



Reklamation och prisavdrag – analys

Analys

Högsta domstolen 2021-05-27, mål nr [T 2838-20](#), NJA 2021 s. 353 (NJA 2021:31)

I konsumentförhållanden får en konsument alltid reklamera inom två månader efter det att den har märkt ett fel. Enligt lagtexten är således utgångspunkten för reklamationsfristen helt subjektiv. I målet *Suterränghuset på Ekerö* anger emellertid Högsta domstolen att bevisningen om ett sådant subjektivt förhållande kan vara objektiv. Det talar för att en motsvarande bevisning bör vara möjlig även beträffande andra rent subjektiva förhållanden och rubbar måhända uppfattningen att vad en part *måste ha insett* utgör en bevislättnad i förhållande till det gängse beviskravet. I målet behandlar Högsta domstolen även hur ett prisavdrag skall beräknas.

INLEDNING

I målet *Suterränghuset på Ekerö* hade parterna avtalat att det hus som uppfördes skulle ha en boarea om 224 m². Det färdiga huset hade visserligen en totalyta om 224 m², men av den var bara 161 m² boarea, medan 63 m² var biarea. Cirka 15 månader efter slutbesiktningen reklamerade beställarna mot avvikelser och krävde prisavdrag med 1 400 000 kronor. Högsta domstolen (HD) beviljade prövningstillstånd med utgångspunkt i hovrättens bedömning att avvikelserna utgjorde ett fel i tjänsten. Prövningen i HD omfattade dels frågan om reklamation hade skett i tid, dels frågan hur ett prisavdrag skulle beräknas. Bedömningarna grundades på konsumenttjänstlagen, men är åtminstone i delar allmängiltiga.

BAKGRUND

En näringsidkare sålde i september 2015 en fastighet och åtog sig i samband med det att färdigställa ett hus på fastigheten. Beställarna enligt entreprenadkontraktet – vilka även var köpare av själva fastigheten – var konsumenter.

I köpavtalet angavs under rubriken "Boarea" att huset skulle omfatta "224 m² + biarea m²" samt att uppgiften härrörde från "säljaren". Den senare upplysningen torde sakna betydelse i målet, eftersom säljaren var samma person som entreprenören. Uppgiften fanns inte intagen i entreprenadkontraktet. Entreprenaden slutbesiktigades i februari 2016.

I samband med att fastigheten skulle åsättas ett taxeringsvärde genomförde beställarna en mätning av huset. Enligt den var huset i och för sig 224 m², men av dem var bara 161 m² boarea, medan 63 m² var biarea. Mätningen genomfördes i juni 2017, det vill säga närmare två år efter avtalstidpunkten och mer än 15 månader efter slutbesiktningen. Beställarna reklamerade mot avvikelserna någon vecka efter det att de fått del av mätresultatet.

Beställarna yrkade ersättning med 1 400 000 kronor avseende fel i tjänsten. Tingsrätten ansåg att avvikelserna beträffande boarea visserligen utgjorde ett fel, men att beställarna hade reklamerat för sent. Tingsrätten ogillade därför deras talan. Hovrätten ansåg i stället att reklamation hade skett i tid och tillerkände köparna prisavdrag med 900 000 kronor. HD meddelade prövningstillstånd med utgångspunkt i hovrättens bedömning att tjänsten var felaktig. HD:s prövning omfattade därför dels frågan om reklamation hade skett i tid, dels frågan hur ett prisavdrag i så fall skulle beräknas.

TILLÄMPLIG LAG

En fråga som skulle ha kunnat aktualiseras är valet av tillämplig lag. Det skulle ha stått mellan i första hand [jordabalken](#) och [konsumenttjänstlagen](#). Det skulle möjligen ha kunnat påverka utgången.

Den totala avtalade ersättningen uppgick till 10 000 000 kronor. Av den avsåg 6 490 000 kronor köpet av fastigheten och 3 510 000 kronor entreprenaden. Mot den bakgrunden framstår det inte som självklart att konsumenttjänstlagen skulle tillämpas, även om dess reglering av gränsdragningen mellan köp och tjänst bara utesluter att lagen ska tillämpas för "installation, montering eller annat arbete som en näringsidkare utför för att fullgöra ett avtal om köp av lös sak". Frågan borde emellertid ha kunnat aktualiseras, eftersom en gränsdragning mellan jordabalkens och konsumenttjänstlagens regler ändå måste göras.

