

Remissvar
Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Sophie Nordström
103 33 Stockholm

Sollentuna 2021-06-15

Remissyttrande över SOU 2021:17 "Ett moderniserat konsumentskydd"

Diarienummer: Fi2021/01503
Handläggare: Chefsjurist Ulf Stenberg



Sammanfattning av Villaägarnas Riksförbunds synpunkter

Villaägarnas Riksförbund vill med hänsyn till att utredningens förslag om införande av 2 kap 11 § punkt 14 distansavtalslagen - kan innebära att det blir omöjligt för konsumenter att ångra tjänster från skojarföretag i byggbranschen - att nämnda lagrum förtydligas i enlighet med gulmarkerat tillägg. Detta innebär i så fall att ångerrätten inte gäller för

”en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten på eget initiativ har kontaktat näringsidkaren och uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationsåtgärder och uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras.”

I övrigt har förbundet inget att erinra mot utredningens förslag.

Bakgrund till utredningen

Regeringen har förra året beslutat att låta en särskild utredare analysera hur svensk rätt förhåller sig till direktivet (EU) 2019/2161 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG samt Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler. I uppdraget har ingått att bland annat föreslå nödvändiga författningsändringar och andra åtgärder för att genomföra direktivet i Sverige (dir. 2020:13).

Otillbörlig marknadsföring

Reglerna om otillbörlig marknadsföring i marknadsföringslagen föreslås förändras på bland annat följande sätt.

- Vid marknadsföring av en vara får den inte framställas som identisk med en vara som marknadsförs i andra medlemsstater i Europeiska unionen, om varornas sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig åt och det inte är motiverat av legitima och objektiva skäl.
- Marknadsplatser online ska informera om den som erbjuder en produkt på marknadsplatsen är näringsidkare eller ej, baserat på dennes uppgift om detta.
- När konsumenter har möjlighet att söka digitalt efter produkter som erbjuds, ska näringsidkaren informera om de kriterier som främst bestämmer rankningen av de produkter som presenteras och deras betydelse jämfört med andra kriterier.
- Tillhandahåller en näringsidkare konsumentrecensioner av produkter, ska näringsidkaren informera om hur det säkerställs att recensionerna kommer från konsumenter som har använt eller köpt produkterna och i sådant fall på vilket sätt det görs.

Prissänkningar

Det föreslås en ny bestämmelse om prissänkningar i prisinformationslagen (2004:347). Den innebär att när priset har sänkts på en produkt, även ska framgå vad den kostade tidigare.

Distansavtal

Tillämpningsområdet för andra kapitlet distansavtalslagen föreslås gälla för avtal där en näringsidkare mot betalning överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför en tjänst åt en konsument. Likaså för digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium och när en digital tjänst utförs, om avtalet inte innebär att konsumenten betalar, men ska tillhandahålla sina personuppgifter, utom när näringsidkaren behandlar personuppgifterna enkom för att uppfylla rättsliga krav eller för att kunna fullgöra avtalet. Det här innebär i praktiken att avtal om gåvor och gratistjänster inte längre kommer att omfattas av kapitlet.

Näringsidkare får större skyldigheter att lämna konsumenter information innan avtal ingås. Exempelvis ska en näringsidkare utöver information om sin e-postadress, även informera konsumenten om andra medel för kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form.

Utredningen föreslår att Sverige ska använda sig av möjligheten att undanta vissa reparationstjänster från ångerrätten. Det innebär att ångerrätt inte ska gälla för en tjänst som har fullgjorts och konsumenten ska betala för, om konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationer och uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras.

Utredningen är av uppfattningen att ångerfristen inte bör förlängas vid avtal som ingås i samband med en näringsidkares inte begärda besök i konsumentens bostad eller utflykter som organiseras av näringsidkare.

Utvidgade möjligheter att påföra marknadsstörningsavgift

Utredningen föreslår att marknadsstörningsavgift även ska kunna påföras vid överträdelser av generalklausulen i marknadsföringslagen, de nya föreslagna bestämmelserna i lagen samt bestämmelserna om obeställd reklam, information om garantier och information innan ett konsumentavtal ingås. Det här innebär alltså en generell möjlighet att påföra avgift vid överträdelser av marknadsföringslagen.

Sanktionsmöjligheter i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Utredningen föreslår att det införs bestämmelser om sanktionsavgifter i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Patent- och marknadsdomstolen ska på talan av Konsumentombudsmannen, KO, kunna besluta att en näringsidkare ska betala en sanktionsavgift om näringsidkaren eller någon som handlar på näringsidkarens vägnar uppsåtligen eller av oaktsamhet har använt ett avtalsvillkor, som med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt.

Vad vill man uppnå med förändringarna?

Tanken med föreslagna ändringar är att de ska ligga i linje med en tydligare och mer enhetlig reglering inom EU när det gäller marknadsföring och information till konsumenter, särskilt när avtal ingås digitalt. Förhoppningen är att ändringarna underlättar och leder till kostnadsbesparingar framför allt för företag som bedriver e-handel. Likaså bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter.

