt att skicka tillbaka klockan till EB efter det att hon returnerat den till företaget. Hon är därför inte skyldig att på nytt återsända den till företaget. Om företaget vill ha tillbaka klockan får det hämta den på egen bekostnad.

Företaget ska alltså rekommenderas att betala tillbaka 1 295 kr till EB.

Vid denna bedömning saknas det anledning att pröva frågan om klockan är felaktig och om EB har rätt att häva avtalet.