

<b>Målnummer:</b>	T1159-11	<b>Avdelning:</b>	4
<b>Avgörandedatum:</b>	2011-12-16		
<b>Rubrik:</b>	Frågan om ett måleribolag har fullgjort sin skyldighet enligt konsumenttjänstlagen att avråda en privatperson från att låta utföra en tjänst där osäkerhet om resultatet förelegat. Även frågan om bevisbördans placering för att ett avrådande har skett. - I hovrätten biträdades privatpersonen av Konsumentombudsmannen.		
<b>Lagrum:</b>	3 §, 4 §, 6 § och 9 § konsumenttjänstlagen (1985:716)		
<b>Rättsfall:</b>			

---

## REFERAT

Eskilstuna tingsrätt

O.M. anlitade Lackservice i Eskilstuna AB (Lackservice) för målning av nio innerdörrar till en kostnad av 9 250 kr. Lackservice sprutmålade dörrarna men efter en tid uppstod sprickor och färgsläpp i målningen. O.M. reklamerade arbetet. Lackservice gjorde om arbetet men sprickor och färgsläpp uppkom på nytt.

O.M. yrkade vid tingsrätten att Lackservice till honom skulle utge bl.a. 9 250 kr jämte ränta för fel hos tjänsten. Lackservice bestred käromålet.

O.M. anförde till utveckling av sin talan i denna del i huvudsak följande.

Han ville måla om nio innerdörrar i sin bostad. Han gav uppdraget till Lackservice. Han lämnade inte någon särskild instruktion om arbetets utförande och hade själv inte någon uppfattning om val av metod som sprutlackering eller målning på plats. Han var dock angelägen om att karaktären på dörrarna, som var från 30-talet, skulle bevaras. Lackservice hämtade dörrarna och utförde arbetet. Dörrarna återlämnades i perfekt skick. Efter några månader uppstod sprickor och färgsläpp på flera av dörrarna. Han tog kontakt med Lackservice och reklamerade arbetet. Efter ett tag återtog Lackservice dörrarna för att avhjälpa felet. Lackservice lackerade om dörrarna från grunden med i huvudsak samma metod. Nya färgsläpp uppstod snart efter det att dörrarna återlämnats.

Lackservice har inte utfört arbetet fackmässigt. På samtliga dörrar har uppstått färgsläpp och sprickor. Han anlitade Lackservice eftersom han själv saknade nödvändig yrkeskunskap. Lackservice informerade inte honom att det förelåg några särskilda risker om man sprutlackerade dörrarna. Lackservice måste med sin yrkeskunskap och erfarenhet ha känt till att det förelåg en risk för att sprickor och färgsläpp skulle uppkomma. Risken för det har varit så stort att Lackservice skulle ha avrått honom från att låta utföra tjänsten. Lackservice avrådde inte honom. Tjänsten är felaktig eftersom resultatet avviker från vad han har rätt att kräva. På grund av att tjänsten är felaktig har han rätt till bl.a. prisavdrag.

Lackservice anförde till utveckling av bolagets talan i denna del i huvudsak följande.

Lackservice har bedrivit verksamhet omkring 25 år och är ett väl etablerat bolag med stor erfarenhet av bl.a. renovering av dörrar. De dörrar som O.M. ville ha målade var från 1930-talet. När dörrarna togs emot visade det sig att de var i dåligt skick. O.M. kontaktades därför och kallades till lokalerna. O.M. informerades om att det fanns en risk för att sprickor skulle kunna uppkomma efter målning på grund av att träet, som är ett levande material, rör på sig. Även temperatur och luftfuktighet kan påverka uppkomsten av sprickor. Lackservice är alltid noga med att ge denna typ av information och rekommenderar därför att särskilda påläggsskivor monteras på dörrarna före

målning. Det är en något dyrare metod men risken för att sprickor därefter ska uppkomma är liten. Detta uppdrag var inte unikt på något sätt.

O.M. valde, trots att han fick information och blev rekommenderad en alternativ metod, att endast beställa lackering. Lackservice tillmötesgick hans önskemål. När sprickor uppkom tog Lackservice tillbaka dörrarna och reparerade dem. Resultatet berodde på att dörrarna var i dåligt skick. O.M. borde ha valt den metod som Lackservice rekommenderade eller låtit målare penselstryka dörrarna. Lackservice avrådde alltså O.M. från att utföra enbart sprutlackering av dörrarna. Trots detta valde han den metoden. Tjänsten måste med beaktande härav anses vara fackmässigt utförd även om färgsläpp och sprickor uppkom efter en kort tid. Resultatet avviker därmed inte från vad O.M. hade anledning att räkna med.

