

**Fråga om rätt att ta ut en kostnad för returfrakt avseende skrymmande varor (distansavtalslagen 2 kap. 2 § p. 10). Även fråga om rätt att ta ut en administrationsavgift.**

**Beslut 2020-05-18; 2019-18386**

AY begärde att få slippa betala returkostnaden om 6 495 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav AY följande. Han köpte den 21 september 2019 möbler via företagets hemsida. Varorna kostade totalt 49 765 kr. Möblerna kom hem till honom den 22 september. Samma dag ringde han till företaget och berättade att han ville ångra sig och utnyttja sin rätt att lämna tillbaka varorna. Sju dagar senare accepterade företaget ångerrätten och skickade en minilastbil som tog tillbaka alla varorna. Senare informerade företaget honom om att han skulle betala 6 495 kr för returkostnaderna. Han tycker att denna returkostnad är för mycket och en oskälig summa. Vid köpetillfället informerade företaget honom inte om hur mycket det skulle kosta om han ångrade sig och ville returnera varorna. Vid distansköp ska företaget tydligt ge information om hur mycket det kan kosta vid retur eller om man ångrar sig. Han skulle kunna ha betalat lite administrationsavgift på 500 kr – 1 000 kr.

*Företaget motsatte sig kravet.*

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. AY beställde möbler den 18 september 2019 med leverans den 21 september. Varorna bestod av Zamorasoffor; en tresitssoffa, en tvåsitssoffa och en fåtölj, två stora mattor, en taklampa och en tv-bänk. Det var rätt många varor, en hel lastbil. AY lade sin order på företagets hemsida och godkände avtalet. I köpevillkoren står det klart och tydligt att man själv bekostar returfrakten samt att företaget tar ut en administrationsavgift på 595 kr. AY beställde varorna åt sin syster och enligt samtal med honom efter det att företaget hade levererat varorna kom de inte överens om betalning. Då skickade AY ett mejl om att han ville returnera varorna. Enligt distansavtalslagen har kunden alltid rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar från mottagandet av varan. Produkten och förpackningen ska returneras i väsentligt oförändrat skick, det vill säga oanvänd, hel och ren. Varorna får inte heller ha monterats. Kunden får hela köpesumman tillbaka, men leveranskostnaden för returen står kunden själv för och en expeditionsavgift på 595 kr. AY hade bokat transport och uppbärning samt montering. Han fick ett kostnadsförslag på transportkostnad samt hjälp med att bära. Han godkände per mejl samt per telefon att betala 5 900 kr plus 595 kr i administrationsavgift, totalt 6 495 kr för tjänsten med att bära ned varorna samt returfrakten. Företaget var tvunget att skicka två personer från Västerås med en stor lastbil för att utföra jobbet. Företaget har avtalat med AY om att han skulle betala 6 495 kr för att företaget skulle anlita ett transportbolag.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Avtalet har ingåtts på internet och distansavtalslagen<sup>1</sup> är därför tillämplig. Distansavtalslagen är tvingande till konsumentens förmån. Det betyder att ett avtalsvillkor som i jämförelse med

---

<sup>1</sup> Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

bestämmelserna i lagen försätter konsumenten i ett sämre läge än vad lagen gör inte är giltigt mot konsumenten, om inte annat anges i lagen (1 kap. 4 §).

AY har haft rätt att ångra sitt köp och parterna är överens om att han har gjort det inom den i lagen föreskrivna fristen på 14 dagar från det att han fick möblerna i sin besittning.

Frågan i ärendet gäller om AY är skyldig att betala för kostnaden för att returnera möblerna.

Som utgångspunkt gäller att om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar på egen bekostnad lämna eller sända tillbaka varan till företaget. En förutsättning för att konsumenten ska behöva betala för returfrakten är dock att företaget har informerat konsumenten om detta på rätt sätt.

Företaget ska innan ett distansavtal ingås ge konsumenten information om den skyldighet som konsumenten, vid utövande av ångerrätten, kan ha dels för att på egen bekostnad återsända en vara, dels kostnaden för att återsända varan om den inte kan återsändas med post (2 kap. 2 § p. 10). Om företaget inte har gett konsumenten information om returkostnaden på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, ska företaget stå för returkostnaden (2 kap. 13 §).

Det är normalt sett tillräckligt att företaget endast hänvisar till skyldigheten att på egen bekostnad återlämna varan. Företaget behöver alltså inte i normalfallet ange något preciserat belopp. Undantag från denna bestämmelse gäller vid distansavtal där varan är sådan att den inte kan återsändas per post. I ett sådant fall ska den faktiska kostnaden framgå av företagets information. Det handlar om varor som till sin natur är sådana att vanlig posthantering inte är möjlig. Det kan vara fråga om skrymmande varor eller varor som inte tål att skickas med post, exempelvis möbler, tvättmaskiner eller kylskåp. Tanken är att konsumenten kan ha särskilt svårt att uppskatta denna kostnad. Om ett preciserat belopp kan anges på förhand, ska detta anges. Om kostnaderna inte kan beräknas på förhand ska i vart fall ett uppskattat belopp anges. Så kan vara fallet om företaget inte själv ordnar med återtransporten. Även i dessa fall bör dock en rimlig uppskattning av maximikostnaden anges.<sup>2</sup>

Det framgår av uppgifterna i ärendet att företaget före avtalets ingående inte har informerat AY om vare sig den faktiska kostnaden eller en uppskattad kostnad för returfrakten av möblerna. Följden av att företaget inte har lämnat denna information blir då enligt lagen att företaget ansvarar för att bekosta returfrakten. Detta gäller alltså oavsett om parterna i efterhand har ingått ett avtal om att AY ska bekosta returfrakten. Ett sådant avtal är inte giltigt eftersom det försätter konsumenten i ett sämre läge än vad lagens bestämmelser gör. Det betyder att företaget är skyldigt att stå för kostnaden för frakten. Företaget bör därför befria AY från kravet på betalning av 5 900 kr.

Företaget har även begärt ersättning med 595 kr i administrationsavgift. Nämnden gör i denna del följande överväganden.

---

<sup>2</sup> Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler – En kommentar, Anne Kutteneuler, kommentaren till 2 kap. 2 § p. 10.

I samband med en retur kan det uppkomma olika kostnader för näringsidkaren, exempelvis administrativa kostnader eller kostnader för hantering och påfyllning av lager. Sådana kostnader är konsumenten inte skyldig att betala enligt distansavtalslagen. Eftersom lagen är tvingande till konsumentens förmån är det alltså inte möjligt att med bindande verkan avtala om att konsumenten ska stå för sådana kostnader.<sup>3</sup>

Vid nu gjorda bedömningar ska företaget rekommenderas att avstå från att kräva betalt av AY för både returkostnaden och den administrativa kostnaden.

---

<sup>3</sup> Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler – En kommentar, Anne Kutteneuler, kommentaren till 2 kap. 13 §