

Målnummer: T2963-14**Avdelning:** 1**Domsnummer:****Avgörandedatum:** 2016-04-05

Rubrik: En näringsidkare som utfört en konsumenttjänst felaktigt har erbjudit sig att avhjälpa felen. För att acceptera erbjudandet har konsumenten ställt villkor som har gått utöver vad som omfattades av parternas avtal. Det har ansetts att konsumenten har avvisat näringsidkarens erbjudande om felavhjälpande utan att ha särskilda skäl för det. Rätt till prisavdrag har därför inte förelegat.

Lagrum: 16 §, 20 § och 21 § konsumenttjänstlagen (1985:716)

Rättsfall:

REFERAT

Södertörns tingsrätt

Stockholms Kök & Byggkonsult AB förde vid Södertörns tingsrätt den talan mot B.O. som framgår av tingsrättens dom.

Tingsrätten (rådmannen Lars Wallinder, tf. rådmannen Per-Erik Andersson och tingsnotarien Karim Ouahid) anförde i dom den 20 juni 2013 följande.

Bakgrund

Stockholms Kök- & Byggkonsult AB, tidigare Active Inredning & Montage i Sverige AB (nedan "bolaget"), utför hantverkstjänster i samband med bland annat köksinstallationer. Mellan bolaget och B.O. träffades i juni 2009 ett skriftligt avtal om att bolaget skulle utföra olika arbeten i samband med en köksinstallation i B.O:s dåvarande bostadsrätt. B.O. accepterade en av bolaget lämnad skriftlig offert tillsammans med bolagets allmänna villkor och bolaget utförde därefter arbeten i lägenheten.

En del av arbetena bestod i att bolaget skulle riva ut ett befintligt parkettgolv i lägenhetens vardagsrum och lägga in ett nytt av B.O. särskilt anvisat golv från Bauhaus. Bolaget - som i denna del av arbetet använde sig av underentreprenören Lövgvist Golv - lade dock in ett annat golv än det av B.O. anvisade. Det visade sig även att arbetet med golvet inte var fackmannamässigt utfört och bland annat behövde undergolvet justeras. Efter att felet med golvet upptäcktes reklamerade B.O. detta till bolaget. Parterna hade därefter vissa diskussioner kring ett eventuellt avhjälpande av felet från bolagets sida. Något avhjälpande kom emellertid inte att ske och B.O. har idag sålt bostadsrätten.

Den 4 juni 2010 fakturerade bolaget B.O. 100 439 kr varav 46 551 kr avsåg det felaktiga golvet och arbetet med detta. Av det fakturerade beloppet har B.O. betalat 53 888 kr avseende annat av bolaget utfört arbete och material till detta.

Yrkanden och inställning

Bolaget

Bolaget har yrkat att tingsrätten ska förplikta B.O. att till bolaget utge ett kapitalbelopp om 46 551 kr jämte dröjsmålsränta - - -.

B.O.

B.O. har bestritt bolagets yrkande.

B.O. har vitsordat det yrkade kapitalbeloppet och sättet att beräkna räntan som skäligt i och för sig.

För egen del har B.O. kvittningsvis yrkat prisavdrag med 46 551 kr.

Grunder

Bolaget

Bolaget har utfört arbeten åt B.O. i dennes lägenhet - - -. Fakturan för det utförda arbetet har förfallit till betalning utan att full betalning har erlagts. Bolaget har därför en fordran på B.O. uppgående till yrkat kapitalbelopp.

- - -.

B.O.

Det föreligger fel i tjänsten. Han har berett bolaget tillfälle att avhjälpa felet men så har inte skett. Han har därför rätt till prisavdrag för det felaktigt utförda arbetet med golvet.

Om tingsrätten skulle anse att han förvägrat bolaget rätten att avhjälpa felet har han i vart fall haft rätt göra detta på grund av särskilda skäl enligt 20 § andra stycket konsumenttjänstlagen. Detta då de villkor som han ställde upp för avhjälpandet inte kunde uppfyllas av bolaget, och då han inte fick garantier för att arbetet skulle utföras på rätt sätt och utan risk för sin egen och sin familjs hälsa.

Prisavdragets storlek framgår av 22 § första stycket första meningen konsumenttjänstlagen. Det ska motsvara vad det kostar för konsumenten att få felet avhjälpt, vilket i detta fall motsvarar i vart fall det belopp som bolaget har fakturerat för arbete och material avseende golvet, dvs. 46 551 kr.

Bolagets bemötande av B.O:s inställning

Bolaget har medgett att fel golv har lagts in och att arbetet med golvet inte har utförts fackmässigt. Bolaget har dock omgående erbjudit sig att avhjälpa felet. B.O. har förvägrat bolaget rätten att avhjälpa felet och har därför ingen rätt till prisavdrag, och bolaget har rätt till full ersättning i enlighet med den förfallna fakturan.

Någon rätt för B.O. att avvisa bolagets erbjudande om avhjälpande på grund av särskilda skäl har inte heller funnits. Bolaget bestrider att det skulle föreligga särskilda skäl bestående av någon risk för B.O:s eller hans familjs hälsa. I vart fall har B.O. aldrig påtalat några sådana skäl för bolaget.

Bolaget har vitsordat beloppet för prisavdrag som skäligt i och för sig.

