

ARN 2016-06018

Näringsidkaren har ingen skyldighet att återställa föremålet för tjänsten till ursprungligt skick när konsumenten har utnyttjat sin ångerrätt enligt distansavtalslagen efter att tjänsten fullgjorts.

Beslut 2016-12-12

JH begärde avhjälpande av fel i tjänsten alternativt hävning och återställande av balkongen till ursprungligt skick. JH avtalade med företaget S, genom en hemförsäljare, om inglasning av balkong. Hon fick ingen information om ångerrätt. Det är brister i arbetet eftersom balkongen inte har gjutits helt rakt.

Företaget motsatte sig kravet. Det är inga fel i tjänsten.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Nämnden prövar först om JH kan få häva tjänsten på grund av fel i det som utförts. En tjänst ska anses felaktig bland annat om resultatet avviker från vad konsumenten har rätt att kräva i fråga om fackmässighet eller från vad som i övrigt får anses avtalat (4 och 9 § konsumenttjänstlagen).

Det är JH som ska bevisa att det är fel i tjänsten eller att tjänsten inte har utförts på ett fackmässigt sätt. Nämnden anser att den utredning som JH lagt fram mot det som företaget har anfört inte bevisar att det skulle vara något fel i tjänsten eller att tjänsten inte utförts på ett fackmässigt sätt. Hon kan därför inte få häva avtalet på denna grund.

Nästa fråga är om JH kan ha rätt att frånträda avtalet enligt reglerna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). JH har uppgett att hon ingick avtalet via en hemförsäljare. Företaget har inte invänt

mot den uppgiften och nämnden utgår därför från att distansavtalslagen är tillämplig på parternas avtal (se bl.a. 1 kap. 2 § distansavtalslagen).

Innan ett avtal enligt distansavtalslagen träffas ska konsumenten få information om den ångerrätt som konsumenten har enligt lagen (2 kap. 2 §). Konsumenten har därefter rätt att ångra avtalet inom 14 dagar från det att detta ingicks (2 kap. 10 §). Innebörden av ångerrätten är att konsumenten får frånträda avtalet utan kostnad. Om konsumenten inte har fått den information om ångerrätt som föreskrivs i lagen gäller ångerrätten i stället i upp till ett år efter att avtalet ingicks (2 kap. 12 § fjärde stycket). Det är näringsidkaren som har bevisbördan för att konsumenten har fått den information som anges i lagen. Ångerrätt gäller dock inte för avtal om en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och har gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts (2 kap. 11 § första stycket 1). Om näringsidkaren hävdar att konsumenten har lämnat ett sådant medgivande har näringsidkaren att visa detta.

JH har i sin anmälan till nämnden angett att hon inte fått någon information om ångerrätt. Företaget har inte ifrågasatt detta och inget annat i utredningen visar att påståendet skulle vara oriktigt. Inget i utredningen visar heller att JH skulle ha samtyckt till att tjänsten påbörjades och att ångerfristen upphörde när tjänsten blivit fullgjord. För JH har därmed gällt den utsträckta ångerfristen på ett år och hon har meddelat företaget att hon ville häva köpet inom den tiden. Hon har därför rätt att frånträda avtalet enligt distansavtalslagens regler om ångerrätt. Att JH inte uttryckligen krävt att få ångra tjänsten ändrar inte den bedömningen eftersom innebörden av hennes krav på hävning är densamma.

Att företaget försummat att informera om ångerrätten leder också till att företaget inte har någon rätt till ersättning för den utförda tjänsten (se 2 kap. 14 och 15 § distansavtalslagen). Det framgår inte av handlingarna om JH ännu har betalat något för tjänsten. JH har dock rätt till återbetalning av hela det belopp som hon kan ha betalat till företaget för tjänsten och företaget kan inte kräva henne på betalning i den mån hon inte har betalat.

JH har krävt att företaget återställer balkongen till ursprungligt skick. Verkan av att en konsument utövar sin rätt att ångra ett köp av en vara är att konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar på egen bekostnad ska lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren (2 kap. 13 §). Det finns

ingen motsvarande bestämmelse för tjänster. Inte heller lagförarbetena till distansavtalslagen ger något stöd för att det skulle finnas en skyldighet för näringsidkaren att återställa föremålet för tjänsten till ursprungligt skick.

Att JH utövat sin ångerrätt för avtalet om inglasning av balkongen medför alltså inte någon skyldighet för företaget att återställa balkongen till ursprungligt skick. Företaget har inte heller någon skyldighet att montera bort det material som använts vid inglasningen och som sammanfogats med JH:s egendom (jfr prop. 2013/14:15 s. 92 och prop. 1991/92:167 s. 29). I denna del kan JH:s krav inte bifallas.

När det gäller JH:s krav om skadeståndersättning gör nämnden följande bedömning:

JH har i anslutning till sitt krav om avhjälpande av fel begärt skadestånd med 10 000 kr exklusive moms för att företaget varit försenat med att slutföra tjänsten. Företaget har medgett ersättning med 10 % av avtalat belopp för dröjsmålet. Nämnden uppfattar det som att företaget har lämnat sitt medgivande under den förutsättningen att avtalet kvarstår. Eftersom nämnden kommit fram till att JH har rätt att ångra avtalet, kan företaget inte anses bundet av sitt medgivande. Vidare har avtalet i sin helhet upphört att gälla till följd av att JH har utövat sin ångerrätt. Det finns därför inte någon grund att tillerkänna henne skadestånd för dröjsmålet vare sig till följd av avtalets bestämmelser om dröjsmålsersättning eller av någon annan anledning.

Vad gäller JH krav på skadestånd för att balkongen inte kunnat användas m.m. avser detta en s.k. ideell skada som inte är ersättningsgill. Hennes krav i den delen kan därför inte heller bifallas.

Nämnden anmärker slutligen att en eventuell demontering av de utförda åtgärderna kan komma att kräva bygglov eller godkännande av bostadsrättsföreningen. Detta är frågor som nämnden inte kan bedöma eller ta i beaktande vid prövningen av ärendet.