Parterna åberopade viss skriftlig bevisning. O.M. åberopade förhör under sanningsförsäkran med sig själv och Lackservice med ställföreträdaren C.W. På Lackservice begäran ägde även vittnesförhör rum med G.W.

O.M. uppgav i korthet: Han vände sig till Lackservice eftersom han själv saknar nödvändiga yrkeskunskaper. Han fick en prisuppgift och gjorde därefter en beställning per telefon. Lackservice hämtade dörrarna som sedan tidigare var målade flera gånger och gulnade men utan blåsor eller färgsläpp. Efter en tid blev han nedkallad till bolagets lokaler. Lackservice ville diskutera färgton. De diskuterade endast färgvalet. Besöket varade 15-20 minuter. Han fick ingen information om att det förelåg en risk för att sprickor skulle kunna uppkomma efter målning av dörrarna. Det var aldrig tal om att dörrarna skulle penselstrykas. Han blev inte heller avrådd från att låta måla dörrarna. Det var först när Lackservice försökt men misslyckats med att avhjälpa de fel som uppkom som Lackservice föreslog en annan metod som innebar att man skulle ta bort en list på dörren och göra dörren slät. Senare har han förstått att det finns en metod där man använder pålagda skivor.

C.W. uppgav i korthet: Han har varit i branschen sedan 1964 och startade Lackservice för 26 år sedan. Lackservice sprutlackerar dörrar i mycket stor omfattning. Bolaget utför även ådringsmålning och handstrykning. O.M. tog kontakt och fick ett kostnadsförslag för ommålning av, som han uppfattade, släta dörrar. När han fick se dörrarna bestämde han att arbetet inte fick påbörjas. Han ville först komma i kontakt med O.M. eftersom dörrarna var i ett mycket dåligt skick. Dörrarna bestod av limmade, delvis lösa, plankor vilket är en speciell uppbyggnad. På dörrarna fanns mycket färg och flagor. Ju äldre dörrar desto mer problem. Det förelåg en risk för att sprickor skulle uppkomma efter lackering men det skulle också kunna fungera. Det vet man aldrig med säkerhet. Han är väl medveten om risken för sådana problem. Efter en tid kom O.M. till lokalen. Han förklarade då att det bästa var att sätta skivor på dörrarna och han rekommenderade därför O.M. ett sådant utförande. O.M. informerades om att det fanns en risk för sprickor om man bara lackerade om dörrarna. Det är han helt säker på. O.M. sade att han ville behålla karaktären på dörrarna och att Lackservice fick göra det bästa som gick. Lackservice utförde arbetet och lade ner mer arbete än normalt på att först slipa och spackla. När O.M. reklamerade dörrarna tog de tillbaka dessa efter en tid och åtgärdade sprickbildningarna. Lackservice behöll även dörrarna en tid för att verkligen se att resultatet blev bra.

G.W. uppgav i korthet: Han är anställd på Lackservice sedan 1985 och har hand om slipning och grundarbeten. Han var med och hämtade aktuella dörrar. Han kunde genast se att dessa var i dåligt skick med sprickor och blåsor. Han diskuterade med C.W. hur de skulle göra. De kom överens om att kalla dit O.M. innan arbetet påbörjades. O.M. kom dit efter en tid och diskuterade med dem om hur de skulle gå tillväga. O.M. fick förslag på att sätta skivor på dörrarna före målning. Detta avfärdades eftersom O.M. ville ha dörrarna i befintligt skick. O.M. fick då besked att Lackservice inte kunde garantera att det blev bra, vilket denne bemötte med att de skulle göra sitt bästa. Det är hans uppfattning att O.M. måste ha förstått att det förelåg en risk med att måla dörrarna enligt dennes eget önskemål.

Tingsrätten (rådmannen Maria Lindhe) konstaterade till en början i sin dom den 11 januari 2011 att Lackservice på uppdrag av O.M. hade sprutlackerat aktuella innerdörrar och att det var ostridigt att sprickor och färgsläpp hade uppkommit på dessa. Tingsrätten fann det sedan visat att orsaken till detta berodde på dörrarnas material och beskaffenhet.

När det gällde frågan om Lackservice hade informerat O.M. om risken med utfört arbete och avrått denne från att enbart låta sprutmåla dörrarna gjorde tingsrätten i huvudsak följande överväganden.