Parternas utveckling av talan

Bolaget

Den 16 oktober 2009 skickade Löqvist Golv e-post till bolaget med en projektplan och beskrivning av hur avhjälpandet av golvet skulle ske. Denna skickade bolaget vidare till B.O. den 19 oktober 2009 och frågade om det gick bra om avhjälpandet av golvet skulle påbörjas vecka 45 (den 2 november 2009). Samma dag skickade B.O. e-post till bolaget där han ställde ett antal frågor, bland annat undrade han vad bolaget menade med "justering av golv". Den 20 oktober 2009 gav bolaget B.O. svar och ytterligare information om hur avhjälpandet av golvet skulle ske. Dessutom informerades B.O. om att byte av två tapetväder skulle ske samt att han enligt samtal med VD:n P.C. efter att bolaget besvarat dessa frågor, skulle acceptera att avhjälpandet skulle påbörjas den 2 november 2009. Bolaget meddelade även att det, genom Löqvist Golv, skulle inställa sig hos B.O. för avhjälpande den 2 november 2009 kl. 08.00. Den 22 oktober 2009 skickade B.O. e-post till bolaget i vilken han ställde upp ett antal villkor för avhjälpandet. De uppställda villkoren var oskäliga och varken förenliga med parternas avtal eller med konsumenttjänstlagen. Villkoren innefattade bland annat att bolaget skulle förbinda sig att betala vite till B.O. med 1 000 kr per försenad arbetsdag.

Bolaget, genom L.K. och R.A. (anställda hos Löqvist Golv), inställde sig den 2 november 2009 hos B.O. för att påbörja avhjälpandet. Något avhjälpande kom dock inte till stånd då bolaget inte fick tillträde till lägenheten.

Den 3 november 2009 besvarade bolaget de frågor B.O. hade ställt i sin e-post av den 22 oktober 2009 samt förklarade för honom att det inte var berett att acceptera vissa av hans villkor. Den 6 november 2009 meddelade B.O. att han stod kvar vid sina tidigare villkor samt kommenterade svaren han hade fått av bolaget. Han uppgav exempelvis att han ville att bolaget skulle redogöra i detalj för hur avhjälpandet av golvet skulle gå till. Vid denna tidpunkt hade dock B.O. redan fått en beskrivning av arbetsplanen. Bolaget hade redogjort för B.O. hur det avsåg att genomföra avhjälpandet. För att skapa så lite olägenhet för B.O. som möjligt ordnade bolaget att golvarbetena skulle utföras av två personer, istället som tidigare av en person. Arbetena med golvet skulle utföras ett rum i taget varför han och hans familj hade kunnat bo kvar i lägenheten under arbetenas utförande.

Efter den 6 november 2009 visste inte bolaget hur det skulle agera då man aldrig tidigare haft en kund som motsatt sig avhjälpande. Bolaget skickade till slut en faktura till B.O. den 6 juni 2010. B.O. bestred fakturan och hänvisade till sin e-post av den 6 november 2009, och underströk att han vidhöll sina tidigare framställda krav för att medverka till avhjälpande. Därefter tog bolaget kontakt med ett juridiskt ombud och i april 2012 blev B.O. tillskriven och uppmanades att samverka till ett avhjälpande, men han förklarade sig återigen ovillig att medverka. I efterhand visade det sig att B.O. hade sålt lägenheten, och detta hade han gjort utan att kontakta bolaget.

Som framgår av e-postkorrespondensen har B.O. haft ett antal krav på hur avhjälpandet skulle gå till och upprepat att han står kvar vid sina krav. Genom att framställa dessa krav och vidhålla dem har han avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande. Ytterligare framgår det av e-postkorrespondensen att B.O. aldrig har påtalat några hälsoskäl för bolaget. Det är inte heller något särskilt skäl som hade kunnat inverka på bolagets rätt att avhjälpa felet. I sådant fall hade det främst handlat om att hitta ett alternativt boende under tiden för avhjälpandet. B.O. hade möjlighet att ge förslag på alternativa dagar för avhjälpande men det gjorde han inte.

B.O.

Det avtalade arbetet i lägenheten skulle utföras under sommaren 2009 då familjen tillbringade tid på sitt lantställe. B.O. besökte dock lägenheten vid ett flertal tillfällen och noterade att arbetet var mycket dåligt utfört. Exempelvis satte bolaget upp en garderob på fel vägg. Det var även mycket svårt att kommunicera med bolaget. Efter att arbetet påstods vara klart konstaterades att bolaget, genom Löqvist Golv, hade lagt in fel golv och att det var felaktigt inlagt.

Eftersom det ostridigt var fel hos tjänsten, på grund av felet med golvet, skulle avhjälpande ske. B.O. hade inledningsvis telefonkontakt med bolaget men det fungerade inte så man övergick till e-postkontakt. På grund av alla fel under arbetets utförande hade B.O. väldigt lågt förtroende för bolagets förmåga att rätta till felet på ett korrekt sätt, och hade därför frågor om hur avhjälpandet skulle gå till.

I e-postkorrespondensen försökte B.O. få reda på hur avhjälpandet skulle utföras. Den 22 oktober 2009 sände B.O. e-post till bolaget och ställde de frågor han ville ha svar på inför ett avhjälpande. Då ställde han även upp vissa villkor. Ett av skälen till att B.O. ställde upp villkor var att han och hans dotter är astmatiker, och inte hade kunnat vistas i lägenheten under avhjälpandet. På grund av astmabesvärerna hade B.O. preliminärt bokat ett alternativt boende under den vecka som var aktuell för avhjälpandet. B.O. uppgav att han ville ha svar på sin e-post innan veckans slut och anledningen till det var att han var tvungen att ge slutligt besked rörande det alternativa boendet. Vitesvillkoret var skäligt då det föranleddes av risken för ett alternativt boende. Även de övriga villkoren var skäliga. B.O. fick dock inget svar på sin e-post och därför skickade han en påminnelse till bolaget den 26 oktober 2009. Först den 3 november 2009 fick han e-post med svar från bolaget. B.O. besvarade denna den 6 november 2009 och ville få mer information om avhjälpandet.

