



JURIDISKA FAKULTETEN  
vid Lunds universitet

Jonathan Janke

# Det säregna prisavdraget

-

Påföljder i konsumenttjänstlagen

LAGM01 Examensarbete

Examensarbete på juristprogrammet

30 högskolepoäng

Handledare: Eva Lindell-Frantz

Termin för examen: HT15

# Innehållsförteckning

<b>FÖRKORTNINGAR</b> .....	<b>2</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>3</b>
<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>4</b>
<b>FÖRORD</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.1 SYFTE .....	6
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR .....	6
1.3 METOD .....	6
1.4 AVGRÄNSNINGAR .....	7
1.5 MATERIAL .....	7
1.6 DISPOSITION .....	8
<b>2. KONSUMENTRÄTT I SVERIGE</b> .....	<b>8</b>
2.1 UPPKOMSTEN AV KONSUMENTSKYDD I SVERIGE .....	8
2.2 ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN .....	10
<b>3. KONSUMENTTJÄNSTLAGEN</b> .....	<b>12</b>
3.1 INTRODUKTION TILL KONSUMENTTJÄNSTLAGEN.....	12
3.2 KONSUMENTTJÄNSTLAGENS BAKGRUND .....	12
3.3 NÄR KONSUMENTTJÄNSTLAGEN ÄR TILLÄMPLIG .....	13
<b>4. PRISAVDRAG SOM PÅFÖLJD I ANDRA LAGAR ÄN KONSUMENTTJÄNSTLAGEN</b> .....	<b>15</b>
4.1 INLEDNING .....	15
4.2 VIKTIGA BEGREPP AVSEENDE PRISAVDRAGETS BERÄKNING .....	15
4.2.1 <i>Proportionell metod</i> .....	15
4.2.2 <i>Direkt metod</i> .....	16
4.3 GENOMGÅNG AV HUR PRISAVDRAG TILLÄMPAS ENLIGT ANDRA LAGAR ÄN I KONSUMENTTJÄNSTLAGEN .....	17
4.3.1 <i>Konsumentköplagen</i> .....	17
4.3.2 <i>Köplagen</i> .....	18
4.3.3 <i>Paketreselagen</i> .....	18
4.3.4 <i>Jordabalken</i> .....	19
4.3.5 <i>Avtalslagen 2010</i> .....	21
<b>5. FÖRUTSÄTTNINGARNA FÖR PÅFÖLJDER I KONSUMENTTJÄNSTLAGEN</b> .....	<b>22</b>
5.1 INLEDNING .....	22
5.2 BEGREPPET "FACKMÄSSIGT ARBETE" OCH NÄR FEL PÅ GRUND AV BRISTANDE FACKMÄSSIGHET FÖRELIGGER.....	23
5.3 FEL PÅ GRUND AV PÅSTÅENDEN I MARKNADSFÖRING OCH LIKNANDE UPPGIFTER .....	27
5.4 FEL PÅ GRUND AV UTELÄMNAD INFORMATION .....	27
<b>6. PÅFÖLJDER VID FEL ENLIGT KONSUMENTTJÄNSTLAGEN</b> .....	<b>28</b>
6.1 INLEDNING .....	28
6.2 PÅFÖLJDER UTÖVER PRISAVDRAG .....	29
6.2.1 <i>Rätten för konsumenten att hålla inne betalningen</i> .....	29
6.2.2 <i>Avhjälpan</i> .....	29
6.2.3 <i>Hävning av köpet</i> .....	30
6.2.4 <i>Skadestånd</i> .....	31
6.3 PRISAVDRAG .....	33

6.3.1 Inledning .....	33
6.3.2 Prisavdragets storlek och hur det ska beräknas .....	33
6.3.3 När konsumenten kan kräva prisavdrag.....	36
6.3.4 Om prisavdraget är större än det avtalade priset .....	38
6.3.5 Gränsen mellan skadestånd och prisavdrag .....	38
<b>7. INTERVJU MED ADVOKAT .....</b>	<b>40</b>
<b>8. ANALYS .....</b>	<b>41</b>
8.1 INLEDNING .....	41
8.2 NÄR SKA PRISAVDRAGET BETALAS? .....	43
8.3 HUR PRISAVDRAGET ANVÄNDS I PRAKTIKEN .....	44
8.4 PROPORTIONELL METOD ELLER DIREKT METOD.....	45
8.5 ÄR KONSUMENTTJÄNSTLAGENS PRISAVDRAG LIKT ANDRA LAGARS PRISAVDRAG?.....	45
8.6 EN LÖSNING PÅ DE PROBLEM SOM KAN UPPSTÅ .....	46
<b>KÄLLOR .....</b>	<b>48</b>
<b>RÄTTSFALLSFÖRTECKNING .....</b>	<b>50</b>

## Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden
B2B	"Business-to-business" affärs- relationer mellan företag
HD	Högsta domstolen
JB	Jordabalken
KKL	1990 års konsumentköplag
KO	Konsumentombudsmannen
KtjL	Konsumenttjänstlagen
KöpL	Köplagen
RB	Rättegångsbalken
ÄKkL	1973 års konsumentköplag
ÄköpL	1905 års köplag

# Summary

The Consumer Services Act is a law compromising large parts of the Swedish services sector concerning contracts between consumers and traders. The law is compelling to the consumer's advantage in order to protect consumers, which is seen as a weaker party, against traders. However, I have noticed that there are certain issues with the sanction "reduction of price" in the Consumer Services Act. The reduction of price is expressed differently in the Consumer Services Act over other laws, with the result that it may be interpreted differently.

In this thesis, I examine the sanctions in the Consumer Services Act, with a particular focus on the reduction of price. The purpose of this thesis is to examine how the Consumer Services Act is supposed to apply, how it is applied in practice and if the reduction of price in the Consumer Services Act should be considered to be a sanction comparable to reduction of price in other laws. I will finally examine if there is any need of change in the Consumer Services Act, and if that is the case, how it should be changed. This is a subject that has not been examined in any particular extent before.

To examine how the Consumer Services Act is supposed to apply, I use the legal dogmatic method to approach and examine legislative history and legal literature. To begin with, I examine the origins of the Swedish consumer laws, and particularly the origin of the Consumer Services Act. In order to investigate how the Consumer Services Act is used in practice, I use cases from the general courts and cases from the Swedish National Board for Consumer Disputes. I also do a cursory examination of the other sanctions in the Consumer Services Act, with a specific section on where the sanctions of compensation of damages and price reduction differ. I examine how other laws regulate reductions of price by reading the laws and their legislative history.

In order to get a different perspective than what is stated in the legislative history of the law and the legal literature I conduct an interview with a lawyer who frequently uses the Consumer Services Act in his practice.

In the analysis, I conclude that the reduction of price in the Consumer Services Act is different from almost all other laws reductions of price regarding how it is calculated and that there is no apparent explanation as to why it is this way. Furthermore, I suggest ways of how the sanction of reduction of price in the Consumer Services Act can be changed to more clearly be part of a joint Swedish system of sanctions.

# Sammanfattning

Konsumenttjänstlagen är en lag som omfattar stora delar av det svenska tjänsteområdet gällande avtal mellan konsumenter och näringsidkare. Lagen är tvingande till konsumentens fördel för att skydda konsumenter, som ses som en svagare part, mot näringsidkare. Jag har dock sett att det finns vissa problem med påföljden prisavdrag i konsumenttjänstlagen. Prisavdraget formuleras annorlunda i konsumenttjänstlagen jämfört med andra lagar, vilket leder till att den eventuellt måste tolkas annorlunda.

I denna uppsats undersöker jag påföljdssystemet i konsumenttjänstlagen, med särskilt fokus på påföljden prisavdrag. Syftena med uppsatsen är att undersöka hur konsumenttjänstlagen är tänkt att tillämpas, hur konsumenttjänstlagen tillämpas i praktiken och om påföljden prisavdrag i konsumenttjänstlagen kan anses vara en påföljd som är lik påföljden prisavdrag i andra lagar. Slutligen undersöker jag om konsumenttjänstlagen eventuellt behöver förändras och hur det i så fall skulle kunna ske. Detta är ett område som inte har undersökts i någon särskild utsträckning tidigare.

För att undersöka hur konsumenttjänstlagen är tänkt att tillämpas använder jag mig av den rättsdogmatiska metoden och undersöker förarbeten och doktrin. Först undersöker jag bakgrunden till den svenska konsumenträtten, och särskilt bakgrunden till konsumenttjänstlagen. För att undersöka hur konsumenttjänstlagen används i praktiken använder jag mig av rättsfall från allmänna domstolar och ärenden från Allmänna reklamationsnämnden. Jag gör även en översiktlig undersökning av de andra påföljderna i konsumenttjänstlagen, med ett särskilt avsnitt om var gränsen mellan skadestånd och prisavdrag går. Hur andra lagar reglerar påföljden prisavdrag studeras genom att läsa deras lagtext och förarbeten.

För att få ett annat perspektiv än det som framkommer i förarbeten och doktrin genomför jag även en intervju med en advokat som ofta använder sig av konsumenttjänstlagen i sitt arbete.

I analysen kommer jag fram till att påföljden prisavdrag i konsumenttjänstlagen är annorlunda jämfört med nästan alla andra lagars prisavdrag gällande hur det ska beräknas och att det inte finns någon tydlig förklaring till varför det är på det viset. Vidare kommer jag med förslag på hur prisavdraget i konsumenttjänstlagen kan ändras för att tydligare vara en del av ett gemensamt svenskt påföljdssystem.

# Förord

Jag vill tacka min handledare Eva Lindell-Frantz, som såg till att jag kunde hålla mig fokuserad på ämnet och gav ovärderlig hjälp. Jag vill även tacka de personer som har undervisat och hållit i seminarier tidigare terminer för deras kunskaper och engagemang under de åren jag varit inskriven på juristprogrammet. Tillsammans har de gjort det möjligt för mig att skriva det här examensarbetet i juridik.

Jag blev intresserad av ämnet för uppsatsen när jag under en tidigare termin läste en praktikkurs och hade praktik på en advokatbyrå i Malmö. Där arbetade jag med flera fall som konsumenttjänstlagen var tillämplig på, vilket ledde mig till att se att det fanns vissa problem med lagen som jag gärna ville ha klarhet i.

# 1. Inledning

## 1.1 Syfte

De flesta svenskar kommer att köpa tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen flera gånger i sina liv. Äger man ett hus eller en bostadsrätt kan man behöva måla om eller renovera bostaden, äger man en bil eller cykel kan den lämnas in för service och däckbyte. Eftersom även begravningar omfattas av konsumenttjänstlagen kommer vi alla på ett eller annat vis att påverkas av konsumenttjänstlagen, oavsett om vi är vid liv eller inte. Konsumenttjänstlagen är skriven för att kunna användas av konsumenterna utan särskilda juridiska kunskaper. Enligt mig är lagen oklar i och med formuleringen av prisavdragsparagrafen och syftet med uppsatsen är att reda ut hur lagen ska tolkas och användas i praktiken. Eftersom lagen är otydlig leder det till frågor som när konsumenten kan kräva prisavdrag från näringsidkaren och om det var lagstiftarens mening att konsumenttjänstlagens beräkningsmetod egentligen skulle se ut som den gör i dagsläget.

## 1.2 Frågeställningar

1. *Hur är det tänkt att påföljden prisavdrag i konsumenttjänstlagen ska tillämpas?* Detta besvaras genom att undersöka ursprunget till konsumenträtten i Sverige och genom att läsa förarbeten till konsumenttjänstlagen och andra lagar.
2. *Hur tillämpas prisavdrag i praktiken?* Detta besvaras genom att undersöka rättsfall från domstolar och ARN samt en intervju med en advokat.
3. *Är funktionen av prisavdraget i konsumenttjänstlagen att betrakta som identisk i funktion jämfört med prisavdraget i andra lagar eller har prisavdraget en mer självständig ställning i just konsumenttjänstlagen?* Detta besvaras genom att jämföra konsumenttjänstlagen med andra lagars system för prisavdrag.
4. *Finns det någon anledning att eventuellt ändra i lagtexten i konsumenttjänstlagen?*

## 1.3 Metod

Uppsatsen lämpar sig väl för en rättsdogmatisk metod. Det innebär att jag kommer att använda mig av lagtext och förarbeten för att undersöka syftet och stöd för tolkningar av lagen. Jag kommer även att gå igenom rättsfall från svenska domstolar och Allmänna reklamationsnämnden för att se hur frågan om prisavdrag har lösts i praktiken. Jag gör även en djupare undersökning av hur prisavdraget är framställt i andra lagar, för att se om prisavdraget är konsekvent i svensk rätt eller om det finns skillnader mellan lagarna. I intervjun som jag kommer att hålla med en advokat kommer jag att ställa frågor som ger intervjuobjektet en chans att utveckla sina svar. För

att hitta rättsfall kommer jag att göra sökningar på olika juridiska databaser för att hitta relevanta fall. Advokaten har läst igenom avsnittet med intervjun och godkänt det.

## 1.4 Avgränsningar

Jag kommer främst att hålla mig till påföljden prisavdrag. Det gör jag eftersom prisavdrag är ett ämne med praktisk betydelse och som det inte finns så mycket tidigare skrivet om tidigare. Jag kommer även att kort gå igenom de övriga påföljderna i konsumenttjänstlagen för att se hur de förhåller sig till varandra och till påföljden prisavdrag. Majoriteten av materialet och rättsfallen handlar om husbyggen eftersom det handlar om stora summor pengar och det enkelt kan bli fel vid sådana konsumenttjänster, men det är inte tänkt som någon avgränsning då syftet med uppsatsen är att undersöka påföljden prisavdrag generellt. Jag kommer även att undersöka vad det innebär att en tjänst är felaktig, och särskilt gå igenom begreppet fackmässighet. Däremot kommer jag inte att ta upp frågor som om reklamation har skett i rätt tid eller om bevisbörda.

## 1.5 Material

Lagtext och förarbeten är viktiga källor för att få information om hur det är eller var tänkt att konsumenttjänstlagen ska eller skulle tillämpas. Övrig litteratur är särskilt Hellners böcker om special kontraktsrätt och justitierådet Svante O. Johanssons kommentar till konsumenttjänstlagen. I övrigt kommer jag att använda mig av beslut från Allmänna reklamationsnämnden och rättsfall från allmänna domstolar.

Det finns omkring 10 avgöranden från Högsta domstolen som berör konsumenttjänstlagen, och knappt något som rör påföljderna. Det är ett väldigt litet antal och det finns olika förklaringar till att det är så få avgöranden. En anledning är att konsumenttvister ofta avgörs i ARN. Eftersom omkring 75 % av näringsidkarna följer ARN:s beslut<sup>1</sup> stannar många tvister redan hos den nämnden innan målet tas upp av en allmän domstol. En annan orsak kan vara att det är kostsamt att driva en tvist ända till HD och eftersom tjänstevister ofta kräver sakkunniga och kräver stor utredning kan taket för hemförsäkringens rättsskydd nås innan tvisten kommer till HD. Ju längre tvisten pågår ökar dessutom parternas rättegångskostnader, vilket gör det attraktivt att förlikas, vilket sker en stor del av alla tvister som når domstolen. Förmodligen sker många förlikningar innan en stämningsansökan ens har skickas in.

Jag har även intervjuat en advokat som i sitt arbete ofta kommer i kontakt med och använder sig av konsumenttjänstlagen.

---

<sup>1</sup> <http://www.arn.se/om-arn/statistik/>.



## 1.6 Disposition

Jag kommer att i kapitel 2 kort gå igenom konsumenträttens historia i Sverige, för att sedan i kapitel 3 gå in på just konsumenttjänstlagens ursprung och när konsumenttjänstlagen är tillämplig. I kapitel 4 börjar jag med att gå igenom viktiga begrepp som behövs för att förstå hur prisavdrag används. Efter det undersöker jag hur prisavdraget tillämpas i andra lagar, med fokus på beräkningen av prisavdraget. I kapitel 5 undersöker jag förutsättningarna för att få prisavdrag, främst begreppet fackmässigt arbete och när en tjänst anses vara felaktig. I kapitel 6 går jag först igenom påföljderna utöver prisavdrag i konsumenttjänstlagen. Efter det går jag igenom påföljden prisavdrag, främst hur det ska beräknas och när en konsument kan kräva prisavdrag. Jag går även igenom om prisavdraget är större än det avtalade priset och var gränsen mellan prisavdrag och skadestånd går. Som avslutning av den undersökande delen har jag i kapitel 7 en intervju med en advokat som ofta har fall där konsumenttjänstlagen är tillämplig. Den sista delen av uppsatsen är en analys där jag svarar på frågorna som jag ställt i inledningen.

Jag kommer genomgående att använda termen ”fackmässig” istället för den i dagligt tal vanligare termen ”fackmanamässig” i uppsatsen. Anledningen till det är att den term som används i lagtext och förarbeten är just fackmässighet.

## 2. Konsumenträtt i Sverige

### 2.1 Uppkomsten av konsumentskydd i Sverige

1905 års köplag<sup>2</sup> reglerade köp både mellan näringsidkare (handelsköp) och andra köp, kallade civilköp, exempelvis konsumentköp eller köp mellan privatpersoner. Fram till att konsumentköplagen tillkom 1973 var det främst 1905 års köplag som innehöll regler om konsumentköp. Övriga relevanta lagar var avtalslagen<sup>3</sup> och lagen om hemförsäljning m.m.<sup>4</sup>

Eftersom köplagen var dispositiv rådde det avtalsfrihet gällande konsumentköp. Näringsidkarna hade därför sina egna standardavtal som användes i alla konsumentköp. Standardavtalen var mycket ofta av typen ”take it or leave it” vilket innebar att det var mycket svårt för konsumenten att förhandla bort eller om ofördelaktiga villkor.<sup>5</sup> Standardavtalen kunde innehålla friskrivningsklausuler eller bestämmelser om att varan såldes i ”befintligt skick” vilket innebar att försäljaren kunde undgå allt ansvar för fel i varan.<sup>6</sup>

Konsumenter identifierades som en svagare part när de ställdes mot näringsidkare, som kunde förutsättas ha bättre kunskap om avtal, varor och

---

<sup>2</sup> SFS 1905:38 s. 1.

<sup>3</sup> SFS 1915:218.

<sup>4</sup> SFS 1971:238.