Parterna är överens om att O. M. kallats till Lackservice lokaler för att diskutera arbetenas utföranden. C.W. och G.W. har samstämmigt förklarat att det förelåg en risk för färgsläpp och att de därför föreslog, för att minimera denna risk, att en skiva skulle monteras på dörrarna före målning. Deras påståenden är helt oförenliga med O.M:s bestämda minnesbild av att det som diskuterades vid mötet endast var färgnyansen. Enligt tingsrättens bedömning är det av Lackservice påstådda skälet till att O.M. kallades till lokalen relevant mot bakgrund av den branschkunskap som de faktiskt har. O.M. har vidare bekräftat att han på platsen förevisades en dörr. Den uppgiften är väl förenligt med vad C.W. och G.W. berättat. Det förefaller vidare som att valet av nyans inte är en sådan omständighet som måste diskuteras med kunden på plats. Ett sådant val torde inte heller ha varit så komplicerat att det tog särskilt lång tid i anspråk.

Tingsrätten fann mot denna bakgrund att Lackservice styrkt att O.M. fått information om risken för färgsläpp och att han avråtts från sprutlackera dörrarna utan särskilda påläggsskivor vilket också varit syftet med att kalla honom till lokalerna. Utgångspunkten är att tjänsten ska leda till ett visst resultat. Vilket resultat som kan krävas har dock sin grund i parternas avtal. Näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra en viss tjänst innebär inget förbud för näringsidkaren att efter ett avrådande ta på sig att utföra en tjänst som konsumenten likväl vill ha utförd. Utredningen i målet utvisar inte att färgsläpp är en ofrånkomlig följd vid målning med den färg och metod som här använts. Enligt viss åberopad skriftlig bevisning klarar färgen en viss rörelse men inte för mycket. Såväl C.W. som G.W. har varit av den uppfattningen att det skulle kunna fungera men att det var helt beroende på hur mycket träet i dörrarna rörde sig, något som man inte kan veta i förväg. De har följaktligen inte haft visshet om att resultatet skulle bli att färgsläpp och sprickor uppstod. Lackservice har utfört enbart sprutlackering av dörrarna i enlighet med vad O.M. beställt efter att han informerats om de särskilda risker som varit förenade med denna metod med beaktande av dörrarnas ålder och beskaffenhet. Tjänsten avviker mot denna bakgrund inte från vad O.M. har rätt att kräva och ska därför inte anses felaktig. Käromålet ska därför ogillas.

Svea hovrätt

O.M. överklagade tingsrättens dom och yrkade bifall till sin talan. I hovrätten biträdde O.M. av Konsumentombudsmannen.

Till förtydligande av grunderna för sin talan anförde O.M. att det föreligger fel i tjänsten på så sätt att den inte har utförts fackmässigt och inte heller har Lackservice tillvaratagit hans intressen på ett omsorgsfullt sätt. Därtill kommer att bolaget inte har iakttagit sin skyldighet att avråda honom från den utförda tjänsten. På grund av detta har han rätt till bl.a. prisavdrag.

Hovrätten (hovrättsråden Erica Hemtke och Erik Lindberg, referent, samt tf. hovrättsassessorn Izla Staifo) ändrade tingsrättens dom och biföll käromålet i nu aktuell del. I dom den 16 december 2011 anförde hovrätten bl.a. följande.

DOMSKÄL

Allmänna utgångspunkter för prövningen i hovrätten

Det kan till en början konstateras att Lackservice i egenskap av näringsidkare och O.M. i egenskap av konsument har avtalat om måleriarbeten avseende nio dörrar. Konsumenttjänstlagen (1985:716) är således tillämplig på avtalsförhållandet. Denna lag är i princip tvingande till förmån för konsumenten (se 3 §).

Enligt konsumenttjänstlagen ska en tjänst anses felaktig bl.a. om resultatet avviker från vad konsumenten med hänsyn till kravet på att tjänsten ska utföras fackmässigt har rätt att begära eller vad som därutöver får anses avtalat (9 § första stycket 1 och 3 om fel hos tjänsten jämfört med 4 § om bl.a. tjänstens utförande).

En näringsidkare ska utföra tjänsten fackmässigt och han ska med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den

utsträckning som det behövs och är möjligt (4 § första stycket).

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, ska näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten (6 § första stycket).

Det är i målet ostridigt att sprickor och färgsläpp har uppkommit på dörrarna redan några månader efter det att Lackservice sprutlackerat dem. Likaså är det ostridigt att sådana brister också inträffat efter det att Lackservice försökt att avhjälpa dem genom en andra sprutlackering. Enligt hovrättens uppfattning kan ett sådant arbete i sig inte anses ha utförts på ett fackmässigt sätt. En konsument måste självfallet kunna utgå från att färgen vid en ommålning - oavsett om det handlar om målning med pensel eller sprutlackering - inte släpper eller spricker på det sätt som nu varit fallet.