Det träffades ingen överenskommelse om att bolaget skulle påbörja avhjälpandet den 2 november 2009. Det är riktigt att det förekom diskussioner och att bolaget föreslog detta datum. Man kom dock inte överens om förutsättningarna för avhjälpandet och därför påbörjades inget vid det datumet. Under hela den dagen var antingen B.O. eller hans sambo hemma i lägenheten, och inte vid något tillfälle inställde sig bolaget.

Efter den 3 november 2009 kom det överhuvudtaget ingen respons från bolaget förrän i juni 2010 då det skickade en faktura. Fakturan bestreds i sin helhet av B.O. B.O. uppgav dock att bolaget kunde höra av sig till honom om det hade för avsikt att avhjälpa felet, men det gjorde inte bolaget.

Därefter hörde bolaget av sig först i april 2012 genom att skicka ett brev via sitt ombud. I brevet förklarade bolaget att det var redo att tillmötesgå vissa av B.O:s villkor. Svaren som B.O. fick i det brevet borde han lämpligen ha fått i oktober 2009. I sådant fall hade parterna kunnat komma fram till en lösning för att påbörja avhjälpandet. När detta brev kom var lägenheten emellertid såld och det fanns därför ingen möjlighet att genomföra ett avhjälpande.

B.O. har på olika sätt vid flera tillfällen erbjudit bolaget tillfälle att avhjälpa felet. Bolaget har dock inte avhjälpt felet och därmed har han rätt till prisavdrag.

Utredningen i målet

Partsförhör under sanningsförsäkran har hållits med B.O. På bolagets begäran har vittnesförhör hållits med B.L., L.K. och R.A. På B.O:s begäran har vittnesförhör hållits med M.H. Bägge parter har åberopat skriftlig bevisning.

Domskäl

Frågan i målet är om B.O. har avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande och bolaget därmed har rätt till betalning, eller om B.O. har rätt till prisavdrag på det fakturerade beloppet på grund av att avhjälpande inte har skett av det fel i tjänsten som ostridigt förelegat.

Utgångspunkter för tingsrättens bedömning

En näringsidkare har enligt 20 § andra stycket konsumenttjänstlagen rätt att avhjälpa ett fel för att undvika att drabbas av andra påföljder som exempelvis prisavdrag. Konsumenten är i sin tur skyldig att ge näringsidkaren tillfälle att avhjälpa ett fel i den utförda tjänsten, såvida konsumenten inte har något särskilt skäl för att avvisa näringsidkarens erbjudande. Bestämmelsen ger näringsidkaren en rätt att avhjälpa ett fel för att därigenom undvika eller begränsa andra påföljder av felet. Näringsidkarens rätt att avhjälpa ett fel innebär en viktig inskränkning i konsumentens principiella rätt att välja vilken felpåföljd som ska komma i fråga.

Näringsidkaren har enligt bestämmelsen inte rätt att avhjälpa ett fel, om konsumenten har något särskilt skäl att avvisa näringsidkarens erbjudande. Ett sådant särskilt skäl kan vara att ett avhjälpande skulle medföra betydande besvär eller olägenheter för konsumenten. Konsumenten bör anses ha särskilda skäl för att avvisa näringsidkarens erbjudande att avhjälpa ett fel, om näringsidkaren har visat allvarlig oskicklighet när tjänsten utfördes, uppträtt störande, visat bristande hederlighet eller på annat sätt åsidosatt konsumentens intressen så att denne med fog kan göra gällande att han inte har förtroende för näringsidkaren personligen eller för hans kompetens. Ett särskilt skäl för konsumenten att avvisa ett erbjudande om avhjälpande av ett fel kan vidare vara att det måste antas att näringsidkaren på grund av sin pressade arbetssituation eller dylikt inte kommer att kunna avhjälpa felet inom skälig tid. Även om konsumenten inte från början har något särskilt skäl att avvisa näringsidkarens erbjudande att avhjälpa ett fel, kan han senare avvisa avhjälpandet om det då framkommer särskilda skäl för detta.

Vare sig det är konsumenten som har krävt avhjälpandet eller näringsidkaren som utnyttjat sin rätt att avhjälpa ett fel ska avhjälpandet ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet. Vad som fordras för att konsumenten ska anses ha gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet får bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. I princip bör näringsidkaren vara skyldig att ta sig an avhjälpandet

omgående sedan konsumenten har gett honom tillfälle till det (prop. 1984/85:110 s. 230 ff.).

E-postkorrespondensen m.m. mellan parterna

Parterna har som bevisning åberopat den mellan dem förda korrespondensen, vilken främst skett genom e-post. Av denna kan bl.a. följande utläsas.

