

**Angående räckvidden av undantaget i distansavtalslagen för specialtillverkade varor (2 kap. 11 § tredje punkten distansavtalslagen).****Beslut 2020-04-20; 2019-11712**

*AM* begärde att få slippa betala 3 000 kr till företaget.

I sin anmälan till nämnden uppgav *AM* följande. Företaget erbjöd ett gratis hembesök av en säljare för erbjudande om inglasning av hennes lägenhets balkong. Hembesöket ägde rum i augusti 2016. Hon fick en offert som hon accepterade. Därefter fick hon en orderbekräftelse. En av bolagets medarbetare skulle sedan komma hem till henne och göra måttagning för inglasningen. Innan detta inträffade meddelade hon emellertid bolaget den 10 september 2019 att hon ångrade och avbeställde inglasningen. Orsaken var att hon den 9 september 2016 gett mäklare i uppdrag att sälja lägenheten. I juli 2019 fick hon en faktura från bolaget på 3 000 kr för säljarens provisionsersättning. Eftersom hembesöket skulle vara gratis och hon avbeställt/ångrat köpet innan måttagning skett anser hon att hon inte ska betala något till bolaget.

*Företaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Anmälaren har beställt en specialtillverkad vara utan ångerrätt. Anmälaren har blivit informerad om det och det framgår av den orderbekräftelse som anmälaren erhållit, godkänt och signerat. Anmälaren har vid ett senare tillfälle avbeställt varan. Bolaget har med anledning av det debiterat anmälaren för uppkommen kostnad, nämligen säljarens provision.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Beställningen av inglasningen har gjorts under sådana omständigheter att lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är tillämplig. Enligt den lagen har konsumenten vid köp 14 dagars ångerrätt från den dag då varan levereras. Vid avtal om tjänst räknas 14-dagarstiden från det att avtalet ingås. I ärendet är klarlagt att *AM* den 11 augusti 2016 ingått avtalet om inglasningen och att hon den 10 september 2016 meddelat företaget att hon ångrade köpet. Nämnden finner att avtalet är att uppfatta som ett köp och inte som en tjänst (jfr 2 § konsumentköplagen). I ärendet är klarlagt att *AM* ångrat köpet innan det ens skett måttagning för tillverkning av de beställda varorna. Hon har alltså ångrat sig redan innan ångerfristen börjat löpa.

Företaget har emellertid invänt att *AM* inte haft någon ångerrätt eftersom avtalet avser en specialtillverkad vara.

I 2 kap. 11 § tredje punkten distansavtalslagen finns en bestämmelse om ett undantag från ångerrätten. Där anges att ångerrätt inte gäller för avtal som avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel.

Bestämmelsen fick denna utformning efter en revidering av distansavtalslagen år 2014 (se SFS 2014:14 och prop. 2013/14:15). I motsvarande bestämmelses lydelse före 2014 års reform angavs i stället att om ett avtal avser en vara som ska tillverkas eller väsentligen ändras efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars ska få en tydlig personlig prägel, så får konsumenten och näringsidkaren skriftligen avtala att det inte ska finnas någon ångerrätt. I den nya bestämmelsen som infördes 2014 finns alltså inte något krav på att parterna ska ha skriftligen avtalat att det inte ska finnas någon ångerrätt. Men det finns också en ytterligare betydelsefull skillnad. I den nya bestämmelsen sägs att ångerrätten inte gäller för en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar. För att ångerrätten inte ska finnas krävs alltså att varan redan har tillverkats när konsumenten vill ångra sig. Om varan vid den tidpunkt då konsumenten ångrar sig ännu inte har börjat tillverkas har alltså konsumenten ångerrätt. Detta stämmer väl med syftet med bestämmelsen som är att motverka att näringsidkaren blir sittande med specialtillverkade varor som näringsidkaren inte kan få avsättning för.

I AM:s fall är klarlagt att varan inte hade börjat tillverkas då hon ångrade sig. Hon hade därför vid den tidpunkten ångerrätt avseende avtalet med bolaget.

När en konsument ångrar sig har näringsidkaren inte rätt att kräva konsumenten på betalning för varan (jfr 2 kap. 14 § distansavtalslagen). Bolaget har alltså inte rätt till någon betalning av AM för varan. Inte heller har bolaget rätt till någon annan ersättning av henne för att hon ångrat avtalet (jfr 2 kap. 15 § distansavtalslagen).