

Frågan gällde om företaget hade rätt till ersättning för värdeminskning eller skadestånd vid ett ångrat bilköp. Konsumenten hade ångrat köpet i rätt tid men fortsatt att använda bilen.

ARN konstaterade att ett företag enligt distansavtalslagen kan ha rätt till ersättning för värdeminskning om varan hanterats mer än nödvändigt under ångerfristen, förutsatt att korrekt information om ångerrätten har lämnats. Bestämmelsen gäller dock i princip endast värdeminskning som uppstår innan ångerrätten utövas, och i detta fall hade konsumenten ångrat köpet redan efter några dagar. Efter att ångerrätten har utövats gäller i stället konsumentens vårdplikt enligt allmänna köprättsliga bestämmelser, vilket i praktiken innebär att varan ska hållas i oförändrat skick och inte brukas. Skadestånd kan bli aktuellt om varan skadas genom oaktsamhet.

För att företaget ska få ersättning krävs alltså att bilen skadats eller minskat i värde till följd av brukandet, vilket företaget har bevisbördan för. ARN bedömde att företaget inte visat detta och rekommenderade därför återbetalning av hela köpesumman mot återlämnande av bilen.

Beslut 2025-12-30; 2025-06866

MJ begärde att få ångra köpet av en bil.

I sin anmälan till nämnden uppgav *MJ* följande. Bilen köptes på distans. Hon reserverade bilen online. Det gick dock inte att betala via webben. Efter reservationen blev hon direkt uppringd av företagets avdelning i Strängnäs. Köpet ingicks per telefon den 23 april 2025. Handpenningen betalades via Swish och resterande belopp via faktura genom kreditgivaren. Hon hade i detta skede inte sett bilen. Hon hämtade bilen i företagets butik i Västerås. När hon köpte bilen blev hon inte informerad om att företaget förbehöll sig att avgöra om verkstadsbesök skulle bekostas av företaget. I avtalet stod det att garantin endast skulle gälla om hon använde en auktoriserad verkstad, i hennes fall Volvo.

Den 25 april 2025 upptäckte hon att batteriet inte laddade när hon körde bilen, vilket hon reklamerade dagen därpå. Företaget hänvisade till en verkstad som företaget hade avtal med. Om hon lagade bilen där gällde dock inte garantin. I det läget ville hon lämna tillbaka bilen eftersom hon inte litade på företaget. Den 28 april 2025 krävde hon därför att få frånträda köpet.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Vid garanti- eller reklamationsärenden är bilägaren alltid betalningsansvarig för felsökning tills underlag som styrker ursprungsfel inkommer. Detta gäller även vid nybilsgaranti. Företaget informerade *MJ* om detta men hon följde inte företagets anvisningar.

I detta fall fanns det inte grund för hävning. Företaget hänvisar till 5 kap. 4–5 §§ konsumentköplagen som ger säljaren rätt att avhjälpa ett fel som fanns vid leveransen, även om konsumenten kräver en annan påföljd. Det är den part som åberopar en omständighet som ska föra bevisning till stöd för sitt påstående. *MJ* har inte inkommit med bevisning som stödjer hennes påstående om fel på bilen.

Enligt 8 kap. 1 § konsumentköplagen ska konsumenten vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Om konsumenten genom handling eller brist på handling förvärrat ett fel ska konsumenten själv bära motsvarande del av kostnaden. Av utredningen framgår att MJ har fortsatt att använda bilen efter det att felsymptom upptäckts, vilket lett till en omfattande skada. Företaget är därför inte ansvarigt för kostnaderna som uppstått.

Allmänna reklimationsnämnden gjorde följande bedömning.

Rätten att frånträda avtalet

Parterna är överens om att MJ har köpt den aktuella bilen av företaget. Företaget har inte invänt mot MJ:s uppgifter om hur avtalet ingicks, varför nämnden lägger dem till grund för bedömningen. Nämnden drar i enlighet med detta slutsatsen att det är fråga om ett distansavtal enligt 1 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Enligt distansavtalslagen har en konsument rätt att frånträda (ångra) ett avtal om köp av en vara genom att meddela näringsidkaren om detta inom 14 dagar från den dag då konsumenten tog emot varan (2 kap. 10 och 12 §§ distansavtalslagen). Detta gäller oavsett om det finns något köprättsligt fel på bilen.