<sup>5</sup> Herre s. 24.

<sup>6</sup> Prop. 1973:138 s. 29.

tjänsters beskaffenhet och som faktiskt tillhandahöll en vara eller tjänst som konsumenterna behövde, något som visades genom näringsidkarnas standardavtal och att det uppfattades att det fanns ett behov av att skydda konsumenterna i förhållande mot näringsidkare. Konsumentskyddet skulle inte förändras genom att ändra på köplagen eller näringsidkarnas standardavtal, lagstiftaren ville istället införa tvingande regler till konsumentens fördel, som ett komplement till köplagen.<sup>7</sup>

1957 förstatligades den tidigare organisationen Hemmens forskningsinstitut och kom att kallas Statens institut för konsumentfrågor, som den första statliga myndigheten för konsumentfrågor. Hemmens forskningsinstitut var en sammanslagning av olika husmodersföreningar och kvinnoorganisationer som fick statligt bidrag för sin verksamhet. Själva verksamheten bestod till stor del av att förbättra den undermåliga boendestandarden med fuktiga, dragiga och sjukdomsspridande hus, och att undersöka hur kök kunde anpassas för att kvinnor skulle få det enklare med hushållsarbetet. Statens institut för konsumentfrågor fortsatte arbetet med att ge konsumentupplysning, bland annat genom tidskriften Råd & Rön. Konsumentverket bildades 1973 genom en sammanslagning av Statens institut för konsumentfrågor, Statens konsumentråd och Varudeklarationsnämnden.<sup>8</sup>

Under 50- och 60 - talet påverkades svensk lagstiftning och styrande av statsminister Erlanders idé om "det starka samhället". Enligt idén om det starka samhället skulle medborgarnas växande välstånd att leda till att de skulle kräva större insatser från samhället.<sup>9</sup> Det var under 60-talet som konsumenter kom att ses som en grupp som kunde vara i behov av skydd av samhället. Det var även under denna tid som förändringar i arbetsrätten påbörjades, från att vara "den svenska modellen" där frågor om arbetsvillkor och rättigheter skulle avgöras med avtal mellan arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer till att lagar som medbestämmandelagen<sup>10</sup> och gamla lagen om anställningsskydd<sup>11</sup> stiftades.

1962 tillsattes det en statlig utredning som fick uppdraget att följa en finländsk kommitté som arbetade med en ny finsk köplag. Utredningen skulle undersöka om det var aktuellt att ändra i den svenska köplagen och tog sig namnet Köplagsutredningen<sup>12</sup>. År 1967 utökades uppdraget till att även omfatta behovet av civilrättsliga regler för att stärka konsumenters skydd.<sup>13</sup> I april 1972 avgav utredningen delbetänkandet Konsumentköplag<sup>14</sup> vilket slutligen ledde fram till 1973 års konsumentköplag<sup>15</sup>.

---

<sup>7</sup> Prop. 1973:138 s. 29.

<sup>8</sup> <http://www.konsumentverket.se/Om-oss/Organisation/Uppdrag-och-mal/Vardegrund-och-historia/>.

<sup>9</sup> NE Tage Erlander.

<sup>10</sup> SFS 1976:580.

<sup>11</sup> SFS 1974:12.

<sup>12</sup> Ju 1963:51.

<sup>13</sup> Prop. 1973:138 s. 8.

<sup>14</sup> SOU 1972:28.

<sup>15</sup> SFS 1973:877.

Några år innan konsumentköplagen hade det tillkommit en lag om förbud mot otillbörliga avtalsvillkor<sup>16</sup> vilken gav möjlighet för marknadsdomstolen, efter ansökan av KO eller en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare, att förbjuda näringsidkare att fortsätta att använda ett otillbörligt avtalsvillkor mot konsumenter. Lagen gav ingen rätt för den enskilde konsumenten att klaga på ett redan ingått avtal, oavsett om marknadsdomstolen senare hade bedömt villkoret som oskäligt eller ej. Lagen gav inte heller någon rätt för konsumenten att få hjälp med att få en felaktig vara eller tjänst åtgärdad.

1971 tillkom även hemförsäljningslagen som införde den så kallade "ångerveckan". Konsumenter fick då en rätt att ångra ett köp som hade skett vid hemförsäljning under sju dagar efter köpet.<sup>17</sup>

Den centrala konsumentskyddande lagen i dagens Sverige är fortfarande konsumentköplagen.<sup>18</sup> Dagens konsumentköplag är mer fristående från dagens köplag än 1973 års konsumentköplag var i förhållande till 1905 års köplag, vilket bland annat kan ses på lagarnas omfång och att 1973 års konsumentköplag hänvisar till köplagen som utfyllande när det saknas bestämmelser i konsumentköplagen, medan 1990 års konsumentköplag kan läsas helt självständigt från köplagen.

Hyreslagen<sup>19</sup> tillkom 1970 och är enligt mig även den en konsumentskyddande lagstiftning. Lagen är tvingande till hyresgästens förmån och begränsar bland annat hyresgästens uppsägningstid och ger rätt för hyresgästen att kräva att fastighetsägaren ser till att lägenheten har acceptabelt skick och ger hyresgästen rätt till nedsänkning av hyran om fastighetsägaren brister i sitt ansvar enligt hyresavtalet och hyreslagen.

Bland övriga lagar som påverkar konsumenträtten kan bland annat marknadsföringslagen<sup>20</sup> nämnas. Marknadsföringslagen reglerar hur marknadsföring till konsumenter får ske och när marknadsföring är otillbörlig. Marknadsföringslagen omfattar både varor och tjänster.

## 2.2 Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden påbörjade sin verksamhet 1968 som en avdelning hos Statens konsumentråd som en försöksverksamhet, som senare ombildades till Konsumentverket. 1981 blev ARN en permanent, självständig myndighet som precis som konsumentverket sorterar under finansdepartementet.<sup>21</sup>

---

<sup>16</sup> SFS 1971:112. Lagen ersattes 1995 av lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden SFS 1994:1512.

<sup>17</sup> I den nuvarande distans- och hemförsäljningslagen har ångerperioden enligt 10§ utökats till 14 dagar.

<sup>18</sup> Johansson s.39.

<sup>19</sup> Idag 12 kap. jordabalken SFS 1970:994.

<sup>20</sup> Första marknadsföringslagen tillkom som SFS 1975:1418, den ersattes av SFS 1995:450, som i sin tur ersattes av den idag gällande SFS 2008:486.

<sup>21</sup> [www.arn.se/om-arn/var-historia/](http://www.arn.se/om-arn/var-historia/).

Processen i ARN är enklare än i en domstol. Till skillnad från de 2 800 kr (900 kr i småmål) som det kostar att ansöka om stämning i en tingsrätt tar ARN inte ut någon ansökningsavgift av den sökande. Det är endast konsumenter som kan skicka in en ansökan om att ARN ska pröva en tvist mellan konsumenten och ett företag. Därefter får parterna skicka in yttranden och skriftlig bevisning varpå nämnden beslutar om den ska bifalla eller avslå konsumentens yrkande. Om nämnden skulle bifalla konsumentens yrkande, har företaget ingen skyldighet att följa beslutet och konsumenten kan inte gå till exempelvis kronofogden för att få hjälp med utmätning. Nämnden publicerar avidentifierade referat av vissa avgöranden, men tidskriften Råd & Rön publicerar en "svart lista" på företag som inte följer nämndens beslut, vilket kan leda till badwill<sup>22</sup>.

Trots att nämndens beslut inte är tvingande rättar sig en majoritet av företagen efter besluten. Det kan bero på att nämndens beslut är en indikation på hur en domstol skulle döma i fallet. Eftersom ARN:s beslut inte är tvingande och beslutsprocessen är mer summarisk, exempelvis är inga muntliga vittnen tillåtna, än i fall inför allmän domstol borde ARN:s avgöranden inte tillmätas någon större betydelse. Saken är dock den att ARN beslutar om en stor mängd fall som behandlar konsumenttjänster, vilket tillsammans med bristen på avgöranden från HD leder till att ARN:s beslut ändå blir intressanta att undersöka för att se om det finns en slags ARN-praxis som kan förklara hur prisavdrag ska användas.

Även om ARN:s beslut enbart är rekommendationer kan ett beslut få stora konsekvenser. Vissa företag har som policy att alltid följa ARN:s beslut, och vissa organisationer har som medlemsvillkor att företagen alltid ska följa ARN:s beslut. Ett exempel är Motorbranschens riksförbund (MRF) som enligt egna uppgifter har omkring 1 500 företag i Sverige som medlemmar.<sup>23</sup> MRF har som krav att medlemsföretagen ska följa ARN:s rekommendationer om de har hamnat i en tvist med en kund. Medlemsföretagen förbinder sig dessutom att inte driva tvisten till allmän domstol om tvisten redan har prövats av ARN. Följer företagen inte nämndens beslut blir de uteslutna ur MRF. Det innebär att nämndens beslut har en stor betydelse för ett stort antal näringsidkare inom en bransch med företag som många konsumenter använder sig av.

Det kan därför bli problem eftersom ARN inte har samma krav på rättsäkerhet och regler om kommunikationer som allmänna domstolar. Ett exempel på detta rör ett fall med en verkstad som var ansluten till just MRF. Verkstaden var i tvist med en konsument angående vem av parterna som skulle betala soltaket på en av konsumenten köpt begagnad bil. Konsumenten hade skickat in en anmälan till ARN och i anmälan bland annat lämnat uppgifter om företagets mailadress. ARN använde enbart den av konsumenten uppgivna mailadressen i sin kontakt med företaget. Företaget svarade inte och ARN beslutade i ärendet till konsumentens fördel. Det visade sig dock att mailadressen var felaktig och företaget inte hade fått några mail från ARN. Företaget riskerade även att hamna på tidskriften Råd & Röns så kallade "svarta lista" över företag som inte följer

---

<sup>22</sup> <http://www.radron.se/svarta-listan/sa-gor-vi-svarta-listan/>.

<sup>23</sup> <http://mrf.se/SIDOR/SOK-MRF-MEDLEM/Alla.aspx>.

ARN:s beslut. På grund av att företaget inte hade kunnat uttala sig i ärendet anmälde det ARN till Justitieombudsmannen som granskade ärendet och kritiserade ARN.<sup>24</sup>

## 3. Konsumenttjänstlagen

### 3.1 Introduktion till konsumenttjänstlagen

Konsumenttjänstlagen, tillsammans med konsumentköplagen, är tänkta att kunna användas och förstås av konsumenter utan särskilda juridiska kunskaper och utan att de ska behöva anlita ombud vid en eventuell tvist.<sup>25</sup> Det innebär att lagen måste vara lättförståelig på ett sätt som jurister ibland kan ha svårt att förstå efter flera års utbildning i att just förstå juridiskt språk. I Sverige är tjänste- och serviceområdet, när konsumenttjänstlagen inte är tillämplig, inte reglerad i någon lag. Istället används allmänna avtalsrättsliga principer, handelsbruk, praxis och analogier, bland annat från konsumenttjänstlagen när den kan anses ge uttryck för allmänna obligationsrättsliga principer.<sup>26</sup> Jag kommer nedan gå igenom konsumenttjänstlagens bakgrund och i vilka fall konsumenttjänstlagen är tillämplig.

### 3.2 Konsumenttjänstlagens bakgrund

Konsumenttjänstlagen tillkom år 1985 som ett komplement till den dåvarande konsumentköplagen<sup>27</sup>. Konsumenttjänstlagen har, till skillnad från den nuvarande konsumentköplagen, ingen direkt bakgrund i något EU-direktiv. Johansson menar dock att konsumenttjänstlagen indirekt har influenser från unionsrätt och annan internationell rätt genom sina innehållsmässiga och strukturella likheter med konsumentköplagen och köplagen<sup>28</sup>.

Statens arbete med att stärka konsumenters rättigheter fortsatte efter att konsumentköplagen hade antagits av riksdagen 1973. Konsumentkreditlagen<sup>29</sup> tillkom 1977 och syftade till att reglera bankers utlåningsverksamhet till konsumenter och 1971 års hemförsäljningslag ersattes av en ny hemförsäljningslag som började gälla 1982<sup>30</sup>. Även en ny nordisk gemensam köplag var under utredande.<sup>31</sup> De lagarnas tillämpningsområde avsåg dock varor. Tjänster var fortfarande, med få undantag som exempelvis försäkringssektorn som omfattades av

---

<sup>24</sup> Justitieombudsmannens beslut den 20 maj 2013, Dnr 6768-2012.

<sup>25</sup> Se Prop. 1984/85:110 s. 25.

<sup>26</sup> NJA 2013 s. 1174.

<sup>27</sup> SFS 1973:877.

<sup>28</sup> Johansson s. 42.

<sup>29</sup> SFS 1977:981, nu ersatt av konsumentkreditlagen SFS 2010:1846.

<sup>30</sup> SFS 1981:1 361, sedan ersatt av lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal SFS 2000:274, i sin tur ersatt med den nu gällande lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler SFS 2005:59.

<sup>31</sup> Prop. 1984/85:110 s. 21.

konsumentförsäkringslagen<sup>32</sup>, inte reglerat i lag, varken allmänt eller specifikt konsumenttjänster. Det bör dock nämnas att avtalslagens 36 § ändrades 1976 till att bli den s.k. generalklausulen, bland annat för att skydda konsumenter mot näringsidkare. I propositionen nämns det att ändringen var en del i det pågående konsumenträttsliga lagstiftningsarbetet och det är tydligt att det var viktigare att skydda konsumenter i det ojämnliska förhållande som råder mellan konsumenter och näringsidkare än att ha full avtalsfrihet mellan parterna.<sup>33</sup> 2004 lade regeringen fram en proposition<sup>34</sup> som enligt förslaget skulle innebära att konsumenttjänstlagen även omfattade småhusentreprenader, det vill säga uppförande om- eller tillbyggnader av hus för konsumenter. Propositionen ledde fram till en ändring av konsumenttjänstlagen samma år så att även alla småhusentreprenader omfattades.<sup>35</sup>

Genom att jämföra köplagen med konsumentköplagen går det att se vilka regler som ska anses vara konsumenträttsliga och vilka som eventuellt skulle kunna anses visa allmänna obligationsrättsliga principer. Det går inte att göra en liknande jämförelse inom tjänste- och servicesektorn eftersom det inte finns någon lag som reglerar tjänster mellan företag eller mellan privatpersoner. Delar av konsumenttjänstlagen kan vara allmänna rättsgrundsatser, men det är inget som framkommer i lagen utan det är något som får utredas med hjälp av domstolspraxis, doktrin och förarbeten. Ett exempel framkommer i ett rättsfall från 2013<sup>36</sup> där en kyrka anlätade en golvläggare för att utföra fuktmätningar i kyrkans golv inför en ombyggnad. Kyrkan vidarebefordrade mätresultat men tog inte med felmarginalen för mätningen. På grund av detta användes ett felaktigt golvmaterial som inte tålde fuktnivåerna i kyrkan. Frågan uppstod huruvida kyrkan kunde anses kunna jämföras med en konsument eftersom konsumenter enligt konsumenttjänstlagen inte har samma ansvar för uppgifter som innehåller fel som en annan aktör skulle ha. Kyrkan ansågs av HD inte vara en konsument, men domstolen sa samtidigt att kyrkan inte heller nödvändigtvis måste anses ha samma kontrollansvar som ett företag.

### 3.3 När konsumenttjänstlagen är tillämplig

Som framgår av lagens namn och 1 § är lagen endast tillämplig på konsumentavtal, det vill säga avtal om tjänster mellan näringsidkare och konsumenter. Tjänster definieras i samma paragraf som arbete på eller förvaring av lösa saker, dock ej levande djur samt arbete på fast egendom och andra fasta saker, byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten. Detta innebär bland annat att transporter av personer eller föremål inte omfattas av konsumenttjänstlagen.

---

<sup>32</sup> SFS 1980:38, numera ersatt av försäkringsavtalslagen SFS 2005:104, som även ersatte 1927 års försäkringsavtalslag SFS 1927:77.

<sup>33</sup> Prop. 1975/76:81 s. 11.

<sup>34</sup> Prop. 2003/04:45.

<sup>35</sup> SFS 2004:554.

<sup>36</sup> NJA 2013 s. 1174.

I 2§ fastställs att lagen inte är tillämplig på tillverkning, montering eller installation av lösa saker. Inte heller arbete för att avhjälpa fel i lös egendom från ett köp räknas.

För att tydliggöra skillnaderna mellan 1§ och 2§ kan man använda exemplet om en konsument köper eller vill reparera en diskmaskin. Om en konsument går till en försäljare och köper en diskmaskin räknas det som ett köp enligt konsumentköplagen även om köpet innebär att diskmaskinen ska installeras av försäljaren i konsumentens hem. Om diskmaskinen visar sig ha något fel ska försäljaren åtgärda felet, fortfarande enligt reglerna i konsumentköplagen. Om konsumenten däremot sedan tidigare har en diskmaskin som slutar att fungera kan konsumenten exempelvis anlita en hantverkare som har specialiserat sig på reparationer för att reparera diskmaskinen. I det fallet räknas avtalet som en tjänst och konsumenttjänstlagen är tillämplig.

En väg som konsumenttjänstlagen kan utvecklas längs med i framtiden kan ses i en utredning utförd av Bertil Bengtsson år 2008<sup>37</sup>. I direktiven för utredningsuppdraget fick Bengtsson instruktioner att undersöka hur en breddning av konsumenttjänstlagens tillämpningsområde skulle kunna ske, bland annat inom den offentliga sektorn, och hur det civilrättsliga konsumentskyddet kunde stärkas.<sup>38</sup> Enligt utredningens förslag skulle konsumenttjänstlagen ändras så att även transport av egendom och djurskötsel omfattas av lagen. En viktig förändringen i förslaget var att även offentliga tjänster som färdtjänst, skola, hälso-, sjuk- och tandvård och socialtjänst i vissa delar skulle omfattas av förändringarna i lagen. Efter att utredningen hade skickats på remiss presenterades en modifierad version av utredningen fram året efter, med mindre ändringar.<sup>39</sup> Även denna promemoria skickades ut till remissinstanser, men synes inte ha lett till några vidare ändringar i konsumenttjänstlagen. En anledning till detta kan hittas i en proposition från 2011.<sup>40</sup> Regeringen Reinfeldt fastslog i den att flera av remissinstanserna var av åsikten att en förändring av konsumenttjänstlagen som skulle omfatta offentlig verksamhet och utvidgad övrig verksamhet skulle bli för svåröverskådligt och komplicerat, och att regeringen delar den åsikten och istället kommer att förändra speciallagstiftning inom tjänsteområdet för konsumenter.<sup>41</sup>

Påföljden prisavdrag får som regel endast användas när det är fel i tjänstens utförande, inte vid dröjsmål. Det framkommer bland annat i ett fall för ARN från 2010<sup>42</sup>. I det fallet anlätades en fönstermonterare av en person för att montera in fönster i dennes bostad. Fönstermonteringen drog ut på tiden och installationen skedde i fem steg istället för två. Konsumenten fick på grund av detta bo med defekta fönster under de fyra månader det tog att montera alla fönster, trots att näringsidkaren hade utlovat att det skulle ta betydligt kortare tid. Konsumenten vände sig till ARN och krävde prisavdrag på en

---

<sup>37</sup> DS 2008:55.

