

Undantaget från en konsuments ångerrätt för vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel har inte varit tillämpligt i fråga om viss vara (däck och fälgar som beställts till en specifik bil) (jfr 2 kap. 11 § 3 distansavtalslagen). Näringsidkaren har bevisbördan för de omständigheter som ska läggas till grund för att undantaget är tillämpligt.

Beslut 2022-09-22; 2022-03728

SH begärde att företaget ska avstå från sitt krav om att han ska betala 2 700 kr till företaget.

I sin anmälan till nämnden uppgav han följande. Den 27 september 2021 beställde han fyra fälgar och fyra däck på företagets webbplats. Priset var 2 700 kr. En tid efter beställningen ångrade han köpet. Varorna returnerades utan att de kommit i hans besittning. Däcken har inte specialtillverkats och företaget har inte heller visat att de har fått en personlig prägel. Däcken går att sälja vidare, om en likvärdig beställning kommer in. Alternativt får de demonteras. Eftersom han inte fått varorna i sin besittning är det oklart hur han kan vara ansvarig för eventuell värdeminskning.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. *SH* beställde en komplett uppsättning däck och fälgar monterade och balanserade. Tio dagar senare kontaktade han kundtjänsten och bad att få avbeställa fälgarna men behålla däcken. Företaget informerade honom om att han köpt kompletta hjul som var monterade och balanserade enligt begäran och att särskilda köpvillkor gällde. Varorna har tillverkats särskilt för bilen. Han har därefter meddelat att han utnyttjade sin ångerrätt och att varorna återsänts.

Genom att montera och balansera däcken på fälgarna efter *SH*:s specifika bil har varorna fått en tydlig personlig prägel, varför ångerrätten inte gäller. Enligt köpvillkoren, som han godkände i samband med beställningen, har han inte rätt att frånträda köpet utan att betala en skälig avgift som i detta fall är 2 700 kr.

Varorna har minskat i värde. Det är inte möjligt att demontera däck och fälgar och sälja dem vidare till nästa kund som nya. Avmonterade däck och fälgar kostar cirka 20–50 procent av nypriset.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Twisten gäller en vara som har köpts på företagets webbplats. Eftersom det rör sig om ett s.k. distansavtal gäller lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Rättsliga utgångspunkter

Enligt distansavtalslagen har en konsument rätt att frånträda ett distansavtal – ångra avtalet – genom att meddela näringsidkaren om det. Vid köp av en vara ska detta göras senast 14 dagar från det att han eller hon tog emot varan. Om näringsidkaren inte har gett information om ångerrätten på det sätt som följer av lagen börjar ångerfristen inte löpa. Rätten att ångra avtalet upphör då senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt (2 kap. 12 § första och fjärde stycket).

I vissa undantagsfall har konsument inte rätt att ångra avtalet. Det gäller bland annat avtal som avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel (2 kap. 11 § 3). Undantaget genomför en bestämmelse i direktiv 2011/83/EU (det s.k. konsumenträttighetsdirektivet), vilket ska beaktas vid tolkningen (se artikel 16 c i direktivet). En generell utgångspunkt är att undantagen från ångerrätten i direktivet

ska tolkas restriktivt, mot bakgrund av att syftet är att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå och att undantagen begränsar dessa rättigheter (se t.ex. EU-domstolens domar i mål C-681/17, Slewo, i mål C-583/18, Verbraucherzentrale Berlin, och i mål C-208/19, NK Utkast till ett enfamiljshus).

I direktivet definieras uttrycket ”vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar” som en vara som inte är tillverkad på förhand och vars tillverkning sker på basis av konsumentens individuella val eller beslut. Som exempel anges specialtillverkade gardiner (se artikel 2.4 och skäl 49 i direktivet).

EU-kommissionen har gett viss vägledning när det gäller tillämpningen av bestämmelsen. Som exempel på avtal som omfattas av undantaget nämns varor för vilka konsumenten har lämnat anvisningar, t.ex. mått för möbler eller storlek på ett tyg. Vidare nämns varor för vilka konsumenten har begärt särskilda personliga inslag, t.ex. en viss design för en bil som tillverkas på beställning eller en specifik komponent för en dator som köps in separat för den specifika beställningen och som inte ingår i näringsidkarens allmänna utbud. Det framhålls att undantaget förutsätter att varan i princip är unik och tillverkas enligt personliga önskemål. Ifall konsumenten bara anpassar en vara genom att välja bland standardalternativ (som är fastställda på förhand) som tillhandahålls av näringsidkaren, bör det däremot inte vara möjligt att tala om anvisningar eller personlig prägel. Undantaget från ångerrätten gäller t.ex. inte vid köp av möbler där en särskild färg eller klädsel väljs från en tillverkarens utbud. Det gäller inte heller vid köp av en bil med extra utrustning som väljs från tillverkarens utbud eller en möbelgrupp som satts samman av standarddelar. (Se EU-kommissionens tillkännagivande, vägledning om tolkningen och tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU, 2021/C 525/01, s. 66.)

Det är näringsidkaren som har bevisbördan för att omständigheterna är sådana som krävs för undantagets tillämplighet (se Kutteneuler, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, En kommentar, JUNO version 1D).

Bedömningen i detta fall

SH har beställt fyra däck och fälgar på företagets webbplats. Avtalet innebar att företaget skulle leverera däcken balanserade och med fälgarna monterade. Av utredningen i ärendet framgår inte att SH skulle ha gett några särskilda anvisningar, vare sig i fråga om däckens eller fälgarnas utformning i samband med beställningen. Det framgår inte heller att varorna inte ingick i företagets normala utbud. Enbart den omständigheten att fälgarna monterats på däcken och att dessa balanserats gör inte att varorna kan anses ha tillverkats enligt SH:s anvisningar eller att de annars har fått en personlig prägel på det sätt som avses i 2 kap. 11 § 3 distansavtalslagen. Undantaget från ångerrätten är därför inte tillämpligt. Avtalet omfattas inte heller av något annat undantag från ångerrätten.

Med hänsyn till detta konstaterar nämnden att företagets avtalsvillkor om undantag från ångerrätten och ersättningsskyldighet för konsumenten vid frånträde från avtalet strider mot distansavtalslagen och att de därför är utan verkan mot SH.

SH har alltså haft rätt att ångra avtalet. Det är klarlagt att han har ångrat avtalet i sin helhet. Det framgår dock inte närmare när detta skedde. Eftersom företaget inte har informerat om ångerrätten på det sätt som följer av distansavtalslagen har ångerfristen under alla förhållanden förlängts. SH har därför ångrat avtalet i rätt tid.

Ett avdrag för en varas värdeminskning förutsätter att konsumenten har hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion (2 kap. 15 § 2). Så har inte varit fallet när det gäller de varor som SH har beställt. Företaget har därför inte rätt till ersättning för deras eventuella värdeminskning.

Företaget ska därför rekommenderas att avstå från sitt krav mot SH.