Den huvudsakliga frågan i målet är emellertid om tjänsten - ommålningen av dörrarna - har utförts på ett fackmässigt sätt, sådan den har bestämts genom parternas avtal. Vid den rättsliga bedömningen av om kravet på fackmässighet är uppfyllt måste man nämligen utgå från vad parterna har avtalat sinsemellan. (Prop. 1984/85:110 s. 38 f. och Tommy Iseskog, Konsumenttjänstlagen, 1986, s. 28).

Hovrätten har därefter att ta ställning till frågorna om bl.a. fel hos tjänsten och prisavdrag.

Vilken tjänst är avtalad och har Lackservice fullgjort sin skyldighet att avråda?

Vid en diskussion mellan en näringsidkare och en konsument om att träffa avtal om en tjänst, som inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, har näringsidkaren en skyldighet att avråda. Denna skyldighet slås, som framgått, fast i 6 § konsumenttjänstlagen. Bestämmelsen konkretiserar således den omsorgs- och upplysningsplikt som åvilar näringsidkaren i 4 § första stycket (se Anders Norin, Karnov Internet, kommentaren till 6 § konsumenttjänstlagen).

I förarbetena till 6 § konsumenttjänstlagen framhålls bl.a. att om tjänsten utifrån en objektiv, fackmässig bedömning inte kan anses vara till rimlig nytta (med nytta avses ekonomisk nytta) för konsumenten ska näringsidkaren avråda, även om han har anledning att anta att konsumenten ändå kommer att vilja ha tjänsten utförd. Denna skyldighet att avråda innebär reellt sett en särskilt långtgående upplysningsplikt för näringsidkaren. Självfallet innebär den däremot inte något förbud för näringsidkaren att efter ett avrådande ta på sig en tjänst som konsumenten likväl vill ha utförd. Som regel torde man dock få räkna med att en konsument avstår från att beställa en tjänst som han har avråtts från att utföra eller att näringsidkaren efter att ha avrått inte vill ta på sig uppdraget. Bland annat med hänsyn till detta har lagstiftaren bedömt att det inte finns anledning att ställa upp något krav på skriftlig form eller dylikt för ett avrådande. En annan sak är att det från bevisynpunkt kan vara tillrådligt att en näringsidkare, som på konsumentens begäran åtar sig att utföra en tjänst som näringsidkaren har avrått ifrån, t.ex. skaffar sig konsumentens skriftliga bekräftelse på att avrådande har skett. (Prop. 1984/85:110 s. 166 f.).

Det finns inte några vägledande rättsfall som närmare belyser frågan om avrådande enligt 6 § konsumenttjänstlagen. Konsumenträtten har dock under lång tid till viss del kommit att mejslas ut genom Allmänna reklamationsnämndens (ARN) praxis. Näringsidkares ansvar vid frågor om avrådande har också varit föremål för prövning vid ARN (se t.ex. Lena Olsen, Konsumentskyddets former, 1995, s. 93 f. och där angivna ärenden). Av dessa ärenden har ansetts framgå bl.a. att en näringsidkare, enligt ARN, har bevisbördan för att ett avrådande har skett och att ett avrådande ska ske om det är omöjligt att utföra ett fackmässigt arbete samt att ett avrådande också ska ske om resultatet av tjänsten är osäkert.

I det nu aktuella fallet ger utredningen vid handen att parterna, innan tjänsten påbörjades, träffades i Lackservices lokaler för att diskutera arbetets utförande. Enligt O.M. var det endast valet av färgnyans som diskuterades vid mötet och ingen information om risken för sprickbildning lämnades. - C.W. och G.W. har dock uppgett att de vid tillfället informerade O.M. om att dörrarna var i dåligt skick och att det fanns risk för färgsläpp och sprickor om man endast sprutlackerade dörrarna. De föreslog därför att man i stället skulle montera en

skiva på dörrarna före målning för att på så sätt minimera risken för sprickor och färgsläpp. Men, enligt de bägge, ville O.M. behålla dörrarnas karaktär och "de fick göra det bästa som gick".

Som framgått har en näringsidkare en lagstadgad skyldighet att avråda en konsument från att i vissa fall låta utföra en tjänst. Enligt hovrättens bedömning har också näringsidkaren bevisbördan för att så har skett. Om konsumenten trots allt vill låta utföra tjänsten kan det därför vara lämpligt att dokumentera detta (jfr a. prop. s. 170 och Tommy Iseskog, a.a. s. 39). Hovrätten kan också ansluta sig till den praxis som finns hos ARN, dvs. att om arbetet i princip är omöjligt att utföra på ett fackmässigt sätt eller resultatet av tjänsten är osäkert ska näringsidkaren avråda från att låta utföra tjänsten.

Det måste vidare, enligt hovrättens mening, ställas vissa krav på utformningen av en näringsidkares avrådan för att den ska anses vara godtagbar. Den bör vara klar och tydlig och inte lämna utrymme för olika tolkningsmöjligheter, t.ex. inte innehålla olika handlingsalternativ eller endast allmänna råd i saken.

Frågan är om Lackservice har visat att saken har tagits upp på mötet och om C.W:s och G.W:s uppgifter i sig är att betrakta som ett avrådande.

När det gäller vad som sagts på mötet konstaterar hovrätten att ord står mot ord. Möjligen är det så att risken för sprickbildning och färgsläpp diskuterades vid tillfället liksom, för övrigt, även färgnyansen. Men parterna har träffats flera gånger och det kan inte uteslutas att de sammanblandar vad som sagts vid de olika tillfällena. Till skillnad från tingsrätten anser hovrätten också att valet av färgnyans typiskt sett är en sådan fråga som lämpligen diskuteras på plats och som mycket väl kan ta lång tid i anspråk. Och varför skulle, som tingsrätten bedömt saken, det av Lackservice påstådda skälet till mötet i lokalen vara relevant mot bakgrund av C.W:s och G.W:s branschkunskap? Det kan vidare påtalas att den dörr O.M. förevisades, enligt honom, var en visningsdörr och inte någon av hans egna dörrar. Sammantaget finner hovrätten att det, mot O.M:s bestridande, inte kan anses visat att Lackservice har lämnat påstådd information vid mötet.

Men tilläggas kan att även om C.W:s och G.W:s uppgifter om vad som sagts vid mötet skulle ha lagts till grund för bedömningen skulle dessa uttalanden, enligt hovrättens uppfattning, inte ha varit tillräckliga för att anse att Lackservice fullgjort sin skyldighet att avråda enligt 6 § konsumenttjänstlagen.

Av deras uppgifter framkommer nämligen att de inte på ett klart och tydligt sätt avrått O.M. från att sprutlackera dörrarna. De har båda visserligen sagt något i stil med att de inte kunde garantera att arbetet blev bra och att det alltid finns en risk med sådant arbete men samtidigt har de också uppgett att normalt sett så brukar det fungera; det är inte något man vet i förväg. Osäkerhet om resultatet förefaller således ha varit för handen. Enligt hovrättens uppfattning, varvid också noteras att uttrycket avråda inte heller synes ha använts vid tillfället, kan deras uppgifter inte betraktas som ett avrådande i konsumenttjänstlagens mening.

Slutsatsen blir således att Lackservice inte har visat i målet att parterna har träffat avtal om att sprutlackera dörrarna trots att bolaget har avrått från en sådan tjänst.

Fel hos tjänsten?

Till följd av bedömningen ovan kan den genomförda tjänsten, med beaktande av uppkomna färgsläpp och sprickor, inte anses ha utförts på ett fackmässigt och omsorgsfullt sätt. Det föreligger därför fel hos tjänsten.

Har O.M. rätt till prisavdrag?

Vid denna utgång i frågan om fel hos tjänsten har Olof Malmberg rätt till prisavdrag (se 16 och 21 §§ konsumenttjänstlagen). Om beloppet, 9 250 kr, och begärd ränta råder ingen tvist.

DOMSLUT

Med ändring av tingsrättens dom i huvudsaken förpliktar hovrätten Lackservice i Eskilstuna AB att till O.M. betala 9 250 kr jämte viss ränta.

Hovrättens dom meddelad: den 16 december 2011.

Mål nr: T 1159-11.

Lagrum: 3, 4, 6 och 9 §§ konsumenttjänstlagen (1985:716).

Litteratur: Prop. 1984/85:110 s. 38 f., s. 166 f. och s. 170; Anders Norin, Karnov Internet, kommentaren till 6 § konsumenttjänstlagen; Tommy Iseskog, Konsumenttjänstlagen, 1986, s. 28. och s. 39; Lena Olsen, Konsumentskyddets former, 1995, s. 93 f.

---

**Sökord:** Avrådandeskyldighet; Bevisbörda; Konsumenttjänst

**Litteratur:** Prop. 1984/85:110 s. 38 f., s. 166 f. och s. 170; Anders Norin, Karnov Internet, kommentaren till 6 § konsumenttjänstlagen; Tommy Iseskog, Konsumenttjänstlagen, 1986, s. 28. och s. 39; Lena Olsen, Konsumentskyddets former, 1995, s. 93 f.

---