<sup>38</sup> JU2007/8818/L2.

<sup>39</sup> DS 2009:13.

<sup>40</sup> Prop. 2011/12:28.

<sup>41</sup> Prop. 2011/12:28 s. 19.

<sup>42</sup> ARN 2010-3663.

tredjedel av det avtalade priset. ARN meddelade i sitt beslut att prisavdrag, både enligt konsumenttjänstlagen och allmän kontraktsrätt, endast kan medges när det är fel i tjänsten, och i det aktuella fallet var fönstermonteringen korrekt när den väl var slutförd, även om den var slutförd för sent. Vidare skrev ARN att prisavdrag enligt konsumenttjänstlagen ska ”motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt”. Eftersom felet i tjänsten faktiskt hade avhjälpts skulle ett prisavdrag leda till att konsumenten blev dubbelt kompenserad. Konsumenten fick således ingen kompensation för dröjsmålet. Nedan under punkt 6.2.4 går jag igenom vad ARN ansåg om konsumentens skadeståndskrav i fallet. Jag går även igenom vad skillnaden är mellan dröjsmål och fel nedan under punkt 5.1.

## **4. Prisavdrag som påföljd i andra lagar än konsumenttjänstlagen**

### **4.1 Inledning**

I det nedanstående kapitlet kommer jag att gå igenom hur prisavdrag används när det förekommer som påföljd i andra lagar än konsumenttjänstlagen, och i vissa fall kommentera om det finns skillnader och likheter i fråga om hur prisavdrag fastställs. För att förstå hur prisavdraget ska beräknas måste man ha en förståelse för att prisavdrag kan beräknas med hjälp av olika metoder. På grund av det ska jag gå igenom innebörden av begreppen "proportionell metod" och "direkt metod".

### **4.2 Viktiga begrepp avseende prisavdragets beräkning**

#### **4.2.1 Proportionell metod**

Den i svensk lagstiftning vanligaste metod att beräkna prisavdraget på kallas i litteraturen för ”proportionalitetsmetoden” eller ”den klassiska metoden”.<sup>43</sup> Proportionalitetsmetoden är grunden till prisavdragsberäkningen i bland annat konsumentköplagen (28 §), köplagen (38 §) och jordabalken (19 c §). Utgångspunkten för den proportionella metoden är att prisavdraget proportionellt ska motsvara felets värde. Metoden är enklast att använda vid kvantitativa köp, om exempelvis 5 % av de levererade varorna är möjliga, saknade, inte fungerande, eller liknande så blir prisavdraget 5 % av det avtalade priset.

När felet är kvalitativt, istället för kvantitativt som i det föregående exemplet, ska felet på varan värderas, ofta med en procentsats. Om varans värde på grund av felet är nedsatt med 10 % ska prisavdraget beräknas till 10 %. Konsumentköplagen kan tjäna som exempel på hur den proportionella

---

<sup>43</sup> Hellner 2006 s. 174f.



metoden kan användas. I konsumentköplagen formuleras det i 28 § att köparen har rätt till prisavdrag ”som svarar mot felet.”

Prisavdraget ska beräknas med utgångspunkt från vad varan enligt avtalet kostade. Därefter ska ett marknadspris för varan bestämmas, och sedan ska priset för den felaktiga varan bestämmas. Den procentuella skillnaden mellan de två värdena utgör procentsatsen som ska dras av från det avtalade priset för varan. Den avdragna summan utgör prisavdraget. Det innebär att det är flera summor som måste bestämmas för att ett prisavdrag ska kunna utges. Det avtalsenliga priset brukar inte vara några problem att bedöma, men det kan givetvis uppstå problem om något pris inte är angett i avtalet. Marknadspriset är ofta enkelt att bedöma, men om varan är specialbeställd eller på annat sätt inte går att fastställa ett marknadspris på, kan man utgå från det avtalade priset för varan.<sup>44</sup> Slutligen måste den felaktiga varans värde bestämmas. Det är av naturliga skäl vanligtvis den svåraste summan att bedöma. I vissa fall finns det en andrahandsmarknad för varor som har ett visst fel, annars får felet på objektiva grunder skönmässigt ska försöka fastställa felets allmänna betydelse.<sup>45</sup>

#### 4.2.2 Direkt metod

Den andra metoden, den så kallade "direkta metoden", används mer sällan i svensk lagstiftning, däremot är det den metoden som i första hand förordas i konsumenttjänstlagen. Enligt 22 § KtjL ska prisavdraget beräknas genom att undersöka vad det kostar att åtgärda felet, och den summan ska sedan motsvara prisavdraget. Prisavdraget ska användas för att täcka kostnaderna för att åtgärda felet.<sup>46</sup> Det är i svensk rätt ovanligt att använda den metoden som primärmetod för att beräkna prisavdraget. Dock är det en förhållandevis tydlig instruktion i lagtexten vad prisavdragets storlek ska grundas i. Ersättningen som konsumenterna får ska omfatta hela kostnaden för att åtgärda felet, bortsett från det som står i 20 § 4 st. KtjL "*Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt eller, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten har tillhandahållit och bekostat.*"

Till skillnad från den proportionella metoden behöver konsumenten vid tillämpning av denna metod inte beräkna hur proportionellt stor del av köpeskillingen som ska dras av, utan behöver bara komma fram till en summa som ska motsvara vad det kostar att åtgärda felet. Problemen som kan uppkomma vid en sådan beräkning går jag igenom nedan under punkt 6.3.2.

Hellner anser att konsumenttjänstlagen metod att beräkna prisavdrag är ”säregen”<sup>47</sup> eftersom metoden mer eller mindre överensstämmer med den avhjälpandeersättning som finns i andra lagar, men metoden inte annars används som primär beräkningsmetod för prisavdrag. Även Johansson

---

<sup>44</sup> Herre & Ramberg s. 310.

<sup>45</sup> Herre & Ramberg s. 311.

<sup>46</sup> Prop. 1984/85:110 s. 241.

<sup>47</sup> Hellner 2006 s. 175.

menar att den direkta metoden i konsumenttjänstlagen "avviker ... på ett påtagligt sätt från vad som gäller inom köprätten"<sup>48</sup>.

Ett exempel på hur den direkta metoden används, som dock inte avser tillämpning av konsumenttjänstlagen, kan hittas i ett rättsfall från 1991<sup>49</sup>. 1984 sålde två privatpersoner en lokal med medhörande godisbutik för 100 000 kr till två andra privatpersoner. Enligt avtalet skulle alla tillstånd som krävdes för att driva verksamheten finnas på tillträdesdagen, annars skulle köpet gå åter. Några månader efter tillträdet visade det sig att det inte fanns något tillstånd för bland annat glassförsäljning från kommunens miljö- och hälsönämnd vilket innebar att verksamheten avvecklades. Köparna yrkade i första hand prisavdrag på 60 000 kr och skadestånd på 65 000 kr. I andra hand yrkade de återopande av 30 § AvtL, det vill säga att de blivit svikligt förledda av säljarna, och därför ska få tillbaka köpeskillingen med avdrag på 40 000 kr. Skillnaden mellan det begärda beloppet och köpeskillingen berodde på att köparna bland annat hade kunnat sälja inventarier. HD fann det inte visat att säljaren hade handlat svikligt och således var denne inte var skyldig att betala skadestånd. Däremot fann HD att lokalen var behäftad med ett rådighetsfel varför köparna hade rätt till prisavdrag. Rätten beräknade prisavdraget för försäljning av lokalen till 20 000 kr, till stöd för den summan fanns det ett kvitto från när köparna sålde lokalen efter att ha avvecklat verksamheten. Rätten fann vidare att värdet på inventarierna var 20 000 kr. Slutligen hade säljarna beräknat en planerad en avskrivning av goodwill och inventarier på 16 000 kr, men rätten gjorde en skälighetsbedömning och satte avskrivningssumman till 10 000 kr. Köparna fick således sammanlagt 50 000 kr i prisavdrag.

## **4.3 Genomgång av hur prisavdrag tillämpas enligt andra lagar än i konsumenttjänstlagen**

### **4.3.1 Konsumentköplagen**

Konsumentköplagens bestämmelse om prisavdrag och hur det ska beräknas finns i 28§. Jag har gått igenom hur den proportionella metoden ska tillämpas enligt konsumentköplagen ovan under punkt 4.2.1.

I 28 § 2 st. ges konsumenten utöver prisavdraget vidare en rätt till ersättning som ska täcka vad det kostar att avhjälpa felet, om det inte redan täcks av prisavdraget. Avhjälpandeersättningen bör således inte ses som en del av prisavdraget, utan en separat påföljd. I avhjälpandeersättningen ingår bland annat transportkostnader, något som annars vanligtvis brukar vara grund för skadestånd.<sup>50</sup> Herre anser att avhjälpandeersättningen kan utdömas även om konsumenten ännu inte har avhjälpt felet.<sup>51</sup>

---

<sup>48</sup> Johansson s. 332.

<sup>49</sup> NJA 1991 s. 808.

<sup>50</sup> Prop. 1989/90:89 s. 127.

<sup>51</sup> Herre & Ramberg s. 314.

### 4.3.2 Köplagen

Både 1905 års köplag och den nya köplagen har bestämmelser om prisavdrag. I 1905 års köplag fanns bestämmelserna i 42 - 43 §§. Om fel i en vara inte kunde anses som ringa kunde köpet hävas, annars kunde köparen få avdrag på köpeskillingen. Avdraget skulle beräknas "som mot felet svarar".

I 1990 års köplag finns bestämmelserna om prisavdrag i 37-38 §§. Köparen har enligt de paragraferna rätt till prisavdrag eller hävning om säljaren inte inom skälig tid kan ordna omleverans eller avhjälpande. Köparen har dock enligt 39 § bara rätt till hävning av köpet om "avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för honom och säljaren insåg eller borde ha insett detta". Prisavdraget får dock användas även om avtalsbrottet inte är väsentligt. Enligt 38 § ska prisavdraget beräknas "så att förhållandet mellan det nedsatta och det avtalsenliga priset svarar mot förhållandet vid tidpunkten för avlämnandet mellan varans värde i felaktigt och i avtalsenligt skick.", det vill säga med den proportionella metoden. Denna formulering är i princip identisk med vad som framkommer i 4 kap. 19 c § JB.

Köparen har utöver prisavdraget enligt 34 § 3 st. KöpL rätt att själv avhjälpa felet om säljaren inte fullgör sin skyldighet att göra det. Köparen har rätt till "ersättning för försvarliga kostnader för att avhjälpa felet" vilket motsvarar den direkta metoden att beräkna prisavdrag på, men som en avhjälpningsersättning istället.

### 4.3.3 Paketreselagen

Paketreselagen<sup>52</sup> är tillämplig för så kallade charterresor och andra resor där transport, boende och turistaktiviteter säljs i ett paket. Lagen tillkom 1992 efter ett EG-direktiv.<sup>53</sup> Paketreselagen omfattar både konsumenter och affärsresande, men enligt 4 § är lagen tvingande till konsumentens fördel, medan lagen är dispositiv för affärsresenärer. Om det efter avresan skulle visa sig att resan skiljer sig från det avtalade har resenären rätt till prisavdrag. Det framkommer dock inte någonstans i lagen hur prisavdraget ska bestämmas. Inte heller ger propositionen<sup>54</sup> något förslag till hur prisavdraget ska beräknas. Det framgår av propositionen att distinktionen mellan skadestånd och prisavdrag inte är lika tydlig i europeisk rätt.<sup>55</sup> Det kan vara därför det inte finns några tydliga beräkningsmetoder i lagen. Det finns däremot en stor mängd avgöranden från ARN vad gäller skadestånd och prisavdrag på paketresor som visar att konsumenter kan få betydande prisavdrag för fel under sin resa. I ett beslut från 1996<sup>56</sup> framgår det att en grupp resenärer på en teaterresa till Malmö på grund av arrangörens misstag kom för sent till en teaterföreställning, som var huvudsyftet med resan. Resenärerna beviljades full återbetalning på grund av felet eftersom det

---

<sup>52</sup> SFS 1992:1672.

<sup>53</sup> Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang.

<sup>54</sup> Prop. 1992/93:95.

<sup>55</sup> Prop. 1992/93:95 s. 49.

<sup>56</sup> ARN 1996-2223.

ansågs att teaterföreställningen var skälet till att resenärerna åkte på resan. I ett beslut från ARN 2001<sup>57</sup> beviljades avdrag för hälften av priset för en resa då resenären hade upptäckt ett metallföremål som hon trodde var från en kanyl i en måltid på en hotellrestaurang trots att metallbiten kom från ett redskap som användes för matlagningen. Resenären fick dock inget skadestånd.

#### 4.3.4 Jordabalken

Vid fel i fastighet kan jordabalken användas för att få prisavdrag. I jordabalken används termen "avdrag på köpeskillingen" istället för prisavdrag, men funktionen är densamma. Bestämmelserna om avdrag på köpeskillingen finns i 4 kap, med kapitelrubriken "Köp, byte och gåva" i 11, 12, 19 och 19c §§, som alla ligger under underrubriken "Säljarens och köparens rättigheter och förpliktelser". 11 och 12 paragraferna reglerar riskfördelning och vårdplikt, Paragraf 19 reglerar avvikelser i fastigheten från avtalet och andra fysiska avvikelser, ofta så kallade dolda fel. 19 § omfattar således både abstrakta fel och konkreta fel, begrepp som jag går igenom nedan under punkt 5.1. Paragraf 19 c är en beräkningsmodell.

Grauers menar i sin kommentar till jordabalken att 11, 12 och 19 §§ ska tolkas så att det är värdeminskningen av fastigheten som ska kompenseras, inte reparationskostnader som uppstår för att åtgärda felet. Han tillägger att en reparation på en fastighet även skulle medföra en standardförbättring vilket skulle leda till en överkompensation.<sup>58</sup> I propositionen till jordabalken finns det ingen ledning till hur prisavdraget är tänkt att beräknas eller om prisavdraget ska baseras på fastighetens värdeminskning eller de kostnader som uppkommer för att åtgärda felet.<sup>59</sup>

19 c § infördes 1990 i samband med att den nya köplagen infördes och är varken mer eller mindre en kopia av köplagens 38 §, med anpassning till jordabalkens terminologi. Paragrafen lyder "*Ett avdrag på köpeskillingen skall beräknas så att förhållandet mellan det nedsatta och det avtalsenliga priset svarar mot förhållandet vid tidpunkten för tillträdet mellan fastighetens värde i felaktigt och i avtalsenligt skick.*" Det är en beräkningsmodell som i alla fall ger något mer information om hur prisavdraget ska beräknas än konsumenttjänstlagens "*motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt*" och är en kodifiering av den proportionella metoden.

Den proportionella metoden är inte alltid enkel att använda, någon som bland annat framgår i ett rättsfall från 1988<sup>60</sup>. Bakgrunden till fallet var köp av två fastigheter med nyuppförda byggnader. Efter mindre än ett år upptäcktes mögel i byggnaderna, bland annat på grund av att det inte fanns någon fuktspärr mellan marken och golvbjälklaget och att ventilationen var bristfällig. Säljaren åtgärdade felet men enligt de två kående hade husen fått dåligt rykte och marknadsvärdet försämrats på grund av risken att

---

<sup>57</sup> ARN 2001-1492.

<sup>58</sup> Grauers, Jordabalk (1970:994) 4 kap. 11 § Lexino 2014-02-01.

<sup>59</sup> Prop. 1970:20.

<sup>60</sup> NJA 1988 s. 3.

byggnaderna återigen kan drabbas av mögel. Köparna krävde därför prisavdrag med vardera 60 000 kr. HD skrev i sina domskäl att säljaren genom sina reparationer hade åtgärdat felen vilket innebar att det inte kunde bli något prisavdrag på grund av fel i fastigheterna. HD menade vidare att den eventuella värdeminskningen på grund av dåligt rykte var övergående och därför inte kunde ge varken prisavdrag eller skadestånd.

Även i ett rättsfall från Hovrätten för Övre Norrland 2014<sup>61</sup> används den proportionella metoden för att beräkna prisavdraget. Fallet rörde en fastighet med bostad som hade sålts med om- och tillbyggnader till bostaden som saknade bygglov. Köparna hävdade att detta innebar fel enligt 4 kap. 12 § JB och krävde prisavdrag<sup>62</sup>. Prisavdraget beräknade de enligt den proportionella metoden. I rättsfallet presenterade hovrätten synnerligen pedagogiskt hur den kommer fram till att avsaktanden av bygglov ska anses som fel och hur prisavdraget ska beräknas. Hovrätten skriver att säljarna inte hade några invändningar mot köparnas beräkningsmetod, men beslutar ändå skönsmässigt att sätta avdraget till en lägre summa än det som köparna yrkade, då avdraget annars skulle leda till en överkompensation.