Parterna är överens om att MJ fem dagar efter köpet begärde att få frånträda avtalet, vilket är i rätt tid. Hon har därför som utgångspunkt rätt att få tillbaka det hon har betalat för bilen mot att hon på egen bekostnad lämnar tillbaka bilen till företaget (2 kap. 13 § första stycket och 14 § distansavtalslagen).

Det är utrett att köpet delvis har finansierats med kredit. Även detta anknyttande avtal har upphört att gälla och prestationerna ska återgå enligt det avtalet utan påföljd för MJ (2 kap. 16 § distansavtalslagen).

Företagets rätt till ersättning för värdeminskning

Av utredningen i ärendet framgår att företaget inte har låtit MJ ångra köpet och att hon därför ännu inte har återlämnat bilen. Hon har efter köpet kört bilen drygt 900 mil. Frågan är om företaget kvittningsvis har rätt till ersättning av MJ på grund av att bilen minskat i värde eller annars skadats under den tid hon har haft den i sin besittning.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten enligt 2 kap. 15 § 2 distansavtalslagen ersätta näringsidkaren för varans värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten den information om ångerrätten enligt 2 § första stycket 10 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket. Bestämmelsen tar i princip endast sikte på värdeminskning som sker under ångerfristen.

Nämnden, som tagit del av den argumentation och bevisning som getts in i ärendet, konstaterar att företaget har lämnat information om ångerrätten på det sätt som föreskrivs i distansavtalslagen. Utredningen ger dock inte stöd för att bilen har minskat i värde innan MJ

utövade sin ångerrätt. Företaget har därför inte rätt till ersättning med stöd av den nämnda bestämmelsen i distansavtalslagen.

I likhet med vad som gäller vid hävning av ett köp bör gälla att konsumenten, efter det att han eller hon har ångrat ett avtal, har hand om varan med vårdplikt till dess att den återställs (jfr bestämmelserna i 73–76 §§ köplagen, vilka har ansetts analogt tillämpliga vid hävning av ett konsumentköp, se prop. 1989/90:89 s. 158 f. och Herre, Konsumentköplagen En kommentar [JUNO version 6] avsnitt 12.).

Vårdplikten innebär att konsumenten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för vård av varan. Konsumenten ska se till att varan inte förstörs eller försämras på ett sådant sätt att näringsidkaren lider skada på grund av att varan lämnas utan vård. Konsumenten har rätt till ersättning för försvarliga utgifter och kostnader på grund av vården. Om vården inte kan fortgå utan väsentlig kostnad eller olägenhet för konsumenten eller om näringsidkaren dröjer oskäligt länge med att ta hand om varan får konsumenten sälja varan. Detsamma gäller om näringsidkaren inte ersätter kostnaderna för vården.

Om konsumenten uppsåtligt eller av oaktsamhet brister i sin vårdplikt kan han eller hon bli skadeståndsskyldig i förhållande till näringsidkaren. Om varan skadas under vårdtiden får det anses ligga på konsumenten att visa att försummelse inte förekommit på hans eller hennes sida (jfr rättsfallet NJA 1999 s. 197 och det refererade avgörandet från ARN 2023-19612).

MJ har under den tid företaget vägrat att emot bilen innehaft den med vårdplikt. Hon har under denna tid i princip inte haft rätt att bruka bilen. Det är utrett att hon sedan leveransen har kört bilen i drygt 900 mil. Hon har alltså i detta avseende brustit i sin vårdplikt. För att företaget ska ha rätt till skadestånd krävs det dock att bilen skadats till följd av brukandet, t.ex. genom att marknadsvärdet är lägre än vid den tidpunkt då bilen levererades till henne. Företaget har bevisbördan för sitt påstående om att skada uppkommit.

Företaget har i ärendet inte presenterat någon utredning som visar att bilens marknadsvärde minskat eller att skada i något annat avseende har uppkommit. Nämnden bedömer därför att företaget inte har rätt till skadestånd.

Vid denna bedömning ska företaget rekommenderas att betala tillbaka det som MJ har betalat för bilen mot att hon på egen bekostnad återlämnar bilen till företaget. Företaget ska även rekommenderas att reglera förhållandet med kreditgivaren så att MJ hålls skadelös mot kreditgivaren.