Inledningsvis har B.L. (anställd på bolaget) den 16 oktober 2009 fått e-post från Löqvist Golv som meddelat en tids- och projektplan för åtgärdande av golvet. Därefter har B.L. vidarebefordrat den e-posten till B.O. och frågat om det går bra att börja med avhjälpandet på måndag vecka 45 (den 2 november 2009). Den 19 oktober 2009 har B.O. besvarat e-posten och ställt frågor angående projektplanen och bland annat uppgett att han kände att han inte fick svar på sina frågor som han tidigare ställt till bolaget. Den 20 oktober 2009 har B.L. skickat e-post till B.O. och gett vidare information om hur arbetet skulle gå till och i slutet på e-posten uppgett följande. "Enligt min VD P. skulle du efter att jag besvarat dessa punkter acceptera starten måndag den 2 november. Löqvist meddelar att de kommer kl. 08.00."

Den 22 oktober 2009 har B.O. skickat e-post till bolaget där han inledningsvis har uppgett att han, innan han accepterar att bolaget ges tillfälle att åtgärda golvet, vill ha svar på frågor som bolaget "hittills av någon anledning har undvikit att svara på". Därefter har han angett att han vill få klarhet angående följande.

- Bolaget ansvarar för att rätt golv läggs in och att det läggs in på det sätt som han beställt från början. Därutöver ska flytspackling av hela vardagsrumsgolvet ske för nivåutjämning i enlighet med vad som angivits i offerten.
- Bolaget står för städning av de utrymmen där golvet lagts in inklusive dammtorkning av väggar och fönster (samt möbler om det är nödvändigt).
- Bolaget ger honom kopia av kvitton/faktura från Bauhaus avseende golvet.
- Bolaget ger honom en skriftlig beskrivning av hur golvmontaget är gjort.
- Arbetet sträcker sig från den 2 november 2009 kl. 08.00 till den 6 november 2009 kl. 17.00. Om arbetet inte skulle vara klart då ska vite utgå med 1 000 kr per dag till dess att arbetet är färdigställt.
- Bolaget ansvarar för att samtliga utrymmen där det nya golvet läggs in lämnas i samma skick som det var innan golvet byttes ut.
- Slutbesiktning av såväl golvet som projektet i sin helhet med projektansvarig från bolaget sker vid avtalad tidpunkt efter den 6 november 2009.

E-posten har avslutats med att B.O. uppgett att bolaget, under förutsättning att det innan veckoslutet bekräftar att de ovanstående sakerna är okej, är välkommet att påbörja arbetet den 2 november 2009. Han har även skrivit att han anser att det är viktigt att alla är införstådda med vad som gäller innan avhjälpandet med golvet sätts igång. Den 26 oktober 2009 har B.O. skickat e-post och påmint bolaget om att han ännu inte fått något svar och bett bolaget återkoppla snarast.

Den 3 november 2009 har B.L. besvarat B.O:s e-post av den 22 och 26 oktober 2009. Hon har därvid bland annat uppgett att bolaget följer de regler som Konsumentverket ställer. Hon har kommenterat de enskilda punkterna och angett att bolaget inte har för avsikt att efterkomma huvuddelen av kraven. Hon har vidare angett att bolaget önskar avsluta detta innan det måste vända sig till sitt juridiska ombud för hjälp. Hon har även förklarat att bolaget inte kunnat svara på e-posten tidigare.

Den 6 november 2009 har B.O. besvarat B.L:s e-post. Han har uppgett att han står fast vid sina tidigare framförda krav samt kommenterat B.L:s svar. Den 8 juni 2010 har B.O. (efter att bolaget har fakturerat honom) skickat e-post till bolaget där han bestridit betalning av fakturan och uppgett att om bolaget har för avsikt att rätta till felet med golvet så ska det höra av sig. Han har i brev den 9 juni 2010 angett detsamma samt även att han "håller fast vid min ståndpunkt enligt mitt senaste mail till er per 6 november".

Den 4 april 2012 har bolagets ombud skrivit till B.O. och bland annat anmodat honom att "återkomma med besked om ni accepterar den av Active föreslagna lösningen vad avser avhjälpande av golvet". B.O. har besvarat detta genom e-post den 10 maj 2012 och föreslagit att bolaget "liksom vi lägger detta misslyckade projekt bakom oss och att de återkallar sitt krav på oss med omedelbar verkan".

Har B.O. utan skälig anledning avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande?

I målet har bolaget gjort gällande att B.O. har avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande, dels genom att förvägra bolaget tillträde till lägenheten och dels genom att i e-post ställa krav på avhjälpandet samt vidhålla sina krav. B.O. har bestridit att han har avvisat något erbjudande om avhjälpande. För det fall att tingsrätten bedömer att han har avvisat erbjudande om avhjälpande har han uppgett att han i vart fall har haft skälig anledning att göra det.

Tingsrätten gör följande bedömning.

Av e-postkorrespondensen framgår att den 2 november 2009 har varit aktuellt för påbörjande av avhjälpandet. Genom utredningen i målet finner dock inte tingsrätten att parterna har varit överens om att bolaget skulle påbörja avhjälpandet den dagen, tvärtom framgår det av B.O:s mail den 22 oktober 2009 att han villkorade detta till de krav han ställde. Det saknar därför betydelse om L.K. och R.A. har varit utanför lägenheten den aktuella dagen och försökt kontakta B.O. för att påbörja avhjälpandet. B.O. kan med anledning av detta inte anses ha avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande den 2 november 2009.