Den direkta metoden har använts för att beräkna prisavdrag i jordabalken. Det är en enkel metod att beräkna prisavdrag med, men då jordabalken behandlar fastigheter och byggnader kan kostnader för att åtgärda fel uppgå till oerhörda summor för privatpersoner. Metoden har trots det använts av domstolar, bland annat ett annat fall från 1988.<sup>63</sup>

I fallet prövades frågan om ett fastighetsköp mellan privatpersoner som genomfördes 1977. Köparna krävde prisavdrag enligt 4 kap. 19 § jordabalken för dolda fel, framför allt bestående av mögel. Köparna hade innan fallet avgjordes själva betalat en hantverkare som hade åtgärdat möglet bland annat genom en omläggning av dränering och markavlopp. Köparna krävde prisavdrag som motsvarade deras utgifter för att åtgärda felen. HD skriver i sin dom att storleken på ett prisavdrag i praktiken ofta bestäms genom ett belopp som ”motsvarar kostnaden för den reparation som behövs för att försätta fastigheten i felfritt skick.” och att det är den metod som åberopades av parterna i fallet. Rätten omräknade det yrkade beloppet till 1977 års prisnivå och biföll kändens talan. I det här fallet är det parterna som har kommit överens om att direktmetoden ska användas för att beräkna prisavdraget, vilket är möjligt eftersom det är ett dispositivt tvistemål. Trots det anser jag att domstolens uttalande är viktigt eftersom den uttalar sig om hur beräkningar vanligtvis brukar ske.

Grauers menar att direktmetoden är bättre att använda i fall som rör jordabalken och fast egendom och att den proportionella metoden lämpar sig bättre för lös egendom, även om han menar att jordabalken ska tolkas som om det är den proportionella beräkningsmetoden som ska användas. Detta eftersom han anser att det är enklare att bestämma en lös egendoms värde, både för att det på grund av reklamationsfrister är kortare tid mellan köp och

---

<sup>61</sup> RH 2014:33.

<sup>62</sup>Termen prisavdrag används i rättsfallet, även om det enligt jordabalkens terminologi borde stå avdrag på köpeskillingen.

<sup>63</sup> NJA 1988 s. 363.

reklamation, och därför att det oftast finns identiska eller liknande varor så att ett marknadspris kan bedömas. Grauers förespråkar direktmetoden och menar även att det i förarbetena till jordabalken står att bedömningar enligt proportionalitetsmetoden kan behöva bli skönsmässiga och att kostnaden för att åtgärda felet kan vara en hjälp till att bedöma prisavdraget storlek.<sup>64</sup>

Fallen från 1988 är avgjorda innan 19c § infördes i jordabalken vilket innebär att de inte är en direkt tolkning av paragrafen. I ett rättsfall från Svea hovrätt 1994<sup>65</sup> nämner domstolen att det i praxis har godtagits att avdrag beräknas efter en skönsmässig bedömning och att "kostnaderna för att åtgärda felet kan tjäna som vägledning". Trots det anser jag att de har betydelse för tolkningen av paragrafen då 19c § i sig inte motsäger rättsfallen, varken i lagtext eller i förarbetena. Även Grauers menar att 19 c § är en kodifiering av, snarare än en förändring av, gällande rätt. Sammanfattningsvis kan sägas att jordabalkens föredragna metod är att beräkna prisavdrag med den proportionella metoden, men att kostnaden för att åtgärda felet är en inte ovanlig alternativ metod.

### 4.3.5 Avtalslagen 2010

Avtalslagen 2010 är framtagen av Christina Ramberg som vid tiden för denna uppsats var professor i civilrätt vid Stockholms universitet. Avtalslagen 2010 är ingen lag utan är enligt enligt författaren tänkt att vara en kodifiering av gällande svensk rätt inom avtalsrätten som ska vara till hjälp för studenter, domare och andra praktiskt verksamma jurister att få en överblick över hur rättsläget ser ut eftersom avtalslagen, enligt Ramberg, är föråldrad. Ramberg menar även att Avtalslagen 2010 är att jämföra med doktrin och att den varken är starkare eller svagare ur ett rättskälleperspektiv än avtalslagen.<sup>66</sup> För detta har författaren fått mothugg, bland annat från Christian Dahlman, professor i allmän rättslära vid Lunds universitet. Dahlman är av uppfattningen att all juridisk litteratur inte automatiskt blir doktrin och att så som det ser ut idag är rättskällor bland annat lag stiftad av Sveriges riksdag eller exempelvis litteratur som har fått ett brett erkännande genom att det behandlas som om verket motsvarar gällande rätt. Han skriver vidare att Avtalslagen 2010 i framtiden kan nå status som rättskälla, men att det när han uttalade sig (år 2010) inte är det.<sup>67</sup> Avtalslagen 2010 omfattar utöver bestämmelser om avtal även påföljder vid avtalsbrott, utöver avtalslagens påföljder jämkning och ogiltigförklarande, bland annat skadestånd och prisavdrag.

Avtalslagen 2010 utgör i vilket fall ett försök att kodifiera den gällande rätten vilket gör den intressant att undersöka. Bestämmelserna om prisavdrag i Avtalslagen 2010 finns i 11.4 § och lyder

*"(1) En part som mottar en avtalsstridig prestation utan att avtalet hävs kan ha rätt till avdrag på priset. Prisavdraget ska utgöra skillnaden i värde mellan avtalsenlig och avtalsstridig prestation vid tiden för prestationen.*

<sup>64</sup> Grauers, Jordabalk (1970:994) 4 kap. 19 c §, Lexino 2014-02-01.

<sup>65</sup> RH 1994:136.

<sup>66</sup> <http://www.avtalslagen2010.se/FAQ>.

<sup>67</sup> <http://www.dagensjuridik.se/2010/11/avtalslagen-2010-ar-inte-en-rattskalla>.

*(2) En part som fått prisavdrag kan inte samtidigt få skadestånd för täckningstransaktion eller värdeskillnad enligt § 11.5.4. Skadestånd kan dock utgå för andra skador.”<sup>68</sup>*

I kommentaren till paragrafen sägs det att ” *Prisavdrag är sannolikt [ej min markering] en allmän avtalsrättslig princip som alltså gäller utan stöd i uttrycklig lag, t.ex. beträffande tjänster och i entreprenadavtal B2B*” och att prisavdragets syfte är att återställa avtalsbalansen efter ett avtalsbrott.

Det står vidare i kommentaren hur prisavdraget ska beräknas. Först slås det fast att ett prisavdrag aldrig kan vara större än vad exempelvis en vara har köpts för. Enligt Avtalslagen 2010 ska prisavdrag beräknas från det avtalade priset och inte varans eller tjänstens värde. Enligt Ramberg är prisavdraget enligt Högsta domstolens praxis alltid uppskattat till ”skäligt belopp” vilket torde innebära en skönsmässig bedömning. Ramberg skriver vidare att den direkta metoden för att beräkna prisavdrag i konsumenttjänstlagen inte ska anses vara en allmän princip, men att kostnaden för att avhjälpa felet ändå har en viss betydelse.

## **5. Förutsättningarna för påföljder i konsumenttjänstlagen**

### **5.1 Inledning**

Fel kan delas upp flera olika kategorier, bland andra abstrakta fel, konkreta fel, rådighetsfel och rättsliga fel.

Rådighetsfel föreligger om en myndighet har förbjudit att ett föremål används på ett visst sätt. Rådighetsfel är reglerade i 4 kap 18 § JB, men förmodligen finns inte rådighetsfel i köp av lös egendom eller tjänster. Rättsliga fel uppkommer när exempelvis en såld varan egentligen ägdes av någon annan, eller att det finns någon annan nyttjanderätt eller panträtt som gör att varan inte fick säljas. Det är sällan rättsliga fel blir aktuella för konsumenttjänster. Konkreta fel är fel som är avvikelser enligt avtalet, exempelvis att en vägg har målats istället för att enligt avtalet ha tapetsrats. Abstrakta fel omfattar de fel där en utförd tjänst exempelvis avviker från vad som vid en objektiv bedömning kan förutsättas ska omfattas av tjänsten, även kallat "normal standard".

Jag kommer i den nedanstående redogörelsen bara i förbigående att ta upp vilka påföljder som blir aktuella vid dröjsmål, även om det, till skillnad från dröjsmål av en varuleverans, ibland kan vara svårt att avgöra om en tjänst är felaktig eller "bara" i dröjsmål. Om en näringsidkare säger att den har utfört en tjänst, men konsumenten anser att tjänsten inte är klar, är tjänsten då felaktig eller i dröjsmål? Olika påföljder blir aktuella beroende på om det är frågan om ett fel eller dröjsmål. Bland annat kan man som konsument inte kräva prisavdrag vid dröjsmål.

---

<sup>68</sup> <http://www.avtalslagen2010.se/Section/11.4>.

Jag kommer inte heller att ta upp reklamation. Även om det är avgörande att felet har reklamerats i rätt tid för att felansvar ska gälla och påföljder ska kunna krävas utgår jag i det nedanstående från att reklamation har skett i rätt tid.

Felbedömningen för utförandet av en tjänst kan delas in i två kategorier, bland annat Christina Ramberg använder begreppen metodansvar och resultatansvar.<sup>69</sup> Som följer av namnen är metodansvar ansvaret för hur tjänsten utförs och resultatansvar ansvaret för resultatet av tjänsten. I konsumenttjänstlagen ansvarar näringsidkaren för båda kategorierna. I den nedanstående texten kommer jag inte att gå djupare in i de begreppen, men det kan vara användbart att veta att en distinktion mellan metod och resultat finns i doktrinen och i propositionen till konsumenttjänstlagen<sup>70</sup>. Det krävs även adekvat kausalitet mellan handling och resultat för att felpåföljder ska bli aktuella, men det är inget som tas upp i förarbetena.

## 5.2 Begreppet "fackmässigt arbete" och när fel på grund av bristande fackmässighet föreligger

För att en konsument ska kunna åberopa en påföljd enligt konsumenttjänstlagen för en tjänst som man upplever har utförts felaktigt är det särskilt ett begrepp som är viktigt, nämligen fackmässigt.

I konsumenttjänstlagen finns bestämmelsen om att tjänsten ska vara fackmässig i 4 §. Som kommer att redovisas nedan är begreppet fackmässigt centralt för fel- och påföljdssystemet i konsumenttjänstlagen. Begreppet har betydelse både för att avgöra om en tjänst ska anses vara felaktigt utförd och för om konsumenten ska anses ha rätt till skadestånd på grund av att tjänsten var vårdslöst utförd.

För att något ska kunna avgöras vara fackmässigt behöver det sättas i ett sammanhang där det kan jämföras med en norm, eller en nivå, som åtminstone är en nedre gräns för vad som ska anses vara fackmässigt. I vissa fall kommer det att vara närmast notorisk fakta, som att en cykel som lämnas in på reparation ska kunna rulla efter reparationen, utöver att reparationsavtalet förmodligen kan tolkas som om cykeln ska kunna rulla efter reparationen. Gränsen för fackmässighet är dock inte lika självklart när det gäller exempelvis hur stora utsläpp som en bli får släppa ut eller hur mycket elektricitet som ett passivhus<sup>71</sup> ska använda för att fortfarande räknas som ett passivhus.

Inom exempelvis den svenska byggbranschen finns det många standardiserade normer och anvisningar om hur ett visst arbete ska utföras, exempelvis Boverkets byggregler (BBR)<sup>72</sup> eller olika branschregler för hantverkare. Dessa regler utgör en betydelsefull måttstock när en utförd tjänst ska bedömas om ett fel föreligger. Om det kan visas att arbetet har

---

<sup>69</sup> Ramberg, C s. 126.

<sup>70</sup> Prop. 1984/85:110 s. 45.

<sup>71</sup> Ett välisolerat bostadshus med fastställda (mycket låga) nivåer för hur mycket elektricitet det får använda för uppvärmning.

<sup>72</sup> <http://www.boverket.se/sv/lag--ratt/forfattningssamling/gallande/bbr---bfs-20116/>.



utförts enligt BBR eller andra branschregler är det mycket svårt för konsumenten att hävda att tjänsten inte är fackmässigt utförd.<sup>73</sup> På samma sätt är det enklare, dock inte presumerat, att påstå att en utförd tjänst inte är fackmässigt utförd om den inte når upp till BBR eller branschstandard.<sup>74</sup>

Även om det inom en bransch finns en branschorganisation som har ställt upp vissa krav och nivåer för att arbetet ska anses vara fackmässigt enligt dem är det inte säkert att de företag i den branschen som inte är medlemmar i branschorganisationen omfattas av de reglerna. Det är heller inte självklart att det i alla branscher finns några tydliga normer eller regler som kan ge svar på frågan om en tjänst är fackmässigt utförd. I sådana fall får nivån för fackmässighet förmodligen avgöras genom att man får undersöka sedvana i branschen, eller i sista hand göra en skönsmässig bedömning.

För att tjänsten ska vara fackmässigt utförd krävs det även att den följer vissa minimikrav för säkerhet. Enligt propositionen ingår detta i fackmässigheten och behövs därför inte specificeras i lagtexten.<sup>75</sup>

Som ett undantag till att tjänsten ska utföras fackmässigt nämns det i propositionen att en tjänst kan vara av en lägre standard om syftet med tjänsten exempelvis är att resultatet av arbetet ska vara provisoriskt, men det fråntar inte näringsidkaren skyldigheten att arbetet ska vara fackmässigt utfört med hänsyn till omständigheterna.<sup>76</sup> Även i de fall när en tjänst måste utföras skyndsamt eller sker under ovanliga och ogynnsamma förhållanden<sup>77</sup> är fackmässigheten inte lika strikt som den hade varit vid normalare förhållanden. Johansson utvecklar det och skriver om att avtalet mellan konsumenten och näringsidkaren allt för mycket skiljer sig från vad ett fackmässigt utfört arbete innebär har näringsidkaren bland annat en skyldighet att avråda konsumenten från att få tjänsten utförd. Enligt Johansson råder det avtalsfrihet mellan parterna när det gäller innehållet och omfattningen av tjänsten, men arbetet ska ändå alltid utföras fackmässigt.<sup>78</sup>

Om konsumenten inte är nöjd med tjänsten finns det kriterier i konsumenttjänstlagen för att avgöra om tjänsten är felaktigt utförd. I 9 § KtjL beskrivs när en tjänst är felaktig. Av lagtexten i 9 § går det att utläsa att konsumenttjänstlagen bygger på att en tjänst ska utföras fackmässigt och om tjänsten avviker från det är det fel i tjänsten. Det kräver att man måste utreda om tjänsten är utförd fackmässigt enligt de kriterier som är uppställda i 4 § och som jag har gått igenom ovan.

Det krävs inte att näringsidkaren har utfört något faktiskt arbete för att ha åtgärdat exempelvis en trasig dator för att tjänsten ska kunna anses vara fackmässig. Om en reparatör får i uppdrag av en konsument att undersöka varför datorn inte fungerar tillfredställande och reparera den kan det räcka att reparatören undersöker datorn och inte hittar orsaken till varför datorn är

---

<sup>73</sup> Johansson s. 129.

<sup>74</sup> Ny Juridik 4:08 s. 7.

<sup>75</sup> Prop. 1984/85:110 s. 43.

<sup>76</sup> Prop. 1984/85:110 s. 38f.

<sup>77</sup> Exempelvis under vatten, olämplig årstid eller att föremålet är gammalt eller i dåligt skick.

<sup>78</sup> Johansson s. 142.

sönder för att ändå få betalt för utförandet av undersökningsdelen av tjänsten. Näringsidkaren reparerade visserligen inte datorn och kan därför inte få betalt för det, men bara genom att undersöka datorn, om det skedde fackmässigt, har en tjänst utförts. Även om exempelvis en reparationsåtgärd utförs som senare inte visar sig åtgärda problemet behöver det inte innebära något fel i tjänstens utförande om åtgärden var fackmässigt utförd och motiverad.<sup>79</sup>

I ett rättsfall från HD 2015<sup>80</sup> tar rätten upp frågan om vad fackmässighet innebär. Ett antal hus uppfördes i Svedala av ett byggföretag mellan åren 1999-2003 med en så kallad enstegstätande metod att skydda husen mot fukt i fasaden. 2007 framkom det att den metoden var olämplig att täta fasader med och kunde orsaka svåra fuktskador, vilket visade sig i husen i Svedala. I fallet gällde standardavtalet ABS 95 mellan parterna och inte konsumenttjänstlagen. HD valde att tolka begreppet fackmässighet i ABS 95 på samma sätt som det tolkas enligt konsumenttjänstlagen. Enligt HD föreligger det fel om "varan avviker från vad köparen med fog har kunnat förutsätta". Med anledning av det dömde HD till konsumenternas fördel. Domen kan innebära innebär att även om en näringsidkare utför en tjänst enligt de regler och normer som gällde vid tiden för tjänsten, kan den bli ansvarig för fel som uppkommer senare.

När konsumenten själv tar på sig att utföra en del av arbetet vid exempelvis en reparation av en lös sak tar konsumenten också på sig ett större ansvar och kan inte lika enkelt kräva att näringsidkaren ska ansvara för ett fel. Ett exempel på detta går att hitta i ett ARN-fall från 1999.<sup>81</sup> I det fallet fick en privatperson problem med växelluset i sin båtmotor. Personen kontaktade en reparatör som åtog sig att reparera växelluset, men det avtalades också att personen själv skulle montera ut växelluset från båtmotorn, något som, enligt ARN, brukar utföras av reparatören. Personen fick sedan tillbaka det reparerade växelluset och monterade in det i motorn igen. När personen sedan använde motorn skar sig växelluset efter en kort stunds användning och blev oanvändbart. Anledningen till det var att det var helt slut på olja i växelluset, trots att det hade funnits olja där när växelluset lämnades in till reparatören. ARN kom fram till att konsumenten genom att medverka i reparationen på ett sätt som konsumenter vanligtvis inte gör, även tog på sig ett större ansvar. Detta ansvar täckte att undersöka om det fanns kvar olja i växelluset innan motorn skulle användas varför personens anmälan avslogs.

Som det framgår av 2 p. i paragrafen ska tjänsten räknas som felaktig om den inte följer gällande föreskrifter eller myndighetsbeslut. Det kan bland annat innefatta varor som en annan näringsidkare har använt som har belagts med ett förbud enligt 29§ produktsäkerhetslagen. Bestämmandet är i princip samma som finns i 5 § KtjL.

1p. och 2 p. utgör minimistandarden för vad en tjänst ska uppfylla för att inte anses vara felaktig.<sup>82</sup> En obesvarad fråga är hur konflikter mellan 1 p.

---

<sup>79</sup> Johansson s. 200.

<sup>80</sup> NJA 2015 s. 110.

<sup>81</sup> ARN 1999-6257.

