

En konsument köpte en bil efter att ha sett en annons på webbplatsen Blocket. I annonsen fanns uppgifter om bilen och kontaktuppgifter till företaget i form av e-postadress och telefonnummer. All kommunikation mellan konsumenten och företaget i samband med köpet skedde på distans och köpeavtalet undertecknades digitalt. Nämnden bedömde därför att företaget hade ett organiserat system för att träffa avtal på distans och att avtalet mellan parterna var ett distansavtal i den mening som avses i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Även fråga om bl.a. anknytande avtal (avbetalningsköp) och en säljares rätt till ersättning för förhöjd leveranskostnad vid utövande av ångerrätten.

Beslut 2023-03-30; 2022-17669

KEP begärde att få häva köpet av en bil.

I sin anmälan till nämnden uppgav *KEP* följande. Den 24 september 2022 köpte han en bil för 300 000 kr per telefon av företaget. Avtalet ingicks på distans efter det att han sett en annons via Blocket och avtalet signerades med bank-id. I samband med köpet informerade företaget om att bilen var i mycket bra skick och han fick bara information om att det fanns en repa på vänster sida vid stötfångaren och att detta skulle kräva omlackering.

Bilen levererades dagen därpå, den 25 september 2022. Samma dag upptäckte han att bilen hade flera allvarliga skador och märken efter en olycka. Bland annat saknades krockkuddar samt en dekorlist. Vänster framruta gick inte att hissa varken upp eller ner. Det läckte olja från motorn och det saknades skruvar på bilen. Såväl bilens tak som kaross var krokig. Fälgarna på bilens högersida var repade. Han ställde av bilen den 29 september 2022. De bilder han sett i annonsen på Blocket motsvarade inte bilens skick.

Mot bakgrund av bilens skick och att den var trafikfarlig begärde han den 25 september 2022 av företaget att få frånträda köpet. Företaget har svarat honom att det går med på att ta tillbaka bilen, men att det avser att behålla de 60 000 kr som han har betalat till företaget.

Den 26 september 2022 kontaktade han banken om att annullera lånet och invände mot att betala kreditbeloppet.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Den 24 september 2022 kontaktades företaget av *KEP* som var intresserad av att köpa bilen. Under samtalet upplyste företaget om att bilen var från 2007 och att den hade vissa skador men att den var fullservad, nyservad och nybesiktigad. Bilen hade varit med om en olycka. De kom därför överens om att sänka priset från 329 000 kr till 300 000 kr. *KEP* krävde leverans av bilen till honom, vilket företaget gick med på även om företaget inte säljer bilar på distans eller har hemleverans.

När *KEP* meddelade att han ville häva köpet skedde detta först via kreditgivaren och efter att han hade kontaktat nämnden. Företaget kan gå med på att *KEP* får lämna tillbaka bilen men företaget måste då fakturera för transporten av bilen eftersom den utfördes på begäran av *KEP*.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Banken hänvisar till vad företaget skrivit och tillägger i fråga om ångerrätten följande. I avbetalningskontraktet finns information om konsumentens ångerrätt. Företaget har inte mottagit något ångermeddelande.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Är avtalet mellan KEP och företaget ett distansavtal?

Begreppet distansavtal definieras i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler som ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans (1 kap. 2 §). Att kommunikationen uteslutande ska ske på distans innebär att det endast får användas ett eller flera medel för distanskommunikation. Det kan t.ex. vara ett avtal som ingås via internet eller telefon.

Kraven på de åtgärder som näringsidkaren ska vidta för att det ska vara fråga om ett organiserat system för att träffa avtal på distans är förhållandevis lågt ställda. Det krävs inte att distansförsäljningen är särskilt omfattande, att den är speciellt välorganiserad eller att marknadsföringen har någon särskild omfattning eller intensitet (se prop. 1999/2000:89 s. 25 f. och prop. 2004/05:13 s. 121 f.). Det krävs inte att näringsidkaren själv har ett organiserat försäljningssystem. Det är tillräckligt att detta anordnats av någon annan och att näringsidkaren använder sig av detta, t.ex. en webbplats (se skäl 20 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011).