Som framgått ovan har B.O., den 22 oktober 2009, skickat e-post till bolaget i vilken han tar upp frågor som han vill få besvarade, samt villkor för att bolaget ska få avhjälpa felet. Enligt tingsrätten kan inte denna e-post ses som ett avvisande av bolagets erbjudande om avhjälpande, även om frågorna kan uppfattas som krav som inte följer av lag eller avtal. Detta då B.O. uttryckligen har uppgett att han ser fram emot kontakt från bolaget för att reda ut frågorna innan avhjälpandet kan påbörjas. Han har även i förhör, under sanningsförsäkran, uppgett att villkoren inte var absoluta krav. Hans uppgift vinner stöd av att han i e-post den 26 oktober 2009 har skickat en påminnelse till bolaget där det uppmanats att "återkoppla snarast".

I e-posten den 6 november 2009 har B.O. förklarat att han stod fast vid sina tidigare framställda krav. Inte heller detta kan anses vara ett avvisande då han återigen tog kontakt med bolaget och bad om svar på sitt mail inför ett avhjälpande. Därefter har bolaget inte hört av sig till B.O. förrän han blev fakturerad i juni 2010.

B.O. har inte vid något tillfälle uttryckligen uttalat att han avvisar bolagets erbjudande om avhjälpande. Bolaget borde ha besvarat B.O:s e-post av den 6 november 2009 för att klargöra om B.O. avsåg att avvisa bolagets erbjudande om avhjälpande om inte alla villkor uppfylldes. Detta har bolaget inte gjort. Bolaget har inte hört av sig till B.O. från den 3 november 2009 till att fakturan sändes till honom i juni 2010. Med hänsyn till att B.O. var en konsument borde bolaget, i egenskap av näringsidkare, i vart fall uttryckligen ha meddelat honom att hans agerande betraktades som ett avvisande, även om bolaget med fog kunde anse att det inte var skyldigt att efterkomma B.O:s krav. Detta särskilt med anledning av de långtgående konsekvenserna ett avvisande får för konsumenten, som då inte heller kan göra gällande prisavdrag eller hävning.

Tingsrättens bedömning är mot den bakgrunden att B.O. inte har avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande genom parternas kontakter år 2009. Motsvarande resonemang gör sig gällande i lika stor grad beträffande korrespondensen i anslutning till faktureringen i juni 2010, då B.O. också erbjöd bolaget att avhjälpa felet samtidigt som han vidhöll sina krav. I april 2012 - då korrespondensen återupptogs - måste frågan om avhjälpande anses utagerad.

Eftersom det inte är visat att B.O. avvisat erbjudande om avhjälpande, finns det inte anledning att pröva ifall B.O. har haft skälig anledning att avvisa erbjudandet.

Eftersom något avhjälpande inte har skett har B.O. rätt till prisavdrag enligt 21 § konsumenttjänstlagen. B.O. har yrkat prisavdrag med 46 551 kr. Bolaget har vitsordat det yrkade beloppet som skäligt.

Med anledning av det ovan anförda ska käromålet ogillas.

Domslut

Käromålet ogillas.

Svea hovrätt

Stockholms Kök & Byggkonsult AB överklagade i Svea hovrätt och yrkade att hovrätten skulle bifalla käromålet.

B.O. motsatte sig att tingsrättens dom ändrades.

Hovrätten (hovrättsråden Ulrika Beergrehn och Dan Öwerström, hovrättsassessorn Marianne Trägårdh, referent, samt tf. hovrättsassessorn Ricardo Valenzuela) anförde i dom den 8 maj 2014 följande.

Hovrättens domskäl

Parternas talan i hovrätten

Parterna har åberopat samma omständigheter och utvecklat sin talan på i huvudsak samma sätt som i tingsrätten, dock har B.O. här förtydligat sin talan enligt följande.

Det som tingsrätten har noterat i domen om att han på olika sätt vid flera tillfällen har erbjudit bolaget tillfälle att avhjälpa felet syftar på det telefonsamtal han hade med bolagets VD P.C. och den mejlkontakt som varit mellan parterna före den 2 november 2009, mejlet den

6 november 2009 samt hans bestridande av fakturan den 8 och 9 juni 2010 då han uppmanade bolaget att höra av sig om bolaget hade för avsikt att åtgärda felet.

Utredningen i hovrätten

Parterna har, med ett par undantag vad gäller den skriftliga bevisningen, lagt fram samma utredning i hovrätten som i tingsrätten.

Hovrättens bedömning

Hovrätten prövar först om B.O. gett bolaget tillfälle att avhjälpa felet med golvet. Om hovrätten skulle finna att B.O. inte gett bolaget sådant tillfälle har hovrätten att pröva om B.O. haft något särskilt skäl för att avvisa bolagets erbjudande om att avhjälpa felet.

Vad som fordras för att konsumenten ska anses ha gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet får, som tingsrätten uttalat, bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Av förarbetena kan utläsas bl.a. följande i detta avseende. Ska felet avhjälpas där föremålet finns, t.ex. vid fel i byggnadsarbeten eller då felet annars ska avhjälpas hemma hos konsumenten, har näringsidkaren fått tillfälle att avhjälpa felet när föremålet ställs till hans förfogande vid en tidpunkt som skäligen bör godtas av näringsidkaren. Ibland kan det naturligtvis inte anses tillräckligt att konsumenten bara anger en enda tid då näringsidkaren kan få komma. Normalt bör det dock räcka att konsumenten ger näringsidkaren ett par, tre skäligen godtagbara tider. (Se prop. 1984/85:110 s. 231.)