<sup>82</sup> Prop. 1984/85:110 s. 191.

och 2 p. ska lösas. Ett exempel är om det finns en myndighetsföreskrift som innebär att elledningar i badrum behöver ha en särskild isolering, men inte elledningar i kök. Däremot har branschorganisationen för elektriker egna regler om att även elledningar i kök ska vara isolerade på samma sätt som i badrum. I det fallet uppfylls 2 p., men inte nödvändigtvis 1p. Ett annat hypotetiskt exempel är om elledningar i ett badrum enligt en myndighetsföreskrift måste isoleras på ett visst sätt, medan det i elektrikerens branschregler står att elledningar i badrum måste isoleras på ett helt annat sätt. Det är i ett sådant fall inte självklart vad som gäller. Ett alternativ är att det räcker med att visa att metoden som elektrikererna använder är säker, men det är inte självklart att en domstol låter det väga tyngre än en myndighets utlåtanden.

I sista hand är det avtalet mellan konsumenten och näringsidkaren som är viktigt, även om tjänsten är fackmässigt utförd och har följt alla lagar och regler är den felaktig om tjänsten avviker från det avtalade. Om man utgår från exemplet ovan med datorn som inte kunde repareras är det inte nödvändigtvis ett fel enligt 1 p., men om näringsidkaren har lovat att den kommer att åtgärda problemet utan resultat är det ett fel enligt 3 p. eftersom löftet då ska anses vara en del av avtalet.<sup>83</sup>

Även om det kan vara förhållandevis enkelt att se om en tjänst har utförts enligt ett tydligt och specifikt skrivet avtal kan det krävas ytterligare undersökningar för att se om tjänsten har utförts fackmässigt eller följer ett oprecist avtal.

Näringsidkaren bör enligt propositionen stå risken för fel i princip i alla fall innan tjänsten är avslutad. Det innefattar olyckshändelser, skadegörelse av utomstående men även force majeure. Ett viktigt undantag är när felet beror på något förhållande på konsumentens sida.<sup>84</sup>

Enligt Johansson måste det vara ett fel i resultatet för att en tjänst ska anses felaktig.<sup>85</sup> Samma sak går att utläsa från propositionen då denna endast diskuterar resultatansvar. Detta är till skillnad från bland annat författaren till Avtalslagen 2010 som menar att det räcker med att en tjänst har utförts felaktigt för att den ska räknas som felaktig. Exemplet som ges i Avtalslagen 2010 är att en vara har förvarats i ett kylrum med fel temperatur, men varan har inte tagit skada av det.<sup>86</sup> I det fallet handlar det om ett avtalsbrott som faller under 3 p. Givetvis måste ett löfte från näringsidkaren om att tjänsten ska utföras enligt en viss metod anses falla under 3 p.

I de fall där konsumenten har ansett att det är viktigt att en tjänst utförs på ett visst sätt och inte bara att resultatet är avtalsenligt kan konsumenten hävda fel enligt 3 p. Om det däremot inte finns något särskilt avtalat är det svårt att se hur tjänstens utförande kan utgöra något fel om resultatet blir tillfredställande. Med anledning av det torde konsumenttjänstlagen bara omfatta resultatansvar gällande fackmässigheten. Däremot kvarstår frågan

---

<sup>83</sup> Prop. 1984/85:110 s. 189.

<sup>84</sup> Prop. 1984/85:110 s. 48f.

<sup>85</sup> Johansson s. 198.

<sup>86</sup> <http://www.avtalslagen2010.se/Section/11.4>.

om konsumenten kan kräva exempelvis prisavdrag för den avtalsstridiga metoden som användes för att utföra tjänsten, något jag går igenom nedan under punkt 6.3.2.

### **5.3 Fel på grund av påståenden i marknadsföring och liknande uppgifter**

Utöver bestämmelserna om fel i 9 § KtjL finns det även regler i 10 § KtjL. Enligt 10 § ska tjänsten således även anses felaktig om tjänstens resultat skiljer sig från marknadsföring av tjänsten. Paragrafen är inte tillämplig på förvaringstjänster.

Det finns inga formkrav för hur själva marknadsföringen ska ha sett ut för att kunna omfattas av paragrafen. Den kan ha varit muntlig eller skriftlig med hjälp av broschyrer, annonser i olika media eller i kataloger. Om konsumenten däremot har fått en uppgift genom marknadsföring som tydligt har riktats exklusivt till näringsidkare kan konsumenten inte använda sig av den uppgiften för att hävda fel enligt 10 §.<sup>87</sup>

Av punkt 1 - 3 framgår det vilka som måste ha gett konsumenten informationen för att 10 § ska vara tillämplig. Paragrafen är förhållandevis lättförståelig när det gäller att förklara vilka uppgifter det är som omfattas av den. Uppgifterna i marknadsföringen ska enligt paragrafen ha lämnats ”i samband med avtalets ingående”. Hur långt avståndet i tid kan vara mellan att konsumenten fick del av uppgifterna till att avtalet sluts för att paragrafen ska vara tillämplig avgörs i varje enskilt fall.<sup>88</sup>

10 § måste läsas med en förståelse av 9 §, särskilt p. 3. Om näringsidkaren lämnar tydliga uppgifter eller liknande i samband med avtalets ingående ska dessa uppgifter ses som en del av avtalet, varför felreglerna i 9 § är tillämpliga i sådana fall. 10 § fångar istället upp de fall som 9 § inte omfattar. Uppgifterna måste vara tillräckligt specificerade för att anses kunna omfattas av 10 §, det kan inte vara allmänna uttalanden som "stadens bästa biltvätt" eller liknande allmänna lovprisanden av sin tjänst.

Uppgifter i marknadsföring som att enbart miljövänliga kemikalier ska användas, att arbetet kommer att ske i lokalen och inte skickas iväg till någon annan reparatör eller att en viss metod ska användas är däremot påståenden som förmodligen är tillräckligt specifika för att omfattas av 10 §.

### **5.4 Fel på grund av utelämnad information**

I 6 § finns en bestämmelse om att näringsidkaren har en avrådningskyldighet om "en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten". Paragrafen är till för att skydda konsumenter från att låta utföra onödiga tjänster, men också att

---

<sup>87</sup> Prop. 1984/85:110 s. 195.

<sup>88</sup> Johansson s. 218.

konsumenten inte ska bli övertalad att köpa onödiga och dyra tilläggstjänster.

I ett ARN-fall som avgjordes 2003<sup>89</sup> uppkom frågan om näringsidkaren hade avrådnings skyldighet. I fallet hade en konsument förvarat sin båt hos ett bolag som vinterförvarade och vintertäckte båtar. Enligt avtalet skulle bolaget täcka båten med en lättviktspressening. Efter vintern visade det sig att lättviktspresseningen inte hade varit tillräcklig för att skydda båten, främst på grund av ett tjockt snötäcke, och det hade uppkommit flera skador på båten. Konsumenten krävde skadestånd för skadorna. ARN stödde sig på 6 § KtjL när den beslutade att bolaget skulle ha avrått konsumenten från att låta båten skyddas av lättviktspresseningen för att istället informera konsumenten om att det inte var säkert att täckningen skulle skydda båten under vintern. Bolaget råddes att betala skadestånd till konsumenten. Fallet tangerar bestämmelserna i 10 §, men ARN stödde sig endast på 6 §.

I 10 § finns bestämmelser om vad som händer om näringsidkaren lämnar felaktiga uppgifter. I 11 § finns det bestämmelser om vad som händer om näringsidkaren utelämnar information som skulle kunna ha betydelse för konsumenten. Paragrafen innehåller ett dubbelt godtrosrekvisit i och med att näringsidkaren har upplysningsplikt både om den kände till eller borde ha känt till att det fanns ett speciellt förhållande för konsumenten och att näringsidkaren ska ha insett eller bort inse det speciella förhållandets betydelse för konsumenten. Om konsumenten däremot har ett förhållande som inte är allmänt känt eller som näringsidkaren inte borde känt till måste givetvis konsumenten själv upplysa näringsidkaren om det då varken tankeläsning eller detektivarbete för att undersöka konsumentens alla eventuella särskilda förhållanden är rimliga att kräva av näringsidkaren.

Förhållandena kan vara av skiftande slag, dels kan det handla om geografiska betingelser som att vattnet i området är särskilt kalkrikt vilket kan innebära att vissa vattenberoende maskiner som element, tvätt- och diskmaskiner kräver speciell utrustning eller är olämpliga. Förhållanden kan även vara av mer rättslig natur, exempelvis att bygglov kan krävas för vissa anläggningar eller att fordon inte får modifieras på vilka sätt som helst.

## **6. Påföljder vid fel enligt konsumenttjänstlagen**

### **6.1 Inledning**

Att en utförd tjänst har visat sig innehålla fel har ingen betydelse för konsumenten om det inte finns några konsekvenser av ett sådant konstaterande. Därför finns det i konsumenttjänstlagen olika påföljder som blir aktuella om en tjänst visar sig vara behäftad med fel.

I 16 § KtjL ställs de påföljder upp som blir relevanta vid ett fel i tjänstens utförande. I första hand kan konsumenten hålla inne med betalningen. I

---

<sup>89</sup> ARN 2002-6320.

andra hand kan konsumenten kräva att näringsidkaren avhjälper felet. Om konsumenten inte vill eller kan kräva avhjälpande kan konsumenten kräva prisavdrag eller häva avtalet. Vid sidan av de påföljderna får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren. Konsumenten behöver inte uttömma de ovanstående påföljderna innan skadestånd kan krävas, och inte heller välja mellan att kräva skadestånd eller de ovanstående påföljderna, konsumenten kan kräva skadestånd tillsammans med dem eller bara kräva skadestånd.

I konsumenttjänstlagen finns inte påföljden omleverans. Påföljden omleverans finns bland annat i 34 § 2 st. KöpL, 43 § ÄKöpL och 26 § KKL. Påföljden innebär att säljaren vid ett fel i den ursprungliga varan ska leverera en ny vara av samma sort till köparen. I förarbetena till konsumenttjänstlagen står det inte någonting om varför omleverans inte finns med som en påföljd i konsumenttjänstlagen, men jag kan spekulera i att tjänster som exempelvis tapetsering, förvaring av möbler eller en begravning inte lämpar sig för en omleverans. Då är påföljderna som finns i konsumenttjänstlagen mer användbara och lämpliga.

## 6.2 Påföljder utöver prisavdrag

### 6.2.1 Rätten för konsumenten att hålla inne betalningen

I konsumenttjänstlagen finns bestämmelser både i 19 § och i 27 § som kompletterar varandra om rätten att hålla inne betalningen.

Rätten att hålla inne betalningen kan enligt 27 § KtjL endast ske vid dröjsmål från näringsidkarens sida. Konsumenten får då hålla inne en så stor del av betalningen som krävs för att säkerställa att näringsidkaren kommer att genomföra tjänsten. Bestämmelsen kan användas när betalning enligt avtalet ska ske ett visst datum, men arbetet men inte har slutförts.

Bestämmelsen i 19 § är tillämplig om syftet är att ge konsumenten säkerhet för sitt krav mot näringsidkaren vid fel i tjänsten. Till skillnad från bland annat 61 § KöpL finns det inga tydliga bestämmelser i 19 § KtjL om den är tillämplig vid anteciperat avtalsbrott. Enligt Hellner är dock paragrafen tillämplig även vid anteciperat avtalsbrott.<sup>90</sup> Konsumenten har bara rätt att hålla inne tillräckligt mycket av betalningen för vad som krävs för att kunna hävda sin rätt. Johansson utvecklar detta och menar att rätten att hålla inne betalningen kan göra eventuell rätt till prisavdrag eller hävning mer effektiv.<sup>91</sup>

### 6.2.2 Avhjälpande

Om konsumenten upptäcker felet när betalningen har skett får konsumenten istället kräva att näringsidkaren avhjälper felet. Det betyder att näringsidkaren på egen bekostnad ska återställa tjänsten till det avtalade. Avhjälpande är inte bara något som konsumenten kan kräva, det är även något som näringsidkaren kan kräva att få utföra istället för att behöva

---

<sup>90</sup> Hellner 2006 s. 170.

<sup>91</sup> Johansson s. 297.

betala prisavdrag. Konsumenten måste således reklamera felet och ge näringsidkaren en möjlighet att ta ställning till om den vill avhjälpa felet innan några andra påföljder kan bli aktuella.

AvhjälpanDET sågs av både utredarna till SOU:n<sup>92</sup> och till propositionen<sup>93</sup> som det enklaste sättet att undvika en tvist vid ett fel i en tjänst. Som jag kommer att gå igenom nedan under punkt 4.4 är även prisavdrag en påföljd som har som syfte att se till att felet i tjänsten blir åtgärdat, men är en mer komplicerad fråga då en annan hantverkare måste utföra åtgärderna för att åtgärda felet, som ska betalas av den ursprungliga näringsidkaren.

AvhjälpanDE är som påföljd speciell på det sätt att det är en påföljd som näringsidkaren själv kan erbjuda. Näringsidkaren måste enligt 20 § 2 st. meddela detta erbjudande till konsumenten utan uppskov när konsumenten reklamerar felet. Enligt samma stycke har konsumenten endast en begränsad rätt att avvisa näringsidkarens erbjudande, nämligen när det föreligger ”särskilda skäl”.

Särskilda skäl kan vara om avhjälpanDET skulle vålla konsumenten "icke obetydliga olägenheter eller att näringsidkaren har visat sig vara slarvig eller inkompetent för uppdraget."<sup>94</sup> Om konsumenten därför kan visa att hen har fog för att inte har något förtroende för att näringsidkaren ska kunna åtgärda felet behöver konsumenten inte acceptera näringsidkarens erbjudande om avhjälpanDE. Om konsumenten däremot inte erbjuder näringsidkaren någon möjlighet att avhjälpa felet, eller utan grund avvisar näringsidkarens erbjudande om avhjälpanDE har konsumenten också förlorat rätten att senare begära prisavdrag eller andra påföljder förutom skadestånd.

Trots att det fortfarande är möjligt att begära skadestånd skulle en vägran att utan fog vägra ett avhjälpanDE från näringsidkaren kunna leda till att skadeståndet blir lägre. Det beror på att den skadelidande har en skyldighet att begränsa skadan.

### 6.2.3 Hävning av köpet

Konsumentens rätt att häva köpet av en tjänst är i vissa fall betydligt mindre användbart än vid ett köp av en vara. Vid ett varuköp som ska gå åter är det ofta enkelt för konsumenten att lämna tillbaka varan och för försäljaren att lämna tillbaka pengarna som konsumenten hade betalat. För en tjänst är detta mycket svårare. I de fall där material kan lämnas tillbaka, exempelvis vid reparationer där delar byts ut, ska detta ske om det kan ske utan att konsumenten behöver vara av med föremålet en betydelsefull tid. Näringsidkaren har enligt 23 § KtjL rätt till viss ersättning för material som inte lämnas tillbaka.

Däremot är en målning av en vägg eller en begravning saker som när de väl är utförda blir väldigt svåra eller synnerligen olämpliga att ta tillbaka, och i fall där ett föremål har förvarats bli helt omöjlig då själva tjänsten kräver att tid har förflutit, och än har vi inte någon kunskap om hur tid kan återställas.

---

<sup>92</sup> SOU 1979:36.

<sup>93</sup> Prop. 1984/85:110 s. 60.

<sup>94</sup> Prop. 1984/85:110 s. 60.

I sådana fall där tjänsten inte kan gå åter kan konsumenten ändå häva köpet och därmed få sina pengar tillbaka. En liknande situation föreligger om förhållandena är sådana att konsumenten inte kan få något prisavdrag. Konsumenten kan då få ekonomiskt ersättning genom att häva köpet.

## 6.2.4 Skadestånd

Konsumentens rätt till skadestånd regleras i 31 - 35 §§ KtjL. Konsumenten har rätt till skadestånd både för dröjsmål och för fel. När konsumenttjänstlagen tillkom var skadeståndsskyldigheten först tänkt utformas som ett vanligt culpaansvar.<sup>95</sup> I propositionen står det dock att det är mycket svårare för konsumenten att bevisa att en näringsidkare har handlat culpöst, än det skulle vara för en näringsidkare att visa att så inte var fallet. Det föreslogs därför att lagen skulle föreskriva ett så kallat presumtionsansvar vilket innebar att näringsidkaren måste visa att den inte har handlat culpöst.<sup>96</sup> Detta förslag godtogs sedermera av lagstiftaren. När den nya konsumentköplagen tillkom 1990 ändrades även bevisreglerna i konsumenttjänstlagen. Ansvaret gjordes nu om till ett kontrollansvar, som kan sägas ligga mellan presumtionsansvar och strikt ansvar. Detta innebar att reglerna om ansvar är lika i konsumenttjänstlagen, konsumentköplagen och köplagen. I 32 § regleras skadeståndet om skadeståndsskyldigheten inte grundar sig på fel eller dröjsmål. I de fallen gäller ett presumtionsansvar.

Kontrollansvaret innebär att det finns fyra förutsättningar som alla måste vara uppfyllda för att näringsidkaren ska anses vara fri från ansvar.

För det första måste det finnas ett hinder mot en kontraktssenlig prestation, det så kallade hindersrekvisitet. I felsituationer är det mycket svårt att visa att det föreligger ett hinder, då näringsidkaren exempelvis även ansvarar för dolda fel i material som används för byggen och reparationer.<sup>97</sup> Varken Johansson eller Hellner har några exempel på när näringsidkaren kan undgå skadestånd vid fel. Det innebär att en näringsidkare i stort sett alltid är skadeståndsskyldig om det uppstår följdskador på grund av fel i tjänsten. Kontrollansvaret för fel är således nästan att se som ett strikt ansvar.<sup>98</sup>

För dröjsmål kan däremot näringsidkaren undgå ansvar om den kan visa att det var nästan omöjligt att utföra tjänsten i tid. Orsaker till dröjsmålet kan i sådana fall vara naturkatastrofer, strejk, brand eller myndighetsåtgärder. Det krävs inte att det är omöjligt att utföra tjänsten, men det krävs åtminstone att kostnaderna för näringsidkaren att utföra tjänsten klart överstiger vad som är rimligt att näringsidkaren måste ha för att kunna utföra tjänsten.<sup>99</sup>

För det andra måste felet vara utanför näringsidkarens kontroll, det så kallade kontrollrekvisitet. Saker som faller inom näringsidkarens kontrollfär är organisation och övervakning av den egna verksamheten, varutillgång, ekonomi och att maskiner och verktyg fungerar. Om en vara är

---

<sup>95</sup> Johansson s. 397.