Syftet med det stärkta sanktionssystemet vid överträdelse av det marknadsrättsliga regelverket, är att det ska verka avskräckande för företag som inte följer reglerna och gynna seriösa företag.

Villaägarnas synpunkter i sin helhet

Villaägarnas Riksförbund har inget att erinra mot utredningens förslag, förutom på en punkt, tillägget i 2 kap 11 § punkt 14 distansavtalslagen, där förbundet anser föreslagen lagtext vara direkt olämplig och gynna oseriösa företag, varför vissa modifieringar behöver göras.

Utredningen föreslår att ångerrätt inte ska gälla för

”en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationsåtgärder och uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras.”

Villaägarnas Riksförbund har förståelse för att det i normalfallet, kan vara lämpligt med att sådana reparationstjänster inte går att ångra. Problemet är att utredningens förslag går alldeles för långt och kommer att gynna ett betydande antal byggföretag, som verkar inom den grå och svarta sektorn i Sverige, bland annat inom takläggningsbranschen. Tre av dessa företag är Takspecialisten i Mälardalen AB, Stringblom Consulting AB och Fastighetsförvaltarna i Stockholm AB.

Den här typen av oseriös verksamhet ömsar ofta skinn, med byte av frontfigurer, firmanamn, organisationsnummer med mera, men där de verkliga huvudmännen förblir desamma. Bara dessa tre företag kan i dagsläget beräknas omsätta någonstans kring 100 miljoner kronor tillsammans, baserat på att Tak och Fasadmästarna i Sthlm AB (föregångare till Takspecialisten i Mälardalen AB) omsatte 39 miljoner kronor för verksamhetsåret 2018, Stringblom Consulting AB omsatte 56 miljoner kronor för verksamhetsåret 2019 samt Fastighetsförvaltarna i Stockholm AB omsatte 14 miljoner kronor för verksamhetsåret 2019.

Lagändringen är närmast en skänk från ovan till dessa företag, då den helt enkelt ger dem närmast frikort för sin oseriösa affärsmodell. Idag riskerar företagen trots allt inte få betalt från de konsumenter, som vågar konfrontera dem och ifrågasätta betalningsskyldighet.

Dessa företag använder sig av olika säljstrategier, där den vanligaste är att mötesbokare ringer upp konsumenten för att få konsumenten att begära företaget ska komma på besök. Detta besök syftar till att konsumenten ska beställa byggtjänster som omläggning av tak. Såväl mötesbokare som säljare/takbesiktigare jobbar enligt ett slags säljmanus/försäljningsstrategi. När mötesbokaren ringer upp småhusägare, görs detta precis som vid normal

telefonförsäljning i Sverige, utifrån kontaktlistor. Skillnaden är att byggföretagen i stort sett bara kontaktar äldre och personer med intellektuell funktionsnedsättning, antagligen för att företagen utgår från att det är lättare att lura dem. Vid samtalet kan mötesbokaren uppge att företaget håller på med ett takbyte på ett annat hus i närområdet och att företaget vill erbjuda småhusägaren att tillsammans med andra närboende få en gratis takbesiktning. Sedan vill mötesbokaren pumpa småhusägaren på information om taket, hur gammalt det är, eventuella problem och hur problem tidigare har åtgärdats. Den här informationen använder företaget senare, för att förmå småhusägaren att lägga om taket. Så även om småhusägaren säger att det inte är några problem med taket och att de problem som möjligen har funnits är lösta, framhärdar mötesbokaren med att då besiktar företaget gärna taket för att se att alla problem är lösta och att inga nya har uppkommit.

Låter småhusägaren företagets takbesiktigare/säljare komma på besök, lär denne påstå att det finns akuta problem med taket, som omedelbart behöver åtgärdas och visa upp bilder från vinden på fukt- och mögelangrepp. Dessa bilder brukar inte komma från småhusägarens hus utan från ett annat hus med allvarliga problem på vinden. När bilderna är från småhusägarens vind, finns det ofta bilder på vatten där, vilket takbesiktigaren/säljaren själv systematiskt sprutar dit med en blomspruta eller liknande, när denne "besiktigar" vinden. Har småhusägaren råkat säga att en brist åtgärdades för några år sedan, kommer takbesiktigaren/säljaren att påstå att den åtgärden är felaktig eller har spelat ut sin roll.

Oavsett vad småhusägaren säger, kan företaget till exempel säga att "du oroar dig ju själv för taket. Och väntar ni med att åtgärda det, så kan ni drabbas av tunga onödiga extrakostnader". Sedan lär företaget göra allt vad det kan för att få småhusägaren att skriva på ett avtal om att omgående lägga om taket. Arbetena brukar påbörjas nästa dag och priserna jämfört med en seriös takläggare, kan vara det dubbla eller tredubbla. Så istället för att betala 180 000 kronor, får småhusägaren betala till exempel 450 000 kronor. Företagen bedriver dessutom arbetena i strid mot arbetsmiljölagstiftningen och med utländsk arbetskraft, där det kan ifrågasättas om skattereglerna följs. De har i ett stort antal fall drabbats av sanktionsavgifter för underlåtenhet att följa arbetsmiljöreglerna.