Enligt hovrättens uppfattning talar såväl lagtextens lydelse som det som anförts i föregående stycke för att konsumenten har en skyldighet att aktivt bereda näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet. I detta fall har parterna haft en kommunikation om ett datum för avhjälpande, den 2 november 2009, som föreslagits av bolaget. Näringsidkaren hade alltså själv varit aktiv för att få avhjälpa felet.

Den 19 oktober 2009 skickade bolaget den tids- och projektplan bolaget fått

från Löqvist Golv till B.O. Redan då föreslog bolaget att avhjälpandet skulle ske den 2 november 2009. B.O. svarade på meddelandet utan att invända mot eller kommentera det föreslagna datumet. I svaret ställde han ett flertal frågor till bolaget angående arbetet. Bolaget svarade, som hovrätten bedömer saken, helt relevant på hans frågor påföljande dag och uppgav att Löqvist Golv skulle inställa sig kl. 08.00 den 2 november. Den 22 oktober 2009 svarade B.O. på bolagets mejl av den 20 oktober 2009. I mejlet ställde B.O. vissa krav på bolaget för att detta skulle få möjlighet att avhjälpa felet. Han krävde bl.a. flytspackling av hela vardagsrumsgolvet och förseningsvite om 1 000 kr per dag om arbetet inte skulle vara klart vid en viss angiven tidpunkt.

L.K. och R.A. från Löqvist Golv har båda omvitnat att de på morgonen den 2 november 2009 ringde på hos B.O. för att åtgärda golvet. Deras uppgifter stöds av B.L. som uppgett att L.K. ringde upp henne när de inte kom in. Hovrätten finner att det genom dessa vittnesuppgifter är utrett i målet att Löqvist Golv infunnit sig den dagen för att avhjälpa felet.

Bolaget har alltså erbjudit sig att avhjälpa felet den 2 november 2009. B.O. har inte haft någon invändning mot den föreslagna tidpunkten som sådan. Utifrån mejlväxlingen parterna emellan före denna dag kan de krav han framställde inte uppfattas på annat sätt än som förutsättningar för att han skulle samtycka till avhjälpande den aktuella dagen. Kraven har dock inte stöd i parternas avtal och kan inte heller utläsas direkt av bestämmelserna i konsumenttjänstlagen. Vid angivna förhållanden är B.O:s uppställda krav tillsammans med det förhållandet att han inte lämnade Löqvist Golv tillträde till lägenheten den 2 november 2009 enligt hovrättens mening att bedöma som ett avvisande av erbjudandet om avhjälpande av felet.

Nästa fråga för hovrätten att bedöma blir då om B.O. haft särskilt skäl för att avvisa erbjudandet om avhjälpande. Han har här hänvisat till att de krav han ställde upp inte kunde uppfyllas av bolaget och till att han inte fick garantier för att arbetet skulle utföras på rätt sätt och utan risk för sin egen och sin familjs hälsa. Hovrätten har i det föregående funnit att B.O. bl.a. genom sina krav avvisat bolagets erbjudande. Vidare finner hovrätten att vad som framkommit i målet om B.O:s och hans dotters astmabesvär inte berättigar de krav som B.O. uppställt för åtgärdande av felet. Enligt hovrättens bedömning har B.O. således inte haft något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

Vid denna bedömning har B.O. gått miste om rätten att göra gällande prisavdrag. Bolagets talan ska därmed bifallas. Om yrkat belopp och ränta råder inte tvist. Tingsrättens dom ska ändras i enlighet härmed.

Hovrättens domslut

Hovrätten ändrar tingsrättens dom på så sätt att hovrätten förpliktar B.O. att till Stockholms Kök- & Byggkonsult AB betala 46 551 kr och ränta på beloppet - - .

Högsta domstolen

B.O. överklagade och yrkade att HD skulle upphäva hovrättens dom och fastställa tingsrättens dom.

Stockholms Kök- & Byggkonsult AB motsatte sig att hovrättens dom ändrades.

Målet avgjordes efter föredragning.

Föredraganden, justitiesekreteraren Åsa Brundin, föreslog i betänkande att HD skulle meddela följande dom.

Domskäl

Punkterna 1-12 motsvarar i huvudsak punkterna 1-12 i HD:s dom.

Bedömningen i detta fall

13. Det är ostridigt att bolaget har erbjudit sig att avhjälpa felet. Eftersom bolaget har valt att utnyttja sin rätt till avhjälpande, har det ålegat B.O. att aktivt bidra till att ett avhjälpande kom till stånd genom att bereda bolaget tillfälle till detta.

14. Huruvida hantverkare har inställt sig hos B.O. den 2 november 2009 saknar i sig betydelse, eftersom parterna inte kan anses ha kommit överens om att avhjälpandet skulle påbörjas den dagen.

15. B.O. har förklarat sig villig att ge bolaget tillträde till bostaden, under närmare angivna förutsättningar. De villkor B.O. uppställde här för kan inte uppfattas på annat sätt än att de utgjorde krav som bolaget skulle uppfylla för att få tillfälle att avhjälpa felen.

16. Konsumenten har rätt till en felfri prestation från näringsidkaren. Att så är fallet innebär emellertid inte att konsumenten kan uppställa andra krav för avhjälpandet än vad som omfattas av det ursprungliga avtalet. Om så vore fallet skulle konsumenten kunna framtvinga ett avhjälpande som går utöver avtalet på så sätt att konsumenten erhåller en tjänst som omfattar mer än vad denne har beställt. Om näringsidkaren vägrar att godta kraven skulle konsumenten ha tillskapat en situation där han är fri att välja en annan påföljd.

17. B.O. har uppställt krav för avhjälpandet som har gått utöver vad som omfattades av parternas avtal. Bolaget har således inte haft någon skyldighet att efterkomma kraven. Under sådana förhållanden har B.O. haft att bereda bolaget tillträde till sin bostad för avhjälpande av felen. Så har inte skett. B.O. ska därmed anses ha avvisat bolagets erbjudande om felavhjälpande.

18. Eftersom bolaget varken enligt parternas avtal eller enligt lag har haft en skyldighet att uppfylla de krav som B.O. ställde på bolaget, kan B.O. inte heller åberopa bolagets underlåtenhet att gå med på kraven som särskilda skäl för att avvisa erbjudandet.

19. Någon möjlighet för en näringsidkare att garantera att arbetet vid ett felavhjälpande kommer att utföras felfritt kan inte lämnas. Fackmässigheten av arbetet får istället bedömas efter det att åtgärden har utförts. Att B.O. inte har erhållit någon garanti för att arbetet skulle utföras på rätt sätt utgör alltså inte särskilda skäl för honom att avvisa bolagets erbjudande om felavhjälpande. Inte heller vad B.O. anfört om hans egen och hans familjs hälsa har berättigat honom att motsätta sig ett avhjälpande.

20. B.O. har inte berett bolaget tillfälle att avhjälpa felen. Eftersom B.O. inte har haft särskilda skäl för att avvisa bolagets erbjudande om felavhjälpande har han inte rätt att erhålla prisavdrag. Hovrättens domslut ska därför fastställas.

Domslut

HD fastställer hovrättens domslut.

HD (justitieråden Marianne Lundius, Ella Nyström, referent, Johnny Herre, Svante O. Johansson och Lars Edlund) meddelade den 5 april 2016 följande dom.

Domskäl

Bakgrund

1. Stockholms Kök- och Byggkonsult AB utförde år 2009 renoveringsarbeten i B.O:s bostadsrättslägenhet. Arbetena omfattade bl.a. att lägga in ett nytt golv av ett slag som B.O. hade anvisat. Bolaget, som i denna del använde sig av en underentreprenör, lade dock in ett annat golv än det av B.O. anvisade. Golvarbetet var inte heller fackmässigt utfört.

2. Diskussioner fördes kring ett eventuellt åtgärdande av felen, men något avhjälpande kom inte till stånd. B.O. sålde bostadsrätten år 2011.

3. Bolaget yrkade vid tingsrätten att B.O. skulle betala 46 551 kr och ränta. Av beloppet avsåg 13 801 kr golvmaterial och 32 750 kr arbetet med inläggningen. B.O. bestred yrkandet. Tingsrätten ogillade käromålet. Hovrätten har förpliktat B.O. att betala yrkat belopp och ränta.

Parternas ståndpunkter

4. B.O. har gjort gällande följande. Bolaget har utfört tjänsten felaktigt. Han har berett bolaget tillfälle att avhjälpa felen. Eftersom felen inte har avhjälpats

har han rätt till prisavdrag som svarar mot det yrkade beloppet. Om han anses ha avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande har han haft särskilda skäl för det. De villkor han ställde upp för avhjälpandet kunde inte uppfyllas av bolaget, och han fick inte garantier för att arbetet skulle utföras på rätt sätt och utan risk för hans och familjens hälsa.

5. Bolaget har medgett att fel golv har lagts in och att arbetet inte har utförts fackmässigt. Rätt till prisavdrag föreligger dock inte. Bolaget har omgående erbjudit sig att avhjälpa felen och har genom underentreprenör inställt sig vid lägenheten för avhjälpande den 2 november 2009. B.O. har emellertid inte gett bolaget tillfälle att avhjälpa felen. Dels har han inte berett hantverkarna tillträde till bostaden, dels har han uppställt villkor för avhjälpandet. B.O. har härigenom avvisat bolagets erbjudande om avhjälpande. Han har inte haft något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

Frågorna i HD

6. Frågan i HD är främst huruvida B.O. har avvisat bolagets erbjudande om att avhjälpa felen. För det fall han har avvisat erbjudandet blir frågan om han haft något särskilt skäl för det.

Den rättsliga regleringen

7. Konsumenttjänstlagen (1985:716) är tillämplig på tvisten. Påföljderna vid fel i utförd tjänst anges i 16 §. Om tjänsten är felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får han hålla inne betalningen enligt 19 §. Konsumenten får vidare kräva att felet avhjälpas enligt 20 § första stycket eller också göra avdrag på priset eller häva avtalet enligt 21 §. Dessutom finns möjlighet att kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

8. Konsumentens rätt att välja vilken påföljd som ska komma ifråga inskränks genom 20 § andra stycket. I den bestämmelsen anges att näringsidkaren, även om konsumenten inte kräver det, har rätt att avhjälpa fel om han efter det att reklamation har kommit honom tillhanda utan uppskov erbjuder sig att göra detta och konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. Näringsidkaren kan alltså undvika vissa andra påföljder genom att avhjälpa felet. (Se prop. 1984/85:110 s. 60.)

9. Avhjälpande ska enligt 20 § tredje stycket ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det. Fristen för avhjälpande börjar inte löpa förrän näringsidkaren har beretts sådant tillfälle. När felet ska avhjälpas hemma hos konsumenten ska näringsidkaren anses ha fått tillfälle att avhjälpa felet då föremålet för tjänsten ställs till hans förfogande vid en tidpunkt som han skäligen bör godta. (Se a. prop. s. 231.)

10. Ett fel är avhjälpd när resultatet är sådant att det avtal som ursprungligen ingicks är uppfyllt. Rättelseskyldigheten innefattar bara en skyldighet att utföra tjänsten på ett avtalsenligt sätt. Näringsidkaren har alltså i princip ingen skyldighet att utföra arbete som inte omfattas av parternas ursprungliga avtal eller att exempelvis använda bättre metoder vid avhjälpandet än vad som följer av avtalet.

11. Konsumenten har normalt att godta ett erbjudande om avhjälpande som syftar till att tjänsten ska utföras på ett avtalsenligt sätt. Fackmässigheten av själva avhjälpandet får bedömas efter det att arbetet har avslutats. Skulle arbetet alltså vara behäftat med fel kvarstår konsumentens möjligheter att göra gällande felpåföljder.

12. Särskilda skäl för konsumenten att avvisa ett erbjudande om felavhjälpande kan föreligga om avhjälpandet skulle medföra betydande besvär eller olägenheter för konsumenten. Detsamma gäller om näringsidkaren har visat allvarlig oskicklighet när tjänsten utfördes, uppträtt störande, visat bristande hederlighet eller på annat sätt åsidosatt konsumentens intressen, så att denne med fog kan göra gällande att han inte har förtroende för näringsidkaren personligen eller för näringsidkarens kompetens. (Se a. prop. s. 60 och 230 f.)

13. Påföljdssystemet vid fel i tjänsten är alltså enligt 20–23 §§ konsumenttjänstlagen utformat på ett sådant sätt att en konsument som utan något särskilt skäl avvisar ett erbjudande om avhjälpande, inte kan göra

gällande vare sig prisavdrag eller hävning. Skadeståndspåföljden står dock öppen för konsumenten vid sidan om andra befogenheter om förutsättningarna härför föreligger (se a. prop. s. 78 f.).

Bedömningen i detta fall

14. Det är ostridigt att bolaget utan uppskov erbjöd sig att avhjälpa felen. Eftersom bolaget valde att utnyttja sin rätt till avhjälpande, ålåg det som utgångspunkt B.O. att bidra till att ett avhjälpande kom till stånd genom att bereda bolaget tillfälle till detta.

15. B.O. hade rätt till en felfri prestation från bolaget. Han hade emellertid inte rätt att uppställa krav för avhjälpandet som gick utöver vad som ingick i det ursprungliga avtalet och på så sätt erhålla en tjänst som omfattade mer än detta.

16. Huruvida hantverkare inställde sig hos B.O. den 2 november 2009 saknar i sig betydelse eftersom parterna inte kan anses ha kommit överens om att avhjälpandet skulle påbörjas den dagen.

17. B.O. förklarade sig villig att under vissa närmare angivna förutsättningar låta bolaget avhjälpa felen. Han erbjöd emellertid inte några tider för avhjälpande. En del av de förutsättningar B.O. ställde upp har närmast utgjort ett led i hans försök att få ytterligare information om avhjälpandet och kan inte uppfattas som ett avvisande. Detta gäller t.ex. hans krav att rätt golv skulle läggas in på det sätt som han beställt. Detsamma kan sägas om förutsättningen att lägenheten skulle lämnas i samma skick som den var innan arbetena utfördes, dvs. utan skador (jfr 32 § konsumenttjänstlagen).

18. Andra villkor som B.O. uppställde måste däremot uppfattas som krav, vilka bolaget måste uppfylla för att få tillträde till bostaden och tillfälle att avhjälpa felen. B.O. krävde bl.a. att hela golvet i vardagsrummet skulle flytspacklas och att vite om 1 000 kr per dag skulle utgå om arbetet försenades på visst sätt. Dessa villkor gick utöver vad som omfattades av parternas avtal. B.O. vidhöll trots invändning från bolaget dessa krav. Bolaget hade därmed inte någon skyldighet att efterkomma kraven. B.O. ska därför anses ha avvisat bolagets erbjudande om felavhjälpande.

19. Eftersom bolaget varken enligt parternas avtal eller enligt lag hade en skyldighet att uppfylla de krav som B.O. ställde upp utöver avtalet, kan han inte heller åberopa bolagets underlåtenhet att gå med på kraven som särskilda skäl för att avvisa erbjudandet.

20. Efter det att arbetet med att avhjälpa felen hade utförts hade fackmässigheten av arbetet kunnat bli föremål för bedömning. Att B.O. inte i förväg erhöll någon garanti för att arbetet skulle utföras på rätt sätt utgjorde därför inte ett särskilt skäl för honom att avvisa bolagets erbjudande om felavhjälpande.

21. Vad B.O. har anfört i målet om sin och familjens hälsa som grund för att ställa villkor vid ett avhjälpande avser förhållanden som inte varit kända för bolaget. Redan detta gör att förhållandena inte utgör ett särskilt skäl att avvisa bolagets erbjudande.

22. B.O. har alltså, utan att ha haft särskilda skäl för det, avvisat bolagets erbjudande om felavhjälpande. Han har då inte rätt till prisavdrag. Hovrättens domslut ska därför fastställas.

Domslut

HD fastställer hovrättens domslut.

HD:s dom meddelad: den 5 april 2016.

Mål nr: T 2963-14.

Lagrum: 16, 20 och 21 §§ konsumenttjänstlagen (1985:716).

Sökord: Konsumenttjänst; Felavhjälpande; Prisavdrag