<sup>96</sup> Prop. 1984/85:110 s. 82.

<sup>97</sup> Johansson s. 402.

<sup>98</sup> Johansson s. 402.

<sup>99</sup> Johansson s. 400 f.



slut, inte bara hos näringsidkarens vanliga leverantör utan även hos andra, faller det utanför näringsidkarens kontroll.<sup>100</sup>

För det tredje ska näringsidkaren inte skäligen kunnat räkna med hindret, det så kallade oförutserbarhetsrekvisitet. Ett exempel från litteraturen handlar om att näringsidkare ska veta vad det kommer att bli för väder under tiden tjänsten ska utföras, och om det kan påverka utförandet. En näringsidkare ska veta att det är kallt och att det i stora delar av Sverige är snö under vintern och anpassa tjänsten efter det. Om det däremot plötsligt skulle bli en snöstorm i Skåne i juli som påverkar tjänsten ska förmodligen näringsidkaren vara fri från ansvar från just oförutserbarhetsrekvisitet.<sup>101</sup>

För det fjärde ska näringsidkaren inte skäligen ha kunnat undvika eller övervinna hindret, det så kallade aktivitetsrekvisitet. Näringsidkaren har en skyldighet att försöka hitta alternativa lösningar på problem som uppstår för att kunna uppfylla sin del av avtalet. Som i hinderrekvisitet krävs det att det är en oskäligt hög kostnad för att övervinna hindret för att bli fri från ansvar.<sup>102</sup>

I ARN-fallet som gällde utdragen fönstermontering som jag gick igenom ovan under punkt 3.3 skriver ARN även en del om skadestånd. Enligt beslutet skulle konsumenten istället för prisavdrag ha kunnat få skadestånd för eventuella skador som hade uppkommit på grund av den försenade fönstermonteringen. För att det skulle vara aktuellt behövde konsumenten kunna visa att han hade lidit en ekonomisk skada, något som konsumenten inte kunde göra.

Som jag har nämnt ovan under punkt 6.6.2 kan skadeståndet begränsas om den skadelidande inte begränsar skadan genom att exempelvis acceptera ett erbjudande om avhjälpande från näringsidkaren eller på annat sätt är del i skadan.

Ett skadestånd jämkades i ett ARN-fall från 2008<sup>103</sup> på grund av att konsumenten inte hade begränsat skadan. I fallet hade en person lämnat in sin bil till en bilverkstad för att reparera generatormotorn. Bilverkstaden monterade in en begagnad generator. Konsumenten frågade om det kunde vara fel på generatorremmen, vilket verkstaden förnekade. Konsumenten upptäckte samma dag att den gnisslade i motorn. Konsumenten kontaktade verkstaden om ljuden, men verkstaden meddelade även att de inte kunde undersöka ljuden från motorn då de skulle stänga för semester. Konsumenten fortsatte att köra bilen vilket ledde till att generatorremmen gick av sju dagar efter reparationen vilket skadade motorn. Konsumenten krävde skadestånd för merkostnader på grund av felet, det framgår inte om eller hur generatorremmen reparerades. ARN kom fram till att konsumenten visserligen hade reklamerat felet på rätt sätt och att näringsidkaren hade avböjt erbjudandet att åtgärda felet, men att konsumenten enligt 34 § KtjL inte hade begränsat skadan, utan var tvärt om medvällande till att skadan uppkom. Det berodde på att konsumenten hade fortsatt att köra bilen under

---

<sup>100</sup> Hedberg & Johansson s. 116.

<sup>101</sup> Johansson s. 404.

<sup>102</sup> Johansson s. 404.

<sup>103</sup> ARN 2007-7653.

veckan som gick efter att han hade upptäckt att det kom ljud från bilen till att den gick sönder. ARN avslog därför skadeståndsyrkandet helt.

## 6.3 Prisavdrag

### 6.3.1 Inledning

Som framgår av den ovanstående genomgången av de olika påföljderna i konsumenttjänstlagen är påföljden prisavdrag subsidiär till påföljden avhjälpande. Prisavdrag är en viktig påföljd i och med det att konsumenten kan få felet avhjälp av någon annan än näringsidkaren som utförde den felaktiga tjänsten, men ändå få åtgärdandet betalt av näringsidkaren.

Det finns dock vissa begränsningar för när prisavdraget kan användas. I 22 § 1 st. 2 men. framgår det att om prisavdraget "är oskäligt stort i förhållande till den betydelse som felet har för konsumenten, skall prisavdraget i stället svara mot felets betydelse för konsumenten." Om felet är bagatellartat, men skulle kosta mycket att åtgärda ska alltså inte beräkningen utgöras av hur mycket det kostar att åtgärda felet, utan istället ska prisavdraget beräknas genom att se på felets betydelse för konsumenten. Det råder dock stora oklarheter om vad felets betydelse för konsumenten innebär och hur det ska beräknas. I förarbetena till konsumenttjänstlagen anges att det vid ett fel som inte påverkar konsumenten ekonomiskt på något sätt, utan exempelvis att det endast är så att resultatet inte är estetiskt, ska prisavdrag ändå utgå, men rätten får då göra en "skönsmässig bedömning" av felets värde.<sup>104</sup> Av formuleringen framgår det att det inte finns någon hjälp att hämta i förarbetena när det gäller att tolka hur prisavdraget för bagatellartade fel ska beräknas.

### 6.3.2 Prisavdragets storlek och hur det ska beräknas

Hur stort prisavdraget ska vara framgår i 22 § KtjL 1 st. 1 men. "*Ett prisavdrag skall motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälp*". Det är således, som redan påpekats, den direkta metoden som ska användas. Om konsumenten inte får, eller har fog för att inte vilja få felet avhjälp av näringsidkaren har konsumenten rätt till ersättning för att åtgärda felet själv, vilket oftast innebär att denne får anlita en annan näringsidkare. I det betänkande som föregick lagen framgår det att prisavdraget ska beräknas enligt "gängse pris för ett avhjälpande av det slag det gäller"<sup>105</sup> men det gavs inte några förslag till hur det gängse priset skulle kunna fastställas. Vidare angavs kostnaden för att åtgärda felet ska tjäna som ledning för att bestämma prisavdragets storlek. Det framgår inte klart om felet måste åtgärdas eller inte måste åtgärdas innan det att prisavdrag kan bli aktuellt.

Kostnaden för att åtgärda felet ska enligt propositionen beräknas "*på det minst kostnadskrävande sätt som [konsumenten] med hänsyn till omständigheterna kan anses skyldig att godta.*"<sup>106</sup> Konsumenten ska utöver

---

<sup>104</sup> SOU 1979:36 s. 313.

<sup>105</sup> SOU 1979:36 s. 482.

<sup>106</sup> Prop. 1984/85:110 s. 241.

själva kostnaden för att åtgärda felet även kompenseras för eventuellt inkomstbortfall på grund av frånvaro från arbete och transportkostnader för att transportera varan som den felaktiga tjänsten utfördes på till en näringsidkare som ska åtgärda felet.<sup>107</sup> Prisavdraget kommer härigenom att omfatta kostnader som annars kan tyckas borde falla in under reglerna om skadestånd. Jag återkommer till gränsen mellan prisavdrag och skadestånd nedan under punkt 6.3.5. Primärmetoden i konsumenttjänstlagen framstår således som ett enkelt sätt att beräkna prisavdraget på. I fallet med golvet i kyrkan<sup>108</sup> (se ovan under punkt 3.2) accepterade tingsrätten kyrkans påstående att det skulle kosta en viss summa att reparera golvet baserat på en offert från en annan hantverkare som kyrkan lämnade in till domstolen. I hovrätten och HD ogillades käromålet vilket innebar det inte togs ställning till om hur rätten ansåg att summan skulle beräknas i deras domar.

Det finns trots det en alternativ metod att beräkna prisavdraget i 22§ 1 st. 2 men. KtjL "Om ett på detta sätt [den direkta metoden] beräknat prisavdrag är oskäligt stort i förhållande till den betydelse som felet har för konsumenten, skall prisavdraget i stället svara mot felets betydelse för konsumenten." betydelsen av detta är att lagstiftaren har gett en möjlighet att begränsa prisavdraget om det skulle visa sig bli alldeles för stort och istället beräkna prisavdraget med en metod som liknar den proportionella metoden. Det finns ingen fastställd gräns för när ett prisavdrag blir oskäligt stort, det måste av naturliga skäl avgöras i det enskilda fallet. Själva storleken på prisavdraget beräknat med den alternativa metoden ska enligt propositionen beräknas genom en skönsässig uppskattning.<sup>109</sup> Ett prisavdrag med den alternativa metoden kan enligt propositionen bli aktuellt när näringsidkaren har använt ett annat material, men som har samma kvalité, än det avtalade.

En fråga som kan uppkomma är om prisavdrag kan bli aktuellt när näringsidkaren utför tjänsten med en annan metod än den avtalade, men där resultatet är samma som om den avtalsenliga metoden hade används. Eftersom det är ett avtalsbrott är det ett fel enligt 4 § 3 p. KtjL. Eftersom det i ett sådant fall inte finns något resultatfel som kan åtgärdas genom avhjälpande går det inte att få ersättning med primärmetoden, vilket lämnar konsumenten med sekundärmetoden. Sekundärmetoden är enligt ordalydelsen bara tillämplig om prisavdraget beräknat med primärmetoden skulle bli oskäligt stort, vilket kräver att primärmetoden teoretiskt skulle kunna vara möjlig som beräkningsmetod. Själva beräkningen med sekundärmetoden, felets betydelse för konsumenten, skulle däremot kunna vara en rimlig beräkningsmetod i ett sådant fall.

Det går eventuellt att komma runt problemet genom att hävda att tjänsten inte har utförts. Om det i avtalet står att en målning av ett hus ska göras med färger som är märkta med ett särskilt miljömärke, kan konsumenten hävda att tjänsten inte har utförts enligt avtal, även om resultatet är identiskt som med den miljömärkta färgen. Ett annat exempel att en person inte vill att kemikalier som har testats på djur eller att animaliska produkter ska

---

<sup>107</sup> Johansson s. 333.

<sup>108</sup> NJA 2013 s. 1174.

<sup>109</sup> Prop. 1984/85:110 s. 242.

användas vid tjänstens utförande. Konsumenten kan då hävda att tjänsten inte har utförts enligt avtalet och därmed häva eller begära prisavdrag. Prisavdraget borde i sådana fall kunna beräknas enligt sekundärmetoden i konsumenttjänstlagen.

Hellner presenterar en situation när avhjälpande inte kan komma på fråga, nämligen att en antik möbel har målats i strid med avtalet, och stolen inte kan återställas. Hellner menar då att regeln om felets betydelse blir aktuell, trots att det inte direkt framgår av lagen. Han säger också att det är "möjligt" att den proportionella metoden används i ett sådant fall, även om det saknar stöd i lagtext. Han avslutar också genom att skriva att det torde "i allmänhet sakna större betydelse hur prisavdraget beräknas" eftersom näringsidkarens skadeståndsskyldighet är så sträng.<sup>110</sup>

Konsumenten torde inte heller kunna kräva skadestånd av näringsidkaren på grund av avtalsbrottet. I 31 § 3 st. KtjL står det att konsumenten har rätt till skadestånd för *skada* som har tillfogats konsumenten, och om *resultatet* av tjänsten avviker från som särskilt är utfäst. Ett metodfel är varken sakskada, personskada eller ren förmögenhetsskada då det inte finns någon ekonomisk skada. En fråga som uppkommer är därför om metodfelet skulle kunna vara ideell skada, men precis som de andra skadekategorierna det kräver att det har uppkommit en faktisk skada. I propositionen till den nya konsumentköplagen står det att "Skador av rent ideell natur som obehag, olust och irritation över det besvär som ett kontraktbrott kan vålla bör sålunda inte ge rätt till ersättning".<sup>111</sup>

Exempelvis är inte skadat affektionsvärde någon som kan ersättas med skadestånd enligt Bertil Bengtsson.<sup>112</sup> Det bekräftades av ARN i ett ärende från 1999<sup>113</sup>. I fallet hade en familj varit på en rundresa i Turkiet för att fira att en familjemedlem, M., hade fyllt 50 år. Familjen fotograferade flitigt under resan och skickade in 16 rullar med film för framkallningen efter hemkomsten. Fotolaboratoriet gjorde misstag under framkallningen som förstörde alla möjligheter att framkalla filmerna. M. påstod att bilderna var av stort affektionsvärde och yrkade skadestånd på hela kostnaden för resan till Turkiet. Fotolaboratoriet hade redan gett M. 32 filmrullar som kompensation för de förstörda bilderna. ARN meddelade i sitt avgörande att man i tidigare avgöranden hade funnit att förstörda filmrullar kunde ge upp till 1 000 kr i skadestånd på grund av ideell skada, men på grund av kritik ARN hade mottagit på grund av detta samlades nämnden i plenum då frågan ansågs ha principiell betydelse. ARN meddelade i sitt avgörande att rent affektionsvärde inte är något som svensk rätt vanligtvis tillmäter någon vikt vid bedömningen av skadestånd. Därför biföll ARN ej M:s ansökan.

I Bertil Bengtssons förslag till förändring av konsumenttjänstlagen som presenterades ovan under punkt 3.3. finns det även en förändring av hur prisavdraget ska beräknas. I förslaget ska prisavdraget bestämmas "*till belopp som är skäligt med hänsyn till felets betydelse för konsumenten och*

---

<sup>110</sup> Hellner 2005 s. 113.

<sup>111</sup> Prop. 1989/90:89 s. 42.

<sup>112</sup> NE, ideell skada.

<sup>113</sup> ARN 1998-4106.

omständigheterna i övrigt."<sup>114</sup> Förändringen motiveras med att metoden som nu används i konsumenttjänstlagen i själva verket är ett slags skadestånd, och att eftersom förslaget till förändringar i konsumenttjänstlagen breddar omfattningen av lagen är det lämpligare att använda en skälighetsbedömning för beräkningen av prisavdraget.<sup>115</sup> Förslaget om förändring av beräkningen av prisavdraget kvarstod utan vidare kommentarer i den senare, modifierade, versionen av utredningen.<sup>116</sup>

Frågorna om till vilken summa prisavdraget ska bestämmas och frågan om i vilket skede av åtgärdandet av felet som prisavdraget ska betalas är nära sammankopplat.

### 6.3.3 När konsumenten kan kräva prisavdrag

En konsument som vill bevisa att hen har, eller kommer att få, kostnader för att åtgärda felet har olika möjligheter att uppfylla sin bevisbörda. En möjlighet är att begära in offerter från ett eller flera företag, där företaget eller företagen ger ett anbud som visar vad de anser att det kommer att kosta att åtgärda felet. Med dessa offerter kan konsumenten bara visa att det faktiskt kan komma att kosta vad det står på fakturan, inte att konsumenten faktiskt kommer att åtgärda felet. En näringsidkare skulle i det här fallet kunna komma in med motbevisning i form av prispörelse från andra företag som är villiga att åtgärda felet.

Det kan dock visa sig att åtgärdandet av felet kostar mer än vad konsumenten blev tilldelad i prisavdrag, exempelvis genom pristillägg enligt 38 § KtjL. I en sådan situation har konsumenten förmodligen begränsade möjligheter att ännu en gång kräva prisavdrag från näringsidkaren på grund av principen om *res judicata* som finns i 17 kap. 11 § RB.

En annan möjlighet är att konsumenten låter åtgärda felet och därefter visar en faktura från företaget som åtgärdade felet som visar kostnaden för att åtgärda felet. Det är det enda sättet att visa exakt vad det kostade att åtgärda felet, men konsumenten måste själv ha haft utgifter innan hen kan begära prisavdrag av näringsidkaren. I båda fallen torde näringsidkaren kunna komma in med motbevisning i form av andra offerter som visar att felet skulle kunna åtgärdas till en lägre summa än vad konsumenten påstod.

Det finns mycket i propositionen som tyder på att konsumenten kan kräva prisavdrag innan konsumenten har haft några faktiska utgifter. Exempelvis står det "Prisavdraget ska först och främst täcka konsumentens kostnader för det arbete och material som behövs för att avhjälpa felet, inklusive skälig rese- och transportsättning m.m. för den som *antas* avhjälpa felet"<sup>117</sup> Det finns dock inget klart uttalande i propositionen som tydligt anger att konsumenten kan kräva prisavdrag innan hen har haft några kostnader för att avhjälpa felet.

---

<sup>114</sup> DS 2008:55 s. 192.

<sup>115</sup> DS 2008:55 s. 141f.

<sup>116</sup> DS 2009:13 s. 173f.

<sup>117</sup> Prop. 1984/85:110 s. 241.

I propositionen till 1973 års konsumentköplag framgår det att konsumenter inte skulle behöva bära någon ekonomisk risk om säljaren inte fullgör sina förpliktelser.<sup>118</sup>

Justitierådet Johnny Herre skrev i sitt inlägg i boken *Rättsvetenskapliga studier tillägnade minnet av Knut Rodhe* angående avhjälpandeersättningen i 34 § 3 st. KöpL att ersättningen bör utgå "endast för de försvarliga utgifter som köparen haft eller *kan bedömas ha* (min kursiv.) för att avhjälpa felet"<sup>119</sup>. Det uttalandet skulle innebära att en köpare som vill åtgärda ett fel enligt köplagen inte behöver ha haft några kostnader för att faktiskt åtgärda felet, det räcker med att visa att köparen kommer att kunna få utgifter. Analogt borde detta även gälla även för tjänster och konsumenttjänster då det inte kan anses vara konsumentvänligt att behöva ha egna kostnader för att åtgärda felet innan konsumenten kan begära prisavdrag, särskilt eftersom köplagen inte ska ge något speciellt skydd för köparen.

En indikation på när prisavdraget måste betalas finns i en dom från 2014<sup>120</sup>. I domen avgör Högsta domstolen ett fall om avhjälpandeersättning. Fallet är speciellt i den mening att tre av fem justitieråd var skiljaktiga, något som jag kommer att gå igenom nedan. Fallet handlar om en byggfirma som fick i uppdrag att uppföra en byggnad för industri och handel i Kalmar. Enligt beställaren gjorde byggfirman flera fel vid byggandet, bland annat gjuts en betongplatta för tunt och ljudisoleringen var undermålig. Beställaren krävde avhjälpandeersättning av byggfirman, trots att något arbete för att avhjälpa felet inte hade gjorts. Rätten skulle därför utreda om beställaren kunde få avhjälpandeersättning trots att något avhjälpande inte skett.