Ett exempel på ett organiserat system för distansförsäljning är att en näringsidkare erbjuder en vara i en annons som innehåller en bild på varan, uppgift om dess pris och en uppgift om ett ordertelefonnummer, varefter konsumenten beställer varan genom att ringa in en order (se prop. 2004/05:13 s. 122 f.). Från detta exempel måste skiljas situationer där näringsidkare i samband med marknadsföring – t.ex. på en webbplats eller i en annons – endast ger information om näringsidkarens verksamhet och näringsidkarens varor tillsammans med kontaktuppgifter till näringsidkaren. Enbart detta innebär inte att näringsidkaren har ett organiserat system för att träffa avtal på distans (se skäl 20 i direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011).

KEP har uppgett att han ringde till företaget för att köpa bilen sedan han hade sett en annons om bilen på Blocket. Han undertecknade sedan avtalet digitalt, dvs. på distans. Företaget har inte invänt mot KEP:s uppgifter om hur avtalet ingicks. Nämnden lägger därför uppgifterna till grund för sin bedömning.

Nämnden konstaterar i enlighet med detta att kommunikationen uteslutande har skett på distans.

Av utredningen framgår att det i företagets annons på Blocket fanns information om bilens pris. I annonsen fanns även bilder på bilen och kontaktuppgifter till företaget i form av e-postadress och telefonnummer. Företaget tog emot KEP:s telefonsamtal och anordnade en digital signering av parternas avtal. Enligt nämndens bedömning har företaget genom dessa åtgärder haft ett organiserat system för att träffa avtal på distans. Avtalet mellan parterna är därför ett distansavtal i den mening som avses i distansavtalslagen.

Har KEP rätt att ångra avtalen och vad blir verkan av att han utövar sin ångerrätt?

Enligt distansavtalslagen har konsumenten rätt att ångra ett avtal genom att lämna ett meddelande om detta till företaget inom 14 dagar från det att varan levererades (2 kap. 10 och 12 §§). När

konsumenten ångrar avtalet ska konsumenten lämna tillbaka varan och näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten betalat för varan (2 kap. 13 och 14 §§).

Konsumenten ska som huvudregel själv stå för kostnaden att returnera varan till näringsidkaren. Detta gäller under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten information om den skyldigheten (2 kap. 13 §).

Konsumenten kan vid utövad ångerrätt bli skyldig att ersätta näringsidkaren för förhöjda leveranskostnader på grund av konsumentens val av leveransmetod (2 kap. 15 § 1). Konsumenten kan även bli skyldig att ersätta näringsidkaren för varans värdeminskning under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten fullständig information om ångerrätten (2 kap. 15 § 2).

Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har ingått ett anknytande avtal med näringsidkaren, eller med någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Detta gäller också vid kreditköp enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) (2 kap. 16 §).

Av utredningen i ärendet framgår att KEP dagen efter leveransen begärde att få frånträda avtalet och han har alltså ångrat sig i rätt tid. Företaget har, trots uppmaning från nämndens sida, inte redovisat vilken information om ångerrätten som lämnats till KEP innan avtalet ingicks. Företaget har därför inte rätt till ersättning för varans eventuella värdeminskning. Eftersom företaget inte heller har bevisat att det informerat KEP om kostnaden för att returnera varan, ska företaget även stå för den kostnaden.

Företaget har uppgett att KEP, för det fall han får lämna tillbaka bilen, kommer att faktureras för transporten av bilen eftersom denna utfördes efter hans behov. Företaget har emellertid inte visat att leveranskostnaderna har blivit förhöjda på grund av KEP:s val av transportmedel och har därför inte rätt till ersättning för detta.

Av handlingarna framgår att KEP har valt att delbetala köpet genom ett avtal med banken. Nämnden gör bedömningen att KEP:s avtal med banken är ett sådant avtal som omfattas av bestämmelserna om anknytande avtal. Det innebär att banken ska se till att kreditavtalet avvecklas utan påföljd för KEP.

Sammanfattningsvis har KEP rätt att ångra avtalet med företaget. Till följd av detta ska det anknytande avtalet med banken upphöra att gälla utan påföljd för KEP. KEP:s krav ska alltså bifallas.

Vid denna bedömning finns det inte anledning för nämnden att pröva frågan om fel och hävning enligt konsumentköplagen (2022:260).