

Fråga om en konsument är tvungen att betala returfrakt till Kina när hen utövar sin ångerrätt.

Beslut 2022-02-22; 2021-10041

SK begärde återbetalning med 798 kr samt att få returnera varan till företagets adress i Sverige och betala 66 kr i fraktkostnad.

I sin anmälan till nämnden uppgav SK följande. Hon köpte två par ortopediska sandaler i juni 2021 för totalt 798 kr. Hon meddelade företaget att sandalerna inte passade samma dag som de levererades. Hon hade läst villkoren och var beredd att betala för returkostnaden. När hon kontaktade företaget fick hon en adress till Kina, vilket inte stämde överens med vad som stod i villkoren. Returfrakten till Kina kostar 152 kr med spårbart porto. Företaget är svenskt och i villkoren står att företaget har säte i Skåne. När hon köpte sandalerna stod ingenting om att returer skulle skickas till Kina utan företaget har lagt till villkoret i efterhand efter att hon gjorde anmälan till ARN. Hon kräver därför återbetalning med 798 kr samt att få betala 66 kr för returfrakt för spårbart porto inom Sverige.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Det framgår av företagets returpolicy att alla returer ska skickas till företagets lager i Kina. Detta godkänns av kunden genom att köpet görs. På grund av pandemin har företaget inget lager som tar emot returer i Sverige.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Eftersom avtalet har ingåtts på internet är distansavtalslagen tillämplig i ärendet. Lagen är tvingande till konsumentens förmån (1 kap. 4 §). En konsument har rätt att ångra ett köp genom att lämna ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar från det att konsumenten har fått varan i sin besittning om inte parterna har avtalat om en längre frist (2 kap. 10 och 12 §§).

Innan avtalet ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om bland annat sitt namn, organisationsnummer, adress och e-postadress (2 kap. 2 § första stycket 1). Den adress som ska anges är den som är relevant för konsumenternas kontakt med näringsidkaren (prop.1999/2000:89 s. 83). Informationen ska vara sådan att konsumenten enkelt ska kunna identifiera och kontakta näringsidkaren (prop. 2013/14:15 s. 79). Näringsidkaren ska även lämna information om och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det (2 kap. 2 § första stycket 9). Informationen ska lämnas på ett klart och begripligt sätt (2 kap. 3 §). Följden av att konsumenten ångrar avtalet är att företaget ska återbetala vad konsumenten har betalat till företaget (2 kap. 14 §).

När en konsument utövar sin ångerrätt ska konsumenten på egen bekostnad skicka tillbaka varan till näringsidkaren, under förutsättning att näringsidkaren innan avtalet ingicks

informerade konsumenten om skyldigheten att bekosta returfrakten samt, om varan är sådan att den inte kan återsändas per post, kostnaden för att återsända varan (2 kap. 2 § 10 och 13 §). Om konsumenten inte får sådan information har näringsidkaren ingen rätt att ta betalt för returfrakten.

Av handlingarna framgår att SK har ångrat köpet i rätt tid och att företaget har informerat om att konsumenten är skyldig att bekosta returfrakten. I de ångerrättsvillkor som SK har gett in framgår att returen ska skickas till företaget.

Företaget har å sin sida gett in en handling som anger att returer ska skickas till företagets lager i Kina. Det är företaget som ska bevisa att ett avtalsvillkor har blivit en del av parternas avtal. Det finns ingen bevisning som visar att det villkor som företaget har gett in är en del av avtalet. Vid denna bedömning är det de villkor som SK har gett in som får anses vara gällande mellan parterna. Det innebär att SK är skyldig att skicka returen på egen bekostnad till företaget. Företaget har rätt att anvisa en adress, men enligt nämndens mening har företaget i det här fallet inte rätt att anvisa en adress till Kina. Detta eftersom företaget har gett sken av att företaget finns och verkar i Sverige. Till detta kommer att den enda adress som SK haft tillgång till inför köpet var en svensk adress. SK har därför inte haft att räkna med att hon skulle behöva skicka varor till Kina vid en eventuell retur. Nämnden anser därför inte att företaget har rätt att kräva att SK ska skicka returen till Kina. I stället är företaget skyldigt att tillse att returen kan hanteras i Sverige. Företaget ska därför rekommenderas att återbetala 798 kr till SK samt låta henne returnera varan till företagets adress i Sverige.