Till avtalet mellan beställaren och byggfirman hör standardavtalet ABT 94. ABT94 är ett standardavtal som omfattar totalentreprenader avseende byggnads-, anläggnings- och installationsarbeten som har utarbetats av företrädare för både entreprenörer och beställare. I den finns det bestämmelser om prisavdrag i 7 kap. § 25. Där finns formuleringen "Om entreprenören är ansvarig för felet, sker avhjälpandet på hans bekostnad."<sup>121</sup>

I fallet undersöker HD standardavtalet ABT 94 och kommer fram till att avtalsbestämmelsen måste tolkas med hjälp av allmänna obligationsrättsliga principer, bland annat dispositiv rätt som köplagen, eftersom avtalet själv inte ger någon ledning i hur paragrafen ska tolkas. HD skriver dock att köplagen och det aktuella avtalet behandlar två olika avtalstyper, vilket måste anses menas att avtalet behandlar köp av tjänster och köplagen köp av varor. HD kommer i p. 29, genom dispositiv rätt, fram till att det krävs en presumtion att beställaren kommer att åtgärda felet innan beställaren har rätt till prisavdrag för en felaktig tjänst. Prisavdraget ska motsvara en beräknad avhjälpningskostnad. Om beställaren däremot inte kommer att avhjälpa felet

---

<sup>118</sup> Prop. 1973:138 s. 31.

<sup>119</sup> Herre s. 151.

<sup>120</sup> NJA 2014 s. 960.

<sup>121</sup> En liknande formulering, men med samma innebörd, finns i den nyare ABT 06. Anledningen till att jag använder ABT 94 är rättsfallet NJA 2014 s. 960 går igenom bestämmelsen i ABT 94.

”ska ersättningen enligt skadeståndsrättsliga principer bestämmas till de ekonomiska effekterna av det bestående felet”.<sup>122</sup>

Detta betyder att det åtminstone i B2B-relationer som använder ABT 94 innebär att beställaren måste avse att åtgärda felet, men behöver inte ha åtgärdat det för att få prisavdrag. HD säger dock att den använder sig av allmänna obligationsrättsliga regler när den kommer fram till detta beslut vilket kan innebära att domen kan användas som stöd för att köparen inte måste ha åtgärdat felet innan den kan kräva avhjälpandeersättning även i andra fall.

Som jag nämnde ovan var majoriteten av justitieråden skiljaktiga till beslutet, vilket vanligtvis innebär att det är de som är i majoritet. I detta fall var de dock skiljaktiga på olika punkter, vilket ledde till att det räckte med att två justitieråd var överens för att de skulle bilda majoritet för en dom.

### **6.3.4 Om prisavdraget är större än det avtalade priset**

Det finns inget i konsumenttjänstlagen som ger stöd för hur lagen ska tolkas om priset för tjänsten skulle vara ovanligt lågt eller till och med utföras utan kostnad för konsumenten. I de allra flesta situationer blir detta inte aktuellt, men det är inte heller omöjligt att en tjänst utförs till ”kompispris” eller utgör betalning för en annan tjänst. Tjänsten kan också ha betalats med något som har lågt ekonomiskt värde, men med högt personligt värde för den som har utfört tjänsten. Det är även möjligt att kostnaden för att åtgärda felet kostar mer än vad det kostade att få tjänsten utförd, även om priset var marknadsmässigt. Eftersom ett prisavdrag inte kan vara större än det avtalade priset innebär detta att prisavdraget som påföljd blir starkt begränsad eller helt oanvändbar i en sådan situation, då prisavdragets syfte är att felet i tjänstens utförande ska åtgärdas.

### **6.3.5 Gränsen mellan skadestånd och prisavdrag**

Som jag har visat ovan under punkt 4.2 finns påföljden prisavdrag i alla de lagar som jag har undersökt. Samma sak gäller för påföljden skadestånd. Detta måste betyda att påföljderna har olika syften och ska behandlas på olika sätt. I konsumenttjänstlagen ska prisavdraget ge ersättning som användas för att täcka kostnader som uppkommer för att åtgärda felet. Skadeståndet ska utöver det ersätta konsumenten för andra kostnader, eller skada, som har uppkommit för konsumenten på grund av felet.

Prisavdrag och skadestånd fyller trots detta på flera sätt samma funktion, nämligen att ersätta konsumenten för den ekonomiska skada som denna lider. Prisavdraget i konsumenttjänstlagen ska användas för att återställa felet till hur det var tänkt att tjänsten ursprungligen skulle utföras, medan skadeståndet omfattar eventuella följdskador av felet. Båda påföljderna har som syfte att återställa den utförda tjänsten till det avtalade resultatet och till hur situationen i övrigt var innan skadan skedde.

---

<sup>122</sup> NJA 2014 s. 960 p. 29.

Konsumenten kan kräva både prisavdrag och skadestånd av näringsidkaren. Prisavdraget och skadeståndet får dock inte täcka samma kostnad har konsumenten fått något ersatt med prisavdrag kan inte samma sak dessutom ersättas med skadestånd. Det framgår bland annat av rättsfallet RH 1997:99, som handlade om en flyttfirmas långtidsförvaring av en konsuments bohag. När konsumenten ville hämta sina saker hos flyttfirman saknades stora delar av egendomen och han krävde skadestånd från firman. Firman gav i sin tur in en stämningsansökan för att konsumenten inte hade betalat hyra av förvaringen vilket de kunde kvitta mot skadeståndet. Konsumenten ville då få ett prisavdrag på hyresavgifterna för fel i tjänsten, men rätten menade att skadeståndet redan fullt ut hade kompenserat felet.

Som jag har nämnt ovan kan prisavdraget omfatta omkostnader för att åtgärda felet, som transport, materialkostnader och liknande. Det är kostnader som traditionellt hör till skadeståndsområdet, men som i konsumenttjänstlagen omfattas av prisavdraget.

Ett exempel på när prisavdrag, men inte skadestånd har utdömts finner man i det tidigare nämnda godisbutiksfallet, som jag har redovisat ovan under punkt 4.2.2. HD fann att säljarna av godisbutiken vid försäljningen hade vetat att det endast hade funnits ett tillstånd "under hand" från miljö- och hälsonämnden tills en renovering av lokalerna hade skett, men inte ett formellt utfärdat tillstånd. Rätten fann att säljarna borde ha informerat köparna om detta men fann att de inte hade handlat svikligt och således inte var skyldiga att betala skadestånd på den grunden. Däremot fann rätten att lokalen var behäftad med ett rådighetsfel och att köparna därför hade rätt till prisavdrag. Rätten skrev vidare i sin dom att "en förutsättning för skadestånd är att det köpta saknade egenskap som kan anses tillförsäkrad eller att säljaren förfarit svikligt" Eftersom köparen vare sig kunnat visa att säljarna hade förfarit svikligt, eller att denna hade utfäst att tillstånd fanns, ogillades kändens skadeståndsyrkande.

Ett fall som också rörde gränsen mellan prisavdrag och skadestånd är det så kallade kackerlacksfallet som Högsta domstolen avgjorde 1998<sup>123</sup>. Bakgrunden till fallet var en bostadsrätt som köptes 1994. Köparna hade gjort en ytlig undersökning av lägenheten innan köpet, men inte hittat något att anmärka på. Däremot upptäckte de några dagar efter tillträdet att det fanns insekter i köket, och efter att ha konsulterat ett uppslagsverk kom de fram till att det var kackerlackor. Bostadsrättsföreningen hade ett avtal med saneringsföretaget Anticimex som sanerade lägenheten. Saneringen fick göras i flera omgångar under 6 veckor, varpå sammanlagt 335 kackerlackor hittades i lägenheten. En av köparna var allergisk mot insektsgiftet och kunde inte bo i lägenheten under saneringstiden.

Eftersom bostadsrätter är lös egendom tillämpades 37 § KöpL och inte jordabalken i tvisten. Majoriteten av HD:s ledamöter ansåg att det fick anses vara av väsentlig betydelse att en bostadsrättsköpare faktiskt kan bo i bostaden vid tillträdet, och att regeln om att avhjälpande skulle ske skyndsamt i 37 § skulle ges en snäv tolkning. De ansåg att avhjälpandet

---

<sup>123</sup> NJA 1998 s. 792 "Kackerlacksfallet".



hade skett för sent och dömde att säljaren skulle betala 30 000 i skadestånd, en summa de kom fram till efter en skönmässig bedömning.

Justitierådet Torgny Håstad var skiljaktig och menade att säljaren av bostadsrätten indirekt hade betalt saneringskostnaderna genom sina avgifter till bostadsrättsföreningen. Säljaren kan enligt Håstad därför anses ha bidragit till avhjälpandet av felet på det sättet. Håstad fann även att kackerlacksutrotningen skedde inom skälig tid, bland annat eftersom köparna åkte på semester och lät lägenheten stå obebodd en månad efter sin hemkomst. Trots det ansåg han att köparna skönmässigt hade rätt till 10 000 kr i prisavdrag. Håstad skrev vidare, förmodligen om prisavdrag i allmänhet, att prisavdrag bör uppskattas med försiktighet eftersom det är en tvångsomförbarlig av avtalet.

Ett exempel på när prisavdrag kan användas men inte skadestånd finns i kommentarerna till 11.4 § i Avtalslagen 2010<sup>124</sup>. I exemplet ska en vara förvaras i en viss temperatur, men förvararen håller varan i fel temperatur. Även om varan inte skadades så har tjänsten utförts felaktigt, vilket enligt kommentarförfattaren sannolikt ger ägaren av varan rätt till prisavdrag eftersom den avtalsenliga tjänsten inte har tillhandahållits. Eftersom varan inte skadades har konsumenten inte rätt till skadestånd.

## 7. Intervju med advokat

Jörgen Hemby har varit advokat sedan 1998 och har en egen advokatbyrå i Malmö. Han är varje år ombud i mellan 5 till 10 fall som på något sätt rör konsumenttjänstlagen, både från konsumentensidan och från näringsidkarsidan. Jag har intervjuat advokat Hemby för att få en inblick i hur konsumenttjänstlagen tillämpas i praktiken.

Jag frågade honom om vad han tyckte om konsumenttjänstlagen, om det var enkel att använda och om han tror att konsumenter kan förstå den utan att ta hjälp av jurister. Hemby tycker att konsumenttjänstlagen i huvudsak är enkel att förstå och använda både för jurister och för konsumenter, förutom de delar som handlar om prisavdrag. Han spekulerar i att eftersom konsumenttjänstlagen är skriven för att kunna användas även av icke-jurister har formuleringarna skrivits på ett så olyckligt sätt att de blir svårtolkade och oklara. Han menar även att det inte går att få ett tydligt svar i förarbetena hur paragraferna är tänkta att användas.

Hemby tror att lagstiftaren avsåg att prisavdraget i konsumenttjänstlagen skulle fungera på samma sätt som i jordabalken, det vill säga med den proportionella metoden. Han tror att lagstiftaren i sin vilja att göra konsumenttjänstlagen tillgänglig för konsumenter förenklade den och på det sättet skapade en beräkningsmetod för prisavdrag som det inte var meningen att skapa. Han menar vidare att denna slutsats stöds av att det inte finns någon annan lag som använder sig av den direkta metoden som primärmetod, samt av att det inte finns någon ledning i hur lagen ska tolkas i

---

<sup>124</sup> <http://www.avtalslagen2010.se/Section/11.4>.

förarbetena och att det inte finns några tydliga ställningstaganden i doktrinen om hur prisavdraget ska tolkas.

Angående den alternativa metoden att beräkna prisavdraget på i konsumenttjänstlagen menar Hemby att den aldrig blir aktuell om det är ett funktionsfel, exempelvis om det är bakfall i ett badrum. Ett prisavdrag för funktionsfel kommer alltid att beräknas enligt den direkta metoden. Den alternativa metoden kan användas när det till exempel är frågan om estetiska fel som inte har någon funktionell betydelse, men han framhåller att det är mycket ovanligt att den alternativa metoden används i praktiken.

På frågan om vilken bevisning som krävs och vilken bevisning han brukar ta fram svarade han även på när han anser att prisavdraget ska betalas och om det enligt honom finns en allmänt accepterad tolkning av när prisavdraget ska betalas. Enligt Hemby finns det en osäkerhet bland både ombud och domare för hur påföljden prisavdrag är tänkt att användas. Trots det är det allmänt accepterat att offerter räcker som bevisning för att visa kostnaden för att åtgärda felet. Själv brukar han ta fram två offerter som specifikt handlar om att åtgärda felet, ta den med lägst pris och kontakta en sakkunnig ingenjör eller annan besiktningsman som kan vittna om att offerterna är rimliga och motsvarar vad det kostar att åtgärda felet. Det är den summan som han sedan använder för att bevisa vad det kostar att åtgärda felen. Han har varit med om att motparter, och även han själv, har invänt att en offert inte räcker som bevisning och att det krävs att en kostnad faktiskt har uppkommit för att något prisavdrag ska kunna bli aktuellt. Trots det har han inte sett någon dom där det inte har räckt med en offert för att bli tilldömt prisavdrag. Han lade till att om ett prisavdrag skulle visa sig vara större än vad det kostade att utföra tjänsten yrkas den resterande summan som skadestånd.

Hemby säger även att han tror att Högsta domstolen gärna hade tagit sig an att reda ut prisavdraget i konsumenttjänstlagen, men eftersom alla fall hinner förlikas eller inte överklagas från en underinstans kommer de inte att kunna göra det under en överskådlig framtid.

## **8. Analys**

### **8.1 Inledning**

Prisavdraget har en tydlig funktion att återställa avtalsbalansen efter en felaktigt utförd tjänst. Avdraget återställer avtalsbalansen efter detta fel med hjälp av ekonomisk ersättning, en ersättning som ska användas för att åtgärda felet.

Prisavdrag används som påföljd i många sammanhang, när det gäller köp av varor, tjänster eller fastigheter, oavsett om det är konsumentköp eller ej. Det finns en stor skillnad hur prisavdraget utformas beroende på om det är fel på en tjänst eller om det är fel på en vara. Vid varor bestäms avdraget utifrån skillnaden mellan varans felfria värde och den felaktiga varans värde. Det kan bestämmas utan att felet behöver åtgärdas. För konsumenttjänster är det däremot avhjälpandekostnaden som ska ersättas.

Enligt min mening måste en bestämmelse om hur prisavdraget ska beräknas *åtminstone* vara lika fördelaktigt för konsumenten som det skulle vara för beställaren i ett motsvarande fall mellan två näringsidkare, särskilt om bestämmelserna framgår av rättsfall. Det innebär att i fall där en köpare har behandlats fördelaktigt enligt en tolkning av exempelvis köplagens påföljdsregler, analogt borde gälla även för en konsument enligt konsumenttjänstlagen, och i många fall ska konsumenten ha en ännu starkare rätt.

Min undersökning av konsumenträttens historia visar en tydlig linje i lagstiftarens behandling av konsumentskyddet. Från de första lagarna som skyddade konsumenter och liknande grupper som har en svagare ställning i förhållande till sin motpart har utvecklingen konsekvent fortsatt gå till att utöka och stärka skyddet för konsumenterna. Att därför tolka konsumenttjänstlagen strikt och hävda att konsumenten exempelvis måste åtgärda felet innan något prisavdrag kan medges borde därför anses vara en felaktig tolkning av lagen. Den senaste omfattande utökningen av konsumenttjänstlagen skedde 2005 då alla småhusentreprenader började omfattas av konsumenttjänstlagen. Utredningarna som presenterades 2008 och 2009 av Bengtsson innehåller förslag på en omfattande utökning av omfattningen av konsumenttjänstlagen och en förändring av hur prisavdraget beräknas, men har inte lett till några direkta förändringar i konsumenttjänstlagen.

ARN är ett enkelt sätt för konsumenter att få "access to justice" då en tvist i en allmän domstol är dyr och konsumenten kanske inte ens har en hemförsäkring som kan ersätta delar av rättegångskostnaderna. Priset för den billiga processen blir en sänkt rättssäkerhet, som jag har visat i fallet med bilmekanikerna som inte fick reda på att de var inblandade i ett fall. ARN är trots det en viktig del av konsumenträtten, då det i många fall förmodligen är det enda realistiska möjlighet en konsument har att orka och ha råd att tvista mot en näringsidkare. Eftersom det är så många fall som hamnar inför ARN blir nämnden en indikator på hur en paragraf ska tolkas, även om avgörandena inte har något formellt prejudikatvärde.

Prisavdraget som påföljd i lagar som reglerar konsumentens rättigheter vid köp av varor utgår ofta ifrån värdeminskningen mellan den felaktiga varan och en vara utan fel. Det är naturligtvis svårt att bestämma exakt hur stor värdeminskningen är, men enligt mig är det inte ett oöverkomligt problem och jag har inte hittat något i litteraturen som har kritiserat den metoden att beräkna prisavdrag. Enligt mig är det ett bra sätt att beräkna prisavdrag på eftersom följdskador regleras med skadestånd.

Prisavdraget för tjänsten paketresor är i ARN mycket betungande för researrangören, som jag har visat ovan är det inte ovanligt att halva eller hela resan ersätts av förhållandevis små fel. I beräkningen av prisavdrag i paketreselagen förefaller det ligga en skönsmässig bedömning i hur felet har påverkat resenären, trots att paketresan i grunden är en tjänst som kan delas in i delar som resa, hotell, aktiviteter och så vidare, som det skulle kunna gå att beräkna det sänkta värdet proportionellt och därmed i likhet med de flesta andra lagar få ett prisavdrag som motsvarar det sänkta värdet på paketresan.

## 8.2 När ska prisavdraget betalas?

Förutsatt att konsumenten redan har betalat en del eller hela priset för tjänsten förefaller det i både förarbeten och domar som om näringsidkaren kan åläggas att utge prisavdraget innan felet faktiskt har åtgärdats. Det kan tänkas att detta är att föredra för konsumenter som kommer att ha stora utgifter för att åtgärda fel, exempelvis vid husbygge eller stora reparationer. Det finns dock alltid en tidsfaktor. Det är inte säkert att en konsument har tid att vänta på att en process som kan pågå i flera år ska avslutas innan hen har möjlighet att åtgärda felet. Vid fel som kostar en mindre summa att åtgärda är det inte ovanligt att konsumenten har åtgärdat felet innan prisavdrag krävs av näringsidkaren. Alternativet hade varit att inte kunna använda föremålet för tjänsten förrän processen var avslutad, exempelvis en trasig bil eller badrum med vatten som leder elektricitet, något som för de allra flesta förmodligen skulle vara oacceptabelt.

Om prisavdraget betalas ut innan konsumenten har åtgärdat felet kan det uppkomma vissa problem. En faktor som måste beaktas är risken för överkompensation, vilket kan ske på olika sätt, som i slutändan ändå handlar om att konsumenten får en slags obehörig vinst. Det kan ske dels genom att konsumenten blir tilldelad ett större prisavdrag än vad det kostar att åtgärda felet så att konsumenten i slutändan har kvar pengar som inte användes för att åtgärda felet. Ett annat problem är att åtgärdandet av felet kan leda till en standardhöjning av den tjänst utfördes på, exempelvis med dyrare men bättre kakel vid en badrumsreparation eller hållbarare rostskydd för en bil. Detta är något som domstolar har tagit hänsyn till i vissa fall, men det är inte omöjligt att det skulle kunna uppkomma situationer där konsumenten överkompenseras.

Å andra sidan är det också ett problem om konsumenten underkompenseras, exempelvis om konsumenten får för lite ersatt på grund av att åtgärdandet av felet i slutändan kostade mer än vad prisavdraget bestämdes till, eller att åtgärdandet inte fullt ut kan återställa felet. I de fallen har konsumenttjänstlagen inte uppfyllt sitt syfte vilket leder till en konsument som i slutändan har spenderat mer pengar än vad avtalet från början stadgade. För att ens få prisavdrag måste konsumenten dessutom dra motparten inför domstol, vilket kan ta många år och tar mycket tid och pengar.

Som jag har nämnt är syftet med konsumenttjänstlagen att skydda en, av lagstiftaren ansedd, svag konsument mot en, av lagstiftaren ansedd, stark näringsidkare. När det gäller konsumentköp är detta förmodligen till största delen överensstämmande verkligheten då många köp görs i butiker som är del av större butikskedjor som inte är beroende av sin överlevnad av en enskild konsuments köp. Det är inte självklart att det är det förhållandet som alltid råder när tjänster köps. Många hantverkare är egna företagare som är helt beroende av sitt eget arbete för att försörja sig. Dessa hantverkare kan drabbas hårt av ett prisavdrag som är stort, som konsumenten dessutom inte behöver använda för att åtgärda felet, om konsumenten anser att den inte behöver åtgärda felet.

Konsumenten kan själv behöva stå för utgifterna för att en annan hantverkare ska åtgärda felet innan hen kan få sina utgifter ersatta av den ursprungliga hantverkaren. Då kan konsumenten få den exakta summan av vad det kostade att åtgärda felet och få betalat av den ursprungliga hantverkaren. En ur konsumentsynpunkt negativ konsekvens av detta är att konsumenten själv måste ligga ute med stora summor pengar, särskilt om det handlar om byggnadsarbeten som oftast kostar stora summor pengar, innan konsumenten kan få betalt. Det kan inte ses som konsumentvänligt.

Om den ursprungliga hantverkaren åläggs att betala för åtgärdandet av felet innan felet har åtgärdas behöver konsumenten inte själv lägga ut egna pengar. I ett sådant fall kommer det dock alltid att finnas en osäkerhet om vad åtgärdandet av felet egentligen kommer att kosta. Det går att basera summan på offerter från andra näringsidkare eller utlåtanden från sakkunniga, men det kommer att vara gissningar tills den exakta summan har fastställts genom att åtgärdandet av felet faktiskt är utfört. Konsumenten kan, om den får pengar innan felet är åtgärdat, välja att inte åtgärda felet och istället behålla pengarna. Ett sådant förfarande skulle inte vara problematiskt om det var frågan om skadestånd, som är till för att ekonomiskt ersätta skadan. Det hade inte heller varit problematiskt om konsumenttjänstlagens prisavdrag baserades på den proportionella metoden, eftersom prisavdraget i de fallen är en ersättning för värdeminskningen. Eftersom syftet med prisavdraget i konsumenttjänstlagens däremot är att konsumenten ska få pengar att åtgärda felet är det ett problem om konsumenten istället använder pengarna för något annat. Om konsumenten har ett avtal med en näringsidkare om att den ska åtgärda felet är det en tydlig indikation på att det faktiskt kommer att ske ett avhjälpande. Om det däremot bara finns offerter finns det inga hinder för konsumenten att behålla pengarna hen fick som prisavdrag.

Den rimligaste tolkningen av konsumenttjänstlagen är ändå att konsumenten får kräva prisavdrag även om det inte har skett några åtgärder för att avhjälpa felet från konsumentens sida, istället för att tvinga konsumenten att alltid åtgärda felet innan hen kan kräva prisavdrag från näringsidkaren.

### **8.3 Hur prisavdraget används i praktiken**

I min genomgång av avgöranden från ARN och domstolarna accepteras offerter alltid som grund för beräkningen av prisavdraget. Trots att det finns oklarheter i lagen tolkas prisavdraget konsekvent av domstolar som om konsumenten har rätt att kräva prisavdrag innan något försök att åtgärda felet har skett.

Jörgen Hemby är av samma åsikt, han använder själv offerter för att visa att konsumenten kommer att ha en kostnad att åtgärda felet. Trots att han har varit med om att motparter har invänt att offerter inte räcker som bevisning för att en kostnad har uppkommit har domstolar bedömt att det räcker och baserat prisavdraget på offerten.

## 8.4 Proportionell metod eller direkt metod

De proportionella och direkta metoderna behöver inte nödvändigtvis alltid motsäga varandra. Som jag har visat i bland annat jordabalken används den direkta metoden som stöd för att skönsmässigt bedöma hur stort prisavdraget ska vara med den proportionella metoden. När metoderna används på det sättet kompletterar de varandra snarare än att vara motsatser till varandra. Den direkta metoden är trots det nästan alltid en alternativ metod till den proportionella metoden, som i de allra flesta fallen är huvudregeln.

Å andra sidan kan det tänkas flera fall där det finns en stor skillnad på metoderna, särskilt när felet inte består av ett tydligt funktionellt fel, utan snarare är av estetisk karaktär.

I konsumenttjänstlagens fall måste det anses vara ställt bortom rimligt tvivel att den direkta metoden är den som är tänkt att användas, då det framkommer i förarbeten, doktrin, praxis och inte minst ordalydelsen av lagtexten.

Köplagen och konsumentköplagen används både prisavdrag och avhjälpandeersättning. I konsumentköplagen är avhjälpandeersättningen en del av prisavdragsparagrafen, medan den i köplagen ingår i avhjälpandet. I konsumentköplagen är det särskilt tydligt att prisavdraget i första hand ska svara mot felet, och efter det prisavdraget har beräknats har konsumenten eventuellt rätt till ersättning för att avhjälpa felet. Det innebär att prisavdraget i konsumentköplagen, till skillnad från i konsumenttjänstlagen, kan vara större än vad det kostar att åtgärda felet.

Hemby är av åsikten att det inte var meningen att den direkta metoden skulle användas i konsumenttjänstlagen, men jag har inte hittat något som tyder på det, utöver kommentarer om att metoden är säregen. Den alternativa metoden att beräkna prisavdraget på i konsumenttjänstlagen ger domarna en långtgående möjlighet att skönsmässigt beräkna prisavdraget.

En egenart med den direkta metoden är att prisavdraget kan vara större än summan det kostade att utföra tjänsten om det kostar mer att åtgärda felet. En sådan situation är omöjlig om prisavdraget beräknas enligt den proportionella metoden eftersom prisavdraget maximalt kan bli 100 % av det avtalade priset.

Som sammanfattning måste jag ändå säga att det är tydligt att det är den direkta metoden som är den som ska användas för att beräkna prisavdraget i konsumenttjänstlagen.

## 8.5 Är konsumenttjänstlagens prisavdrag likt andra lagars prisavdrag?

Det är givetvis en omöjlighet att ge ett ja-eller-nej svar på en fråga om vissa paragrafer är lika andra paragrafer, de enkla svaren blir som vanligt inom juridiken ”det beror på” och ”kanske”. Trots det är jag av åsikten att prisavdraget i konsumenttjänstlagen är mer säreget jämfört med andra lagar

än vad "genomsnittsprisavdraget" är. De allra flesta lagars prisavdrag har som primärt syfte att ersätta värdeminskningen som finns mellan den felaktiga varan eller tjänsten och en tänkt felfri vara eller tjänst. Denna värdeminskning är i vissa fall mycket enkel att bedöma (5 av 100 levererade spikar är sneda blir 5 % prisavdrag) eller mycket svåra. Vid de svåra fallen har det visat sig att rätten ofta gör en skönsmässig bedömning av hur stort prisavdraget ska vara. Det har dock visat sig att rätten i flera fall baserar den skönsmässiga bedömningen på vad det kostar att åtgärda felet.

Konsumenttjänstlagen å sin sida använder i första hand kostanden för att åtgärda felet, den direkta metoden, som bedömning av prisavdragets storlek, och om den direkta metoden inte är lämplig kan först därefter en annan beräkningsmetod användas. Den alternativa metoden motsvarar dock inte nödvändigtvis den proportionella metoden, eftersom det inte är meningen att tjänstens värde ska bedömas enligt ett marknadsvärde och sedan en jämförelse med värdet av den felaktiga tjänsten. Istället ska det göras en skönsmässig bedömning av den felaktiga tjänsten.

Hemby spekulerar om prisavdrag i konsumenttjänstlagen var tänkt att fungera på samma sätt som i jordabalken, det vill säga att prisavdraget skulle baseras på värdeminskningen och var av åsikten att det förmodligen var så. Jag är osäker på det och tror att meningen var att den direkta metoden skulle fungera just som den direkta metoden. Det är dock svårt att få något tydligt svar på den frågan då många författare till doktrinen menar att konsumenttjänstlagens prisavdragsberäkning är ovanlig och säregen i svensk lag.

## **8.6 En lösning på de problem som kan uppstå**

Som avslutning vill jag presentera ett förslag på hur oklarheterna i lagen och osäkerheten i hur den ska tillämpas kan minska.

En förändring av prisavdraget som påföljd i KtjL skulle kunna ändras genom att anpassas till eller harmoniseras med andra svenska lagar som har prisavdrag som påföljd. Som jag har nämnt ovan är det idag oklart vad som egentligen är gällande rätt avseende hur prisavdrag ska användas i praktiken.

Oavsett hur man anser att lagen ska tolkas för närvarande finns det enligt mig ett syfte att åtminstone undersöka hur en förändring av lagen skulle kunna se ut. Detta för att göra det enklare för konsumenter, ombud och domare att förstå hur prisavdraget ska användas.

Eftersom konsumenttjänstlagens prisavdrag har samma funktion som avhjälpandeersättningen i exempelvis köplagen uppkommer frågan om varför konsumenttjänstlagen har en sådan säregen metod för att beräkna prisavdraget.

Ett alternativ är att avskaffa prisavdraget i konsumenttjänstlagen för att istället ersätta det med avhjälpandeersättning, med en sekundärmetod för att skönsmässigt kunna beräkna prisavdrag, förslagsvis med hur värdet har sänkts om det inte går att avhjälpa felet. Med den metoden passar

konsumenttjänstlagen bättre in med de andra lagarnas metod att hantera prisavdrag och avhjälpandeersättning på. Naturligtvis är det nästan bara betydelsefullt om man är av åsikten att lagarna ska vara konsekventa och vara strukturellt lika varandra. Det är å andra sidan en åsikt som lagstiftaren verkar ha, då köplagen och konsumentköplagen har gemensamma drag och bland annat skadeståndsansvaret är harmoniserat mellan de två köplagarna och konsumenttjänstlagen.

Ett annat alternativ skulle vara att vända på den primära och sekundära beräkningen, det vill säga att värdeminskningen blir den primära metoden att beräkna prisavdraget på, och den direkta metoden endast blir en av flera utgångspunkter att beräkna den proportionella metoden med. En nackdel med denna metod är samma som i alla lagar som använder den proportionella metoden, det blir alltid en, mer eller mindre kvalificerad, skönsmässig bedömning av vad tjänsten skulle vara värd felfri och vad den nu är värd felaktig. Som jag har nämnt ovan är det ofta enklare att bedöma en varas värdeminskning, men inte lika enkelt att bedöma en tjänst. Det kan vara därför lagstiftaren valde att använda den direkta metoden som primärmetod, men förarbetena ger inga svar på den hypotesen.

I praktiken är det inte mycket som skiljer prisavdrag för fel och skadestånd. I prisavdraget ingår kostnader som vanligtvis hamnar inom skadeståndsområdet, och skadeståndet kan användas för att fånga upp kostnader som kan uppstå om prisavdraget blir större än priset för tjänsten. Av det skälet skulle det vara enklare att avskaffa prisavdraget för fel och istället låta skadeståndet omfatta alla kostnader för att åtgärda felet samt eventuella följdskador. Dröjsmål kan inte vara grund för prisavdrag vilket innebär att det inte finns några andra grunder för prisavdrag än just fel.



# Källor

## Offentliga utredningar och övrigt riksdagstryck

SOU 1972:28 *Konsumentköplag*

SOU 1979:36 *Konsumenttjänstlag*

DS 2008:55 *Bör konsumenttjänstlagen utvidgas?*

DS 2009: 13 *Konsumenttjänster m.m.*

Justitieombudsmannens beslut den 20 maj 2013, Dnr 6768-2012

Ju 1963:51

JU2007/8818/L2

## Propositioner

Prop. 1970: 20 *Kungl. Maj:ts proposition med förslag till Jordabalk*

Prop. 1973:138 *Kungl. Maj:ts proposition med förslag till konsumentköplag m.m.*

Prop. 1975/76:81 *med förslag om ändring i lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, m.m.*

Prop. 1984/85:110 *om konsumenttjänstlag*

Prop. 1989/90:89 *om ny konsumentköplag*

Prop. 1992/93:95 *om lag om paketresor*

Prop. 2003/04:45 *Stärkt konsumentskydd vid småhusbyggande*

Prop. 2011/12:28 *Enklare avbetalningsköp m.m.*

## Litteratur

Hedberg, Stig & Johansson, Sture *Konsumententreprenader AB Svensk byggtjänst*, Stockholm 2008

Hellner, Jan Hager, Richard & Persson, Annina H *Speciell avtalsrätt II Kontraktsrätt, första häftet* Norstedts Juridik, Stockholm 2005

Hellner, Jan Hager, Richard & Persson, Annina H *Speciell avtalsrätt II Kontraktsrätt. andra häftet* Norstedts Juridik, Stockholm 2006

Herre, Johnny *Relationen mellan prisavdrag, avhjälpandekostnadsersättning och skadestånd - några systematiska reflexioner mot bakgrund av NJA 1998 s. 792 i Rättsvetenskapliga studier tillägnade minnet av Knut Rodhe / Per Jonas Nordell (red.)* Mercurius, Stockholm 1999

Herre, Johnny & Ramberg, Jan *Konsumentköplagen En kommentar* Norstedts Juridik AB. Stockholm 2014

Johansson, Svante O. *Konsumenttjänstlagen en kommentar* Norstedts Juridik AB, Stockholm 2013

Ramberg, Christina *Kontraktstyper* Norstedts Juridik AB, Stockholm 2005

Ramberg, Jan & Herre, Johnny *Köplagen* Fritzes Förlag AB, Stockholm 1995

### **Tidsskriftartikel**

Wainikka, Christina *Rättsligt bindande standarder?* i *Ny Juridik* 4:08 s. 7-23

### **Internetkällor**

*Alla Internetkällor var korrekta 6 januari 2016*

[www.avtalslagen2010.se/FAQ](http://www.avtalslagen2010.se/FAQ)

[www.avtalslagen2010.se/Section/11.4](http://www.avtalslagen2010.se/Section/11.4)

[www.arn.se/om-arn/var-historia/](http://www.arn.se/om-arn/var-historia/)

[www.arn.se/om-arn/statistik/](http://www.arn.se/om-arn/statistik/)

[www.boverket.se/sv/lag--ratt/forfattningssamling/gallande/bbr---bfs-20116/](http://www.boverket.se/sv/lag--ratt/forfattningssamling/gallande/bbr---bfs-20116/)

[www.dagensjuridik.se/2010/11/avtalslagen-2010-ar-inte-en-rattskalla](http://www.dagensjuridik.se/2010/11/avtalslagen-2010-ar-inte-en-rattskalla)

[www.konsumentverket.se/Om-oss/Organisation/Uppdrag-och-mal/Vardegrund-och-historia/](http://www.konsumentverket.se/Om-oss/Organisation/Uppdrag-och-mal/Vardegrund-och-historia/)

[www.mrf.se/SIDOR/SOK-MRF-MEDLEM/Alla.aspx](http://www.mrf.se/SIDOR/SOK-MRF-MEDLEM/Alla.aspx)

[www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/ideell-skada](http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/ideell-skada)

[www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/tage-erlander](http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/tage-erlander)

[www.radron.se/svarta-listan/sa-gor-vi-svarta-listan/](http://www.radron.se/svarta-listan/sa-gor-vi-svarta-listan/)

I rättsdatabasen Karnov, Grauers, Folkes kommentar till jordabalken. Grauers, *Jordabalk* (1970:994), Lexino 2014-02-01

### **Övrigt**

Intervju med advokat Jörgen Hemby

# Rättsfallsförteckning

## **Rättsfall från allmänna domstolar**

RH 1994:136

RH 2014:33

NJA 1988 s. 3

NJA 1988 s. 363

NJA 1991 s. 808.

NJA 1998 s. 792

NJA 2013 s. 1174

NJA 2014 s. 960

NJA 2015 s. 110

## **Beslut från Allmänna reklamationsnämnden**

ARN 1996-2223

ARN 1998-4106

ARN 1999-6257

ARN 2001-1492

ARN 2002-6320

ARN 2007-7653

ARN 2010-3663