Anlitar en småhusägare ändå en "telefontakläggare", får denne vara beredd på att det finns en stor risk för att bli lurad på det ena eller andra sättet. Förutom att småhusägaren får betala för en onödig takomläggning, kan småhusägaren råka ut för svårigheter att kommunicera med företaget och dess hantverkare, undermåliga jobb, hot, saltade räkningar eller rent av dubbelfakturering.

Det kan förekomma att byggföretagen gör misstag, när de ingår avtal för att blåsa småhusägare. De informerar helt enkelt inte om den ångerrätt som småhusägare har. Sådan ångerrätt gäller förutom när man kommer överens på distans (till exempel på telefon och nätet) även när byggföretagen kommer hem till småhusägarens bostad eller arbetsplats och de kommer överens där. Ångerrätten gäller inte när byggföretaget är klart, om småhusägaren uttryckligen har samtyckt till att hantverkaren börjar jobbet och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när byggföretaget är klart. Ges samtycket i standardvillkor, anses dock ett sådant samtycke inte vara tillräckligt.

Konsekvensen av att företaget inte uppfyller kraven när det gäller att informera om ångerrätten, är att småhusägaren inte är skyldig att betala något för tjänsten. Småhusägaren behöver inte heller betala, när småhusägaren inte uttryckligen har begärt att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts. Så har småhusägaren i en standardblankett gått med på att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen och att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts, är småhusägaren inte skyldig att betala. Det är företaget som ska visa att småhusägaren har fått all ångerrättsinformation och på ett i lagens mening bindande sätt har begärt att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen och gått med på att någon ångerrätt inte finns när hantverkaren är klar.

Villaägarnas Riksförbund anser det vara lämpligt att behålla nuvarande lagstiftning, som slår mot dessa skojarföretags affärsmodell och gör att de har inte har rätt till betalning samt att konsumenterna har möjlighet att kostnadsfritt backa ur avtalen. Såväl Villaägarnas Riksförbund som Konsumentverket har fått ett stort antal anmälningar rörande dessa företag. Det skulle vara stötande om en lagändring införs, som direkt gynnar dessa skojarföretag. En lagakraftvunnen dom gentemot ett sådant taklägningsföretag bifogas, se [bilaga 1](#).

Frågan är vad 2 kap 11 § punkt 14 innebär i praktiken, när konsumenten inte kan ångra

”en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationsåtgärder och uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras.”

En takomläggning är typiskt sett en slags reparationsåtgärd samt faller därför under nämnda lagrum.

Hur ska uttrycket ”begärt ett besök” i föreslagen lagtext tolkas? Föreslagen lagtext skiljer sig från utredningens uttryck på sidan 159, ”på eget initiativ begär ett besök”. När en konsument blir uppringd av en mötesbokare, till exempel från något av de tvivelaktiga taklägningsföretagen, och sedan bestämmer tid för besök med taklägningsföretaget, är risken att konsumenten anses ha begärt besöket från näringsidkaren i syfte att utföra reparationsåtgärder. Frågan blir i vad mån en sådan takomläggningstjänst går att ångra.

Villaägarnas Riksförbund vill därför - med hänsyn till att 2 kap 11 § punkt 14 distansavtalslagen, kan innebära att det blir omöjligt för konsumenterna att ångra tjänster från skojarföretag i byggbranschen - att nämnda lagrum förtydligas i enlighet med gulmarkerat tillägg. Detta innebär i så fall att ångerrätten inte gäller för

”en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten på eget initiativ har kontaktat näringsidkaren och uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationsåtgärder och uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras.”

Med Villaägarnas Riksförbunds förslag kan konsumenter som blir uppringda och övertalade att begära besök av näringsidkare, alltjämt ångra sådana tjänster.

VILLAÄGARNAS RIKSFÖRBUND

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kenneth Kanckos', written in a cursive style.

Kenneth Kanckos
Förbundsdirektör

BILAGA 1 – LAGAKRAFTVUNNEN DOM



UPPSALA TINGSRÄTT
Avdelning 1

DOM
2020-10-30
Meddelad i
Uppsala

Sid 1 (15)
Mål nr
T 1130-19

PARTER

Kärande

Tak och Fasadmästarna i Sthlm AB, 559113-3367
Jyllandsgatan 107
164 47 Kista

Ställföreträdare: SE
Jyllandsgatan 107
164 47 Kista

Ombud: GS

Svarande

BS

Ombud: MN

DOMSLUT

1. Käromålet ogillas.
 2. Tak och Fasadmästarna i Sthlm AB ska ersätta BS rättegångskostnad, avseende ombudsarvode, med 137 531 kr jämte ränta på beloppet enligt 6 § räntelagen från dagens datum till dess full betalning sker.
-

BAKGRUND

Tak och Fasadmästarna i Sthlm AB, (tidigare Stringbloms Bygg & Montage AB, dessförinnan Arga Takläggaren AB, nedan kallat "Bolaget") och BS avtalade den 27 september 2018 om att Bolaget skulle utföra arbete på BS tak. Avtalet skrevs i BS hem. Arbetet påbörjades den 1 oktober 2018 med sju dagars beräknad arbetstid. Avtalat pris var 188 000 kr vilket sedermera sattes ned till 180 500 kr. BS lät, i Bolagets frånvaro, besiktiga arbetet den 30 oktober 2018 varvid det konstaterades ett antal fel i arbetet. Bolaget erbjöd sig att avhjälpa felen vilket avvisades av BS. BS har därefter, genom sitt ombud, betalat 86 500 kr till Bolaget.

YRKANDEN M.M.

Bolaget har yrkat att tingsrätten ska förplikta BS att till Bolaget betala 143 200 kr jämte ränta enligt 6 § räntelagen från den 15 november 2018 till dess betalning sker.

BS har bestritt käromålet i sin helhet. Inget belopp har vitsordats som skäligt i och för sig. Hon har vitsordat sättet att beräkna ränta som skäligt i och för sig.

Parterna har yrkat ersättning för sina rättegångskostnader.

GRUNDER

Bolaget

Parterna har ingått ett avtal om omläggning av tak. Bolaget har utfört sina åtaganden i enlighet med avtalet och har därför rätt till avtalad ersättning.

Avtalat pris var 230 000 kr inklusive mervärdesskatt, varav 165 000 kr avser arbetskostnader, 52 500 materialkostnader och 12 500 övriga kostnader. Från beloppet skulle avgå ROT-avdrag om 49 500 kr.

BS har genom sitt ombud betalat 86 500 kr. ROT-avdrag beviljas inte när betalningen görs från annat konto än kundens. Beställaren bär enligt avtalet ansvaret för att ROT-avdrag inte beviljas. Kvarstående fordran uppgår därför till 143 200 kr.

BS

BS har utnyttjat sin ångerrätt och frånträtt avtalet varför Bolaget inte har rätt till någon ersättning för det arbete som utförts. Bolaget har underlåtit att ge BS information gällande hennes ångerrätt vilket innebär att hon haft ångerrätt till och med den 11 oktober 2019. BS har inte begärt att arbetet skulle påbörjas innan ångerfristen löpte ut.

Det förelåg fel i det utförda arbetet och vissa avtalade åtgärder var inte utförda. Eftersom Bolaget visat allvarlig oskicklighet i utförandet av tjänsten, bristande hederlighet samt åsidosatt BS intressen, har BS haft rätt att avvisa erbjudandet om avhjälpande. Eftersom BS har haft grund för att inte låta Bolaget avhjälpa de aktuella felen har hon rätt till prisavdrag.

Det avtalade priset är uppenbart oskäligt i förhållande till den tjänst som har utförts. Bolaget har avsiktligt vilselett BS att ingå avtalet genom att visa henne bilder av ett annat tak och genom lämnandet av oriktiga uppgifter gällande hur akut taket behövde åtgärdas. Om Bolaget hade lämnat korrekta uppgifter hade BS inte skrivit under avtalet.

Även om det avtalats att köparen är betalningsskyldig för icke godkänt ROT-avdrag så har Bolaget inte gjort någon ansökan om ROT-avdrag, och därför inte heller fått något avslag. Detta trots att det skickats två uppmaningar till Bolaget att ansöka om ROT-avdrag. Det stämmer inte att betalningen måste ske från beställarens konto.

Bolaget (replik)

Parterna kom överens om att påbörja arbetet den 1 oktober 2018, inom ångerfristen.

Det skedde på BS begäran och hon har då gått med på att det inte föreligger någon ångerrätt. BS har inte framfört ånger förrän den 3 september 2019, efter det att arbetet slutförts.

Bolaget har inte fått tillfälle att avhjälpa felen trots att de erbjudit sig. BS har inte haft skäl att neka Bolaget möjlighet att avhjälpa felen och hon har därför inte rätt till prisavdrag. Att det antecknats fel i besiktningens protokoll är inte tillräckliga skäl för att vägra ge Bolaget tillfälle att avhjälpa. Priset är skäligt.

UTVECKLING AV TALAN

Bolaget

Enligt avtalet skulle arbetet påbörjas den 1 oktober 2018, dvs fyra dagar efter avtalets ingående. Detta skedde på BS begäran och hon gick då med på att det inte förelåg någon ångerrätt vilket framgår av avtalet.

Arbetet påbörjades den 1 oktober 2018 och har fullgjorts. Genom att arbetena lämnats över till slutbesiktning anser sig Bolaget ha fullgjort entreprenaden. Därefter har BS låtit utföra en besiktning den 30 oktober. Bolaget bjöds inte in till besiktningen vilket borde ha gjorts enligt entreprenadrättsliga regler. I besiktningens protokoll antecknades några anmärkningar som Bolaget erbjudit sig att åtgärda utan kostnad för BS. BS vägrade dock, utan skäl, Bolaget att avhjälpa felen varför bolaget har rätt till avtalad ersättning. Ersättningen om 230 000 kr består av arbetskostnader om 165 000 kr, 52 500 kr materialkostnader och övriga kostnader för bl.a. hyra av container och lastbil om 12 500 kr.

ROT-avdraget har inte kunnat utnyttjas av bolaget vilket BS ansvarar för enligt avtalet där det står att om Skatteverket inte beviljar avdraget så debiteras kunden. Det är inte BS som erlagt betalningen om 86 500 kr utan hennes ombud MN. Kvarstående belopp att betala uppgår till det yrkade beloppet.

SE och BS hade kontakt under arbetets gång. När arbetet slutförts skickades fakturan. I bestridandet av fakturan gjordes det gällande att entreprenaden var behäftad med fel. Felen får anses reklamerade i och med det översända besiktningsprotokollet och det vitsordas att det förelegat fel. När fakturan bestreds hade BS redan avvisat Bolagets erbjudande om avhjälpande. Det gjordes dock inte då gällande att BS ångrat avtalet.

Det var ingen påtvingad eller stressad situation när avtalet skrevs under. Bolagets representanter visade bilder på hur det såg ut på vinden. BS var själv angelägen om att arbetet skulle påbörjas skyndsamt. I vart fall har hon samtyckt till att arbetet skulle påbörjas den 1 oktober 2018 genom sitt undertecknande. Hon har också samtyckt till att det inte funnits någon ångerrätt. Det har inte gjorts gällande några brister mot säkerhetsregler eller att personalen betett sig illa under tiden arbetet pågick. Det är en förutsättning för prisavdrag och andra köprättsliga sanktioner att näringsidkaren bereds möjlighet att åtgärda fel när företaget begärt det. Bolagets fackmässighet ska bedömas efter eventuellt åtgärdande.

BS

BS var när avtalet tecknades 86 år gammal. Bolaget hade innan dess kontaktat BS för att erbjuda en kostnadsfri takbesiktning vilket hon först avvisade men till slut gått med på. Den 29 september 2018 kom det två representanter från Bolaget. Den ena gick upp på vinden och kom sedan ner, visade en bild på telefonen och sa att taket var fullt av svartmögel. BS hade då ingen anledning att misstro att bilden som visades skulle vara från hennes eget tak och blev chockad över uppgiften. På fråga om det gick att avvakta med att åtgärda taket till våren gav Bolaget svaret att det var ett akut fel som behövde åtgärdas omedelbart då svartmöglet annars skulle sprida sig. Bolagets representanter var påstridiga och pressade BS att skriva på genom att säga att de hade bråttom till ett annat möte. BS gavs ingen möjlighet att i lugn och ro läsa igenom avtalet som helt hade författats av Bolagets representant. Det diskuterades inga alternativa åtgärder. Situationen upplevdes av BS som väldigt pressande och jobbig som till slut skrev på avtalet för att få männen att lämna bostaden.

BS fick ingen information om sin ångerrätt utöver det som står på avtalet och hon begärde inte att arbetet skulle påbörjas innan ångerfristen löpt ut. Det krävs ett uttryckligt handlande och en avsikt att arbetet ska påbörjas innan ångerfristen löpt ut. Det spelar dock ingen roll eftersom det inte lämnats någon information om ångerrätt till BS. Alla avtalsvillkor som är till nackdel för konsumenten i förhållande till distansavtalslagen är utan verkan för konsumenten och näringsidkarens rätt till ersättning går förlorad vid varje överträdelse av kravet på att information om ångerrätt ska lämnas.

När BS sedan läste igenom avtalet insåg hon att hon ångrat sig och försökte då ringa Bolaget på det nummer som angivits på avtalet. BS ringde vid upprepande tillfällen den 27 september samt dagen efter utan att få något svar.

Eftersom hon inte har tillgång till någon dator kunde hon inte skicka e-post. BS har därför gjort vad som kan förväntas av henne för att ångra avtalet.

Måndagen den 1 oktober 2018 levererades materialet till fastigheten. BS uppgav då till speditören att hon ånkrat sig varpå speditören ringde upp Bolaget och meddelade detta. Svaret BS fick var att hon inte kunde ångra köpet och att hon under alla omständigheter skulle få betala för materialet som skulle läggas på hennes tomt. Det slutade med att speditören lade varorna på tomten. Samma kväll kom det några personer och satte upp byggnadsställning utanför huset. Dagen efter kom Bolagets anställda för att påbörja arbetet. BS försökte då återigen säga att hon ånkrat sig men ingen av Bolagets representanter kunde prata varken svenska eller engelska. Under arbetets gång fick BS kontakt med Bolaget och fick till svar att hon inte kunde ångra köpet eftersom arbetet påbörjats. Efter att BS frågat om priset kunde sättas ned sattes det ned med 8 500 kr men hon fick inget nytt kontrakt eller avtal utan uppmanades att själv ändra i sitt exemplar.

När arbetet med taket avslutades den 8 oktober 2018 frågade BS vem som skulle besiktiga taket och fick då till svar av ena takläggaren att det var han som skulle göra det.

Den 30 oktober 2018 lät BS själv besiktiga taket varpå det gjordes ett flertal anmärkningar, bland annat att Bolaget brustit i sig fackmässighet och att vissa avtalade arbeten inte var utförda. Till exempel skulle det läggas 40 kvm råspont men lades endast 1,8 kvm. Arbetet kan därför inte sägas vara färdigt. Utöver det så fanns det en risk för vattengenomträngning på grund av otätheter i taket. Besiktningsmannen bedömde även att det avtalade priset var oskäligt högt.

Det stämmer att Bolaget erbjudit sig att avhjälpa fel men det har inte specificerats om alla fel skulle avhjälpas och när avhjälpandet skulle ske. BS har oavsett haft anledning att avvisa erbjudandet. Bolaget har agerat ohederligt genom att påstå att taket var fullt av svartmögel och att det behövde åtgärdas akut trots att så inte var fallet. Bolaget har därmed åsidosatt BS intressen. Det har även uppvisat oskicklighet vid arbetena. Bolaget har dessutom systematiskt brutit mot arbetsmiljölagstiftningen. BS har inte haft några synpunkter på arbetet under arbetets gång av den anledningen att hon inte haft kunskapen för att bedöma arbetet.

BS har rätt till prisavdrag med hänsyn till felen som har vitsordats av Bolaget.

Vad gäller ROT-avdraget så står det i avtalet att köparen är betalningsskyldig om Skatteverket inte godkänner avdraget. I detta fall har det inte gjorts något avslag eftersom Bolaget inte ansökt om ROT-avdrag. Detta trots att det skickats två e-postmeddelanden till SE där han uppmanats att ansöka om ROT-avdrag. Det stämmer inte att betalning måste ske från konsumentens konto. SE har i samtal sagt att Bolaget inte haft för avsikt att ansöka om ROT-avdrag oavsett rättsläget.

UTREDNINGEN

Bolaget har åberopat partsförhör under sanningsförsäkran med SE. BS har åberopat partsförhör under sanningsförsäkran med sig själv samt vittnesförhör med MS. Parterna har även åberopat viss skriftlig bevisning.

De hörda har uppgett i huvudsak följande

SE

Han är delägare i Bolaget som arbetar med att renovera tak och fasader. Det är en stor verksamhet. De lägger ungefär 300 tak per år och majoriteten av kunderna är väldigt nöjda. Det är kanske fem-sex kunder per år som det blir tvist eller diskussioner med. Bolaget är inte det billigaste på marknaden men inte det dyraste heller. Det händer att bolaget gör fel men då rättas de till. Det har förekommit viten men Bolaget har vidtagit åtgärder och blivit bättre. De riktar inte in sig på gamla kunder och skulle inte visa bilder på ett annat tak än den aktuella kundens.

Bolaget kontrollerar tak som är över 30 år gamla och kontaktar ägaren. Tak som är äldre än 30 år bör bytas. Vid konstaterade mögelangrepp byts antingen råsponten ut eller så behandlas möglet med ett medel. BS tak var över 30 år. Han har inte kunnat kontrollera hur mycket råspont som byttes ut på taket eftersom Bolaget inte fått tillträde till det.

Det ges klara instruktioner till de som skriver avtal med kunder att det är viktigt att de informerar om ångerrätten samt vad som är fel och behöver bytas. I detta fall har BS begärt att arbetet skulle påbörjas den 1 oktober, inom ångerfristen, och hon har då avstått från ångerrätten. Arbetet har slutförts innan BS ångrade sig. Hon hade möjlighet att stoppa arbetet medan det pågick. Anledningen till att hon inte fick något standardformulär om ångerrätten var att arbetet skulle påbörjas och att hon gått med på att det inte skulle vara någon ångerrätt. Han minns inte om det framfördes att BS ångrat avtalet innan hennes ombud gjorde det under målets förberedelse den 3 september 2019.

Vad han minns pratade han med BS två-tre gånger under arbetets gång och hans uppfattning var att hon var nöjd. Han brukar ringa kunderna under arbetets gång för att höra om de är nöjda och om arbetarna sköter sig. BS sa att arbetarna var snälla och arbetade bra. Hon hade inga synpunkter eller klagomål under arbetets gång men ville förhandla ner priset efter att de var färdiga med arbetet.

Om någon ringer de nummer som angetts på avtalet och fakturan så är det han som svarar. Han minns inte om BS ringde i anslutning till att avtalet skrevs eller om det var något telefonsamtal om att hon inte ville ha materialet levererat. Om hon hade ångrat sig så hade materialet körts tillbaka och avtalet rivits. Det är också den informationen han har med leverantören.

När arbetet var slutfört skickade han en faktura som bestreds. BS hade gjort en besiktning och han tog kontakt och erbjöd att Bolaget skulle rätta till felen. Han sa även att de skulle gå vidare rättsligt om de inte fick det och han fick inte något skäl till varför de vägrades avhjälpa. Hennes ombud MN ringde säkert 10–15 gånger och ville förhandla ner priset. Bolaget fick inte närvara vid besiktningen vilket de annars alltid är.

Det stämmer att det betalades ett belopp från MNs konto. SE ringde till Skatteverket och frågade om ROT-avdraget skulle beviljas om betalningen kom från någon annans konto än kundens och fick beskedet att det inte skulle beviljas. Därför vågade han inte göra en ansökan.

BS

Hon blev kontaktad av Bolaget som ville komma hem till henne. Först sade hon nej men lät sig övertygas eftersom det var gratis. När de kom hem till henne gick en upp på vinden och visade sen en stor svart bild på telefonen för henne. Han sa att det var mycket svartmögel, att det var farligt och att det behövde tas bort. Hon svarade hon skulle tänka på det till våren men fick höra att det behövde åtgärdas så att det inte skulle sprida sig. En av Bolagets representanter skrev avtalet och lämnade över det till henne. Han sa att hon skulle skriva på och att de hade bråttom till ett annat möte. Hon trodde att hon hade ångerrätt och skrev på även fast hon inte kunde se vad det stod.

När de gått och hon kunde läsa igenom avtalet och såg att priset var 239 000 kr. Hon försökte då kontakta Bolaget direkt men fick inget svar. Det var inte på hennes begäran som arbetet skulle påbörjas den 1 oktober och hon fick ingen information om att hon inte skulle ha någon ångerrätt.

Efter några dagar kom en lastbil med material. Hon berättade för speditören att hon ångrade sig varvid han ringde till Bolaget och framförde det. Det framfördes att hon hade två alternativ. Antingen skulle de lägga taket eller så skulle allt virke läggas på hennes gård vilket hon skulle betala för. Det var aldrig något alternativ att köra tillbaka materialet och hon valde då att låta arbetet fortsätta. Hon trodde då att hon inte hade någon ångerrätt. Senare på kvällen var det några där och satte upp en byggnadsställning och morgonen efter kom Bolaget och började arbeta. Hon kunde inte prata med arbetarna eftersom de varken kunde svenska eller engelska.

Hon fick kontakt med en person på Bolaget någon gång efter att avtalet undertecknats angående priset och fick då okej att skriva ett annat pris på avtalet hon hade.

Hon vägrade låta Bolaget avhjälpa felen som upptagits i besiktningsprotokollet eftersom hon inte litade på dem. Detta på grund av att det var så många felaktigheter.

MS

Hon arbetade som mötesbokare på Bolaget mellan den 5 och 28 november 2018. Hennes arbetsuppgifter bestod av att ringa upp kunder och boka takbesiktningar. Det var mötesbokarna själva som skulle välja vilka kunder som skulle ringas upp men främst äldre personer från 60–65 år. Detta för att de var lättast och att de lättare kunde ta lån på huset om de inte hade råd att betala för takläggningen. Det fanns ingen regel om att de inte skulle kontakta personer över eller under en viss ålder. Hennes lön var både fast och provisionsbaserad. Den rörliga delen utgick ifrån hur många kontrakt bolaget fick.

Bolaget framförde inga klagomål mot henne under tiden hon var anställd. Det var på Bolagets initiativ som anställningen avslutades. Hon har haft en tvist angående lönefordran med Bolaget tidigare som nu är upplärd. Mötesbokarna fick ingen utbildning.

DOMSKÄL

Det är i målet ostridigt att parterna den 27 september 2018 i BS hem avtalade om att Bolaget skulle utföra arbete på BS hus till ett pris om 188 000 kr inklusive moms efter ROT-avdrag.

BS har till en början invänt att Bolaget inte har rätt till någon ersättning för det arbete som utförts eftersom hon har utnyttjat sin ångerrätt och frånträtt avtalet.

Bolaget har anfört att Bolaget på BS begäran påbörjade arbetet inom ångerfristen och att BS gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Bolaget har anfört att BS inte har frånträtt avtalet förrän efter det att tjänsten har fullgjorts.

Utgångspunkter för tingsrättens prövning

Lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är tillämplig på tvisten. Lagen bygger i stor utsträckning vidare på regleringen i den numera upphävda lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (hemförsäljningslagen). Såväl distansavtalslagen som hemförsäljningslagen genomför i svensk rätt EU:s regler till skydd för konsumenter i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (se EU:s direktiv 2011/83 om konsumenträttigheter, det s.k. konsumenträttighetsdirektivet).

Distansavtalslagen är tvingande. Det innebär att ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i lagen är till nackdel för konsumenten utan verkan mot konsumenten om inte annat anges i lagen (1 kap. 4 § distansavtalslagen).

Centrala delar av konsumentskyddet i såväl distansavtalslagen som i konsumenträttighetsdirektivet är näringsidkarens informationsskyldighet och konsumentens ångerrätt.

Näringsidkarens informationsskyldighet innebär att innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om bl.a. huruvida 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 (2 kap. 2 § 9 distansavtalslagen). Det är näringsidkaren som har bevisbördan för att informationsskyldigheten har fullgjorts (artikel 6.9 konsumenträttighetsdirektivet).

Konsumenten har rätt att frånträda ett avtal om en tjänst genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som avtalet ingås (ångerfrist). Ångerfristen börjar dock aldrig löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten. Rätten att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt (se 2 kap. 10 och 12 §§ distansavtalslagen).

Det finns i lagen undantag från ångerrätten. Den bestämmelse som är aktuell i målet innebär att ångerrätt inte gäller för ett avtal om en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts (2 kap. 11 § 1 distansavtalslagen). Det uppställs inte något formkrav på konsumentens samtycke utan det kan lämnas t. ex. genom att en handling skrivs under, att en särskild ruta fylls i eller att konsumenten på särskild fråga muntligen godkänner överenskommelsen. Det avgörande är att konsumenten uttryckligen samtyckt till att tjänsten börjar utföras under ångerfristen. En skrivning i ett standardavtal är däremot inte tillräckligt. Det är vidare näringsidkaren som har bevisbördan för de omständigheter som innebär att ett undantag föreligger enligt paragrafen (prop. 2013/14:15 s. 89, se även Kommissionens promemoria Vägledning från Generaldirektoratet för rättsliga frågor gällande Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011, s. 50).

EU-domstolen har framhållit att undantagen från ångerrätten i konsumenträttighetsdirektivet generellt ska tolkas restriktivt mot bakgrund av att syftet med direktivet är att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå och att undantagen begränsar dessa rättigheter (se t.ex. EU-domstolens dom den 27 mars 2019 i mål C-681/17, *Schlafen leben Wohnen GmbH mot Sascha Ledowski*).

Har BS av sagt sig sin ångerrätt?

Avtalet mellan parterna är undertecknat den 27 september 2018. Det anges att byggstart är den 1 oktober 2018, dvs. inom ångerfristen. Under rubriken Avtalsvillkor anges att "Efter påbörjat arbete gäller ej ångerrätt", se domsbilaga 1.

Bolaget har inte mot BS bestridande visat att Bolaget har gett BS någon information utöver vad som framgår av avtalet. Enligt avtalet gäller ej ångerrätt efter påbörjat arbete. Denna bestämmelse är mer restriktiv än tvingande lagstiftning som anger att undantaget från ångerrätten endast avser en tjänst som har fullgjorts (2 kap. 11 § 1 distansavtalslagen). Det

kan därför ifrågasättas om bestämmelsen redan på den grunden är utan verkan, särskilt mot bakgrund av att BS inte fått någon information om hur och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten. Bolaget dessutom inte visat att bestämmelsen i avtalet föranlett någon särskild åtgärd från BS sida utan bestämmelsen finns med som en del av en kortfattad skrivning i ett standardavtal. Med hänsyn till att undantagsregeln ska tolkas restriktivt gör tingsrätten bedömningen att BS inte har gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts.

Har BS frånträtt avtalet inom ångerfristen?

Tingsrätten har tidigare gjort bedömningen att Bolaget mot BS bestridande inte visat att Bolaget har gett BS någon information utöver vad som framgår av avtalet. Bolaget har sålunda inte fullgjort sin informationsskyldighet enligt distansavtalslagen med följderna att BS ångerfrist löpte ut ett år efter avtalets ingående, dvs. den 11 oktober 2019 (2 kap 12 § fjärde stycket distansavtalslagen).

Det är ostridigt att BS åberopade sin ångerrätt i vart fall i den skrift som gavs in till tingsrätten den 5 september 2019, dvs. inom ångerfristen. Hon har därför frånträtt avtalet på sådant sätt som föreskrivs i distansavtalslagen.

Vad är verkan av att BS nyttjat sin ångerrätt?

Bestämmelser om verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt finns i 2 kap. 13–15 a §§ distansavtalslagen. Generellt innebär att ett utövande av ånger att parternas prestationer ska gå åter. Det är dock inte särskilt reglerat vad som gäller om konsumenten inte har betalat enligt avtalet när ångerrätten utövas. Enligt 2 kap. 15 § 3 ska konsumenten ersätta näringsidkaren för en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen, och att näringsidkaren uppfyllt sin informationsplikt enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 §.

Tingsrätten har redan konstaterat att Bolaget brutit i sin informationsplikt gentemot BS. Bolaget har inte visat att det finns stöd för fordringsanspråket sedan BS i rätt tid utövat sin ångerrätt varför någon ersättningsskyldighet enligt 2 kap. 15 § 3 med stöd av avtalet inte föreligger (jfr RH 2010:83).

Käromålet ska därför ogillas. Vid denna utgång finner inte tingsrätten att det finns skäl att pröva övriga grunder som har anförts i målet.

Rättegångskostnader

BS ska som vinnande part tillerkännas ersättning för sina rättegångskostnader i målet. Bolaget har överlämnat till rätten att bedöma skäligheten av de av BS begärda rättegångskostnaderna.

BS har begärt ersättning för ombudsarvode motsvarande 81,5 timmars arbete med 1 687,5 kr inklusive mervärdesskatt per timme, totalt 137 531 kr. Enligt tingsrätten är den begärda ersättningen skälig med beaktande av målets karaktär och omfattning.

Bolaget ska därför ersätta BS för hennes rättegångskostnader med 137 531 kr, avseende ombudsarvode, jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen dom meddelas.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se domsbilaga 2 (TR-02)

Ett överklagande, ställt till Svea hovrätt, ska ges in till tingsrätten senast den 20 november 2020.

KK