

**En flyttjänst (flytt av bohag) avser huvudsakligen en transporttjänst och omfattas därför av undantaget från ångerrätten för varutransporter i 2 kap. 11 § 12 lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).**

**Även fråga om huruvida information på företagets webbplats utgjorde avtalsinnehåll och om avbeställningsrätt.**

**Beslut 2023-08-21; 2022-13388**

AH begärde att få frånträda avtalet och att företaget ska avstå från att kräva betalt av honom.

I sin anmälan till nämnden uppgav AH följande. I juli 2022 gjorde han en ansökan via flytta.se och blev uppringd av företaget ett par dagar senare. Han fick ett erbjudande och besökte företagets hemsida. Han noterade där att företaget tillämpade certifikat "Bohag 2010". Den 11 juli beställde han via hemsidan en flyttjänst av företaget. Den 16 juli ville han avbeställa tjänsten kostnadsfritt men blev nekad. Enligt "Bohag 2010" ska detta vara möjligt. Företaget har svarat att de inte följer "Bohag 2010". Han begär att få frånträda tjänsten kostnadsfritt enligt villkoren som gällde när avtalets ingicks.

*Företaget motsatte sig kravet.*

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Den 12 juli fick AH orderbekräftelsen. Företaget hade då bokat bil och personal. Först den 16 juli återkom AH. Företaget följer inte "Bohag 2010" utan tillåter endast ombokning. Det finns inte någon ångerrätt på det sätt som AH hävdar, vilket han informerats om. Företaget åkte med sin personal till AH på den dag som överenskommits i början av augusti och fick då beskedet att flytten inte skulle ske. Företaget vidhåller därför sitt krav på full betalning.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

*Konsumenten har inte rätt att ångra avtalet enligt distansavtalslagen*

Avtalet mellan parterna är ett s.k. distansavtal, vilket innebär att lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är tillämplig. Enligt den lagen har konsumenten vid avtal om utförande av en tjänst som huvudregel rätt att frånträda (ångra) avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks.

I vissa undantagsfall har konsumenten dock inte rätt att frånträda avtalet. Undantag gäller bl.a. avtal gällande varutransporter om näringsidkaren ska tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod (2 kap. 11 § 12 distansavtalslagen). Undantaget är generellt utformat och omfattar alla olika typer av varor, till skillnad mot transport av personer som i stort sett är undantagna från lagens tillämpning (se 2 kap. 1 a § tredje stycket distansavtalslagen). Det kan vara fråga om transport av varor med t.ex. lastbil, båt eller tåg. Uttrycket varutransport har även ansetts innefatta uthyrning av lastbilar på en bestämd dag (se EU-domstolens dom i mål C-336/03, easyCar). Även om det i avtal om utförande av flyttjänster kan ingå att näringsidkaren t.ex. ska packa in och upp varor, avser avtalen huvudsakligen transport av varor. De måste därför anses omfattade av undantaget från ångerrätten. Enligt nämndens bedömning har AH alltså inte rätt att frånträda avtalet med stöd av distansavtalslagen.

*Konsumenten har rätt att avbeställa tjänsten enligt parternas avtal*

Av utredningen framgår att företaget på sin webbplats vid tidpunkten för avtalets ingående informerade om att företaget följer branschöverenskommelsen Bohag 2010. Detta framhölls som ett

argument för varför man som konsument ska välja just företaget. AH har med hänsyn till detta haft anledning att utgå från att företaget fullt ut följer Bohag 2010. Av Bohag 2010 framgår att en konsument har rätt att avbeställa tjänsten utan kostnad fram till 15 dagar före flytten. Detta måste alltså anses ha avtalats mellan parterna. Den omständigheten att företaget efter det att avtalet ingåtts framförde att företaget inte i den delen följer branschöverenskommelsen motiverar ingen annan bedömning.

AH har avbeställt tjänsten i rätt tid och företaget ska därför rekommenderas att avstå från att kräva betalt av honom.