

**En konsument har beställt en vara från näringsidkarens hemsida och fått en beställningsbekräftelse. Näringsidkaren har därefter annullerat beställningen. Fråga om bindande avtal har uppstått mellan parterna.**

**Beslut 2017-06-14; 2016-09392**

*FR* begärde att *FS AB* skulle fullgöra köpet av fyra jackor. Den 9 september 2016 beställde han fyra jackor på företagets hemsida. Företaget skickade en bekräftelse på beställningen och drog betalningen från hans konto. Därefter meddelade företaget att det hade haft tekniska problem och inte tänkte fullfölja köpet. I och med att *FS AB* skickade en bekräftelse hade det ingåtts ett avtal mellan parterna. Företaget måste fullfölja sin del av avtalet genom att leverera de kläder som han har beställt.

*FS AB* motsatte sig kravet. Under den aktuella helgen uppstod ett allvarligt tekniskt problem på företagets e-handelsplattform. Det resulterade i dels att cirka 1 500 av 4 000 produkter var felaktigt prissatta, dels att angivna lagersaldon inte stämde. Vissa rabatter uppgick till 100 procent. Det fanns ingen personal på plats som kunde upptäcka felet förrän på måndagsmorgonen. Företaget fick in cirka 200 beställningar som var berörda av felet. Företaget valde att inte fullfölja de köp där felaktiga priser eller felaktiga lagersaldon hade annonserats. Kunderna hade fått en så kallad beställningsbekräftelse, men beställningarna avbröts innan företaget skickade orderbekräftelser till kunderna. Avtalsbundenhet uppstår enligt företagets villkor först när en orderbekräftelse skickas ut. Följaktligen har företaget inte varit skyldigt att fullgöra köpen. Att avtalsbundenhet inte uppstår förrän orderbekräftelsen har skickats ut är ett viktigt skydd för företag som driver e-handel.

**Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.**

#### *Rättsliga utgångspunkter*

Enligt avtalslagen sluts ett avtal genom att en anbudsgivare ger ett anbud som antas genom en accept från motparten. Både anbudet och accepten är bindande för den som har lämnat den. Lagen är dock dispositiv i den delen, vilket innebär att parterna kan komma överens om en annan modell för att träffa avtal.

En avtalsmodell som inte är ovanlig i affärslivet är den så kallade trestegsmodellen, varigenom en näringsidkare ger någon en offert (anbud) och motparten – ibland efter vissa förhandlingar mellan parterna – gör en beställning/order (accept), varefter näringsidkaren skickar en beställningsbekräftelse/orderbekräftelse. I denna modell utgör bekräftelsen det avgörande momentet för avtalsslutet.<sup>1</sup>

Erbjudanden som en näringsidkare, i annons eller på internet, riktar till allmänheten är inte avtalsrättsligt bindande anbud. Ett sådant erbjudande – ett s.k. utbud – ska i stället uppfattas som en anmodan till den som är intresserad av en vara eller tjänst att lämna ett anbud. För att

---

<sup>1</sup> Se bl.a. Grönfors/Dotevall, Avtalslagen en kommentar (2016), s. 71.

ett avtal ska komma till stånd krävs att köparen lämnar ett anbud utifrån utbudet, och att näringsidkaren lämnar en accept eller bekräftelse på köparens anbud.<sup>2</sup>

Enligt 12 § e-handelslagen<sup>3</sup> måste en e-handlare utan onödigt dröjsmål på elektronisk väg bekräfta mottagandet av en beställning. I förarbetena till e-handelslagen förtydligas att den elektroniska orderbekräftelsen inte är avgörande för när ett avtal ska anses vara ingånget.<sup>4</sup>

Ett dokument som kallas ”bekräftelse” kan alltså ha olika juridiska verkningar beroende på omständigheterna.

### *Nämndens bedömning*

Direkt efter FR:s beställning skickade FS AB ett mejl till honom med rubriken beställningsbekräftelse. Den avgörande frågan är om den bekräftelsen utgör en bindande accept och om ett avtal därigenom har träffats mellan parterna, eller om den endast är en bekräftelse på att företaget har tagit emot FR:s beställning.

Utgångspunkten enligt den traditionella avtalsmodellen är att bekräftelsen utgör en accept, om inte parterna har kommit överens om någon annan modell för avtalsslutande. Eftersom den avtalsmodell som företaget påstår skulle tillämpas mellan parterna alltså utgör ett avsteg från den traditionella modellen, måste detta avsteg tydligt framgå av avtalsvillkoren eller av bekräftelsen som sådan.

I samband med att FR gjorde beställningen på företagets hemsida godkände han företagets köpevillkor. Följande två klausuler fanns med bland villkoren:

#### ***Beställning***

*När du gör en beställning i vår webbutik sänder våra system automatiskt ut en beställningsbekräftelse till din e-post. När vi har kontrollerat att alla dina varor finns, har rätt färg och storlek, är hela och rena samt har rätt pris så skickar vi en orderbekräftelse som bekräftar din beställning. Det är i samband med att vi skickar produkterna till dig som du också får ditt kvitto i din försändelse. Läs noga igenom orderbekräftelsen när du mottagit den, och undersök om orderbekräftelsen överensstämmer med beställningen. Skillnader mellan beställning och orderbekräftelsen anses som ett nytt erbjudande från oss som du antingen kan acceptera eller tacka nej till. Vi förbehåller oss rätten att avbryta din beställning eller delar av denna om produkten du beställt har sålt slut eller har andra fel.*

— — —

#### ***Förbehåll***

*Vi förbehåller oss rätten att annullera beställningar, oavsett om det gäller felaktigheter såsom lagersaldo, pris, tekniska problem eller massbeställningar. Vid eventuell*

---

<sup>2</sup> Se ARN:s beslut i ånr 2001-4889; jfr Grönfors/Dotevall, Avtalslagen en kommentar (2016), s. 56 och Adlercreutz/Gordon, Avtalsrätt I (2011), s. 61.

<sup>3</sup> Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster.

<sup>4</sup> Se prop. 2001/02:150 s. 117.

*felinformation har du rätt att häva ditt köp, med hänvisning till konsumentköplagen. Vi reserverar oss även för förseningar samt slutförsäljning.*

Av beställningsbekräftelsen som företaget skickade ut efter FR:s beställning framgick vilka varor som hade beställts, pris, leveransadress, beställningsnummer och betalningsätt. I beställningsbekräftelsen stod också följande:

*”Nästa steg för oss är att packa dina varor och återkommer snart tillbaka med en orderbekräftelse.”*

Nämnden anser att den bekräftelse som företaget skickade ut, sedd för sig, kan uppfattas som en accept. Innebörden av bekräftelsen är alltså oklar, vilket är något som bör belasta näringsidkaren och inte konsumenten. Däremot är företagets köpevillkor klara och relativt lättillgängliga. Av villkoren framgår tydligt att beställningsbekräftelsen inte utgör en accept. Genom att ha godkänt köpevillkoren måste FR anses ha gått med på att en viss avtalsmodell gällde för köpet; enligt den modellen har företaget förbehållit sig rätten att avslå en köpars anbud till dess att en orderbekräftelse – en accept – har skickats ut.

FS AB har inte skickat någon orderbekräftelse till FR. Kort tid efter beställningen tog företaget kontakt med honom och förklarade att köpet annullerades. Nämnden anser därför att något bindande avtal inte har ingåtts mellan parterna. Att köpesumman har dragits från FR:s konto i samband med beställningen ändrar inte den bedömningen. FR:s krav ska därför avslås.