I tingsrätten var parterna överens om att konsumenttjänstlagen var tillämplig för entreprenaden. HD konstaterade i domens p. 7 kort att målet rörde uppförande av ett enbostadshus på entreprenad i ett konsumentförhållande och att konsumenttjänstlagen därmed var tillämplig. I konsumenttjänstlagen (KTJL) finns i [51–61 §§](#) särskilda bestämmelser om småhusentreprenader. Lagens övriga bestämmelser ska emellertid tillämpas för frågor som inte regleras i dem.

REKLAMATIONEN

Reklamationsfristen

I [60 §](#) KTjL anges bland annat att en beställare sedan en entreprenad har godkänts vid en slutbesiktning inte får åberopa andra fel än dem som har antecknats i besiktningsutlåtandet. Av bestämmelsens andra stycke följer emellertid att det inte gäller fel som besiktningsmannen vare sig märkte eller borde ha märkt vid slutbesiktningen.

I parternas avtalsrelation fanns två kontrakt. Det ena avsåg köpet av fastigheten, medan det andra avsåg själva entreprenaden. Uppgiften om area fanns bara i köpavtalet. Besiktningsmannen – som rimligtvis begränsade besiktningen till vad som omfattades av entreprenadkontraktet med dess bilagor – borde därför knappast ha märkt avvikelser från uppgiften.

Det eventuella hinder mot beställarnas talan som [60 §](#) KTjL skulle ha kunnat vara aktualiserades därför inte i målet. HD berörde inte [60 §](#) KTjL alls, utan behandlade reklamsfrågan uteslutande med tillämpning av den generella bestämmelsen i [17 §](#) KTjL.

Enligt den förlorar en konsument sin rätt att åberopa ett fel om den inte reklamerar inom skälig tid efter det att den märkt eller borde ha märkt felet. Bestämmelsen har motsvarigheter i bland annat [32 §](#) köplagen (Köpl), [4 kap. 19 a §](#) jordabalken och [23 §](#) konsumentköplagen (KKL).

Bestämmelserna i konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen anger emellertid – till skillnad från köplagens och jordabalkens regler – också att en reklamation som lämnas inom två månader efter det att konsumenten har märkt ett fel alltid ska anses ha lämnats i rätt tid, se [17 §](#) KTjL och [23 §](#) KKL. Regleringen härrör från konsumentköpsdirektivet ([1999/44/EG](#)) och infördes i den svenska lagstiftningen år 2005.

I praktiken innebär tillägget att reklamsfristen aldrig börjar löpa redan när en konsument borde ha märkt ett fel. Den delen av lagreglerna är därför i det närmaste obsolet. Dess enda kvarvarande funktion är att en reklamsfrist inte kan vara längre än minimifristens två månader, när ett fel borde ha märkts långt innan det faktiskt märktes. Den i bestämmelsernas första mening stipulerade skäliga tiden efter det att ett fel har märkts kan dock i och för sig vara längre än två månader, jämför [NJA 2008 s. 1158](#).

Bevistema och beviskrav

Det är i allmänhet omöjligt att styrka att någon faktiskt har märkt eller insett en omständighet. Därför förekommer i en del avtalsrättslig lagregleringen en markering om en viss bevislättning. I såväl [4 §](#) som [6 §](#) och [33 §](#) avtalslagen anges således att en part "måste ha insett" omständigheten, i stället för att den ska ha "insett" den. Bevistemat är fortfarande den subjektiva vetskapen, men beviskravet är sänkt, låt vara bara marginellt.

En vanligare konstruktion är att kravet utformas så att en part "borde ha märkt", eller "borde ha insett" omständigheten. Den finns i till exempel [17 §](#) KTjL. Då är bevistemat i stället objektivt: Förnuftiga personer skulle i motsvarande situation ha märkt eller insett omständigheten. Därför *borde* även den aktuella parten ha insett eller märkt omständigheten. Då saknas skäl att avvika från det gängse beviskravet. Ett sådant förhållande ska därför styrkas.

HD angav i domens p. 11 att det ankommer på en näringsidkare att visa att – och inte minst när – konsumenten har märkt felet. Beviskravet bör enligt domstolen vara det som normalt gäller i tvistemål. Även om det inte uttalas, torde det innebära att näringsidkaren ska styrka att konsumenten hade märkt felet mer än två månader innan den reklamerade mot det.

I den avslutande delen av domens p. 11 anger emellertid HD att det visserligen emellanåt kan finnas bevisning rörande konsumentens subjektiva kännedom om ett fel, men att det i normalfallet ändå blir fråga om en objektiviserad bedömning: "Om omständigheterna objektivt sett är sådana att det framstår som mer eller mindre uteslutet att konsumenten efter en viss tidpunkt var okunnig om felet, får kunskap om felet anses ha förelegat från den tidpunkten."

Om det inte vore för att "måste inse" alltid har ansetts innebära en bevislättning i förhållande till vad som normalt gäller i tvistemål och att "borde inse" i praktiken knappast är mer än ett annat sätt att föra bevisning om vad motparten "måste ha insett", eller för den delen "insåg", skulle det inte ha funnits skäl att särskilt notera den citerade delen av domskälen. Den innebär emellertid såvitt jag kan bedöma att HD:s hänvisning till vad som "normalt gäller i tvistemål" beträffande ett subjektivt förhållande hos motparten inte alls innebär att förhållandet ska styrkas, utan att det räcker att göra det sannolikt, eller kanske snarare *väldigt* sannolikt. Och då är det svårt att se hur det skulle vara någon reell skillnad mellan vad en part insåg (eller märkte), måste ha insett (eller måste ha märkt), eller bara borde ha insett eller märkt! Det vore nog i och för sig en utmärkt ordning, men den rimmar illa med hur lagtexten är utformad.

I målet angav HD i p. 13 att det i och för sig kunde tyckas att uppgifterna om bo- och biarea – det vill säga att allt var boarea och inget var biarea – var svåra att förena med husets faktiska utformning, men att avvikelser inte var "så uppenbara" att det stod klart att beställarna innan mätningen genomfördes hade insett att uppgifterna inte stämde. Det torde särskilt gälla beträffande termer såsom boarea och biarea, vilkas innebörd inte är självklar för personer som inte är insatta i "de regler och principer som [definierar termerna]". Inte heller vad som i övrigt hade förekommit mellan parterna kunde enligt HD leda till slutsatsen att beställarna hade fått insikt om felet tidigare än i anslutning till mätningen (p. 14). Reklamationen hade därför gjorts i tid.

Konsumenttjänstlagens huvudsakliga reglering av prisavdrag finns i [21](#) och [22](#) §§ KTjL. Precis som i annan liknande lagreglering, såsom konsumentköplagen ([27](#) och [28](#) §§) eller köplagen ([36](#) och [37](#) §§), är rätten till prisavdrag underordnad gäldenärens rätt att avhjälpa ett fel.

Ett avhjälpande av ett fel syftar till att återupprätta den balans mellan parternas prestationer som avtalet förmodas bygga på. Det sker genom att naturagäldenärens prestation förbättras i efterhand, så att den lyfts till den avtalade nivån. Ett prisavdrag syftar i stället till att återupprätta balansen på en lägre nivå, se särskilt [38](#) § KöpL. Det sker genom att penninggäldenärens prestation i efterhand "försämras", så att den bringas i nivå med naturagäldenärens prestation.

Innan 1905 års köplag trädde i kraft fanns inte prisavdraget som en särskild påföljd enligt svensk rätt. Funktionen fanns naturligtvis även tidigare, men var då snarare ett sätt att beräkna skada och ett därav föranlett skadestånd. Regleringen i [22](#) § KTjL påminner om det, eftersom prisavdraget enligt den ska beräknas utifrån kostnaden för att avhjälpa felet, snarare än utifrån värderelationen mellan en felaktig och en avtalsenlig tjänst.

I målet kunde felet knappast avhjälpas, vare sig av näringsidkaren eller beställaren. Det skulle i princip ha inneburit att huset fick rivas och byggas upp på nytt, och då efter andra ritningar än de avtalade. Det fanns därför ingen möjlighet att tillämpa den i lagstiftningen anvisade primära beräkningsgrunden. I stället ska, som HD konstaterade i p. 20, prisavdraget beräknas utifrån felets betydelse för konsumenten. Även det framgår av [22](#) § KTjL.

Lagtextens lydelse innebär egentligen att en sådan bedömning ska göras subjektivt och utgå från den enskilda konsumentens värdering. Enligt HD ska den emellertid i stället göras objektivt. Avgörande ska således enligt p. 21 vara om "resultatet av tjänsten på grund av felet objektivt sett är mindre värt än om det hade varit felfritt. Om så är fallet, bör prisavdraget svara mot värdereduktionen". Bedömningen ska således svara mot vad som anges i [38](#) § KöpL.

En beräkning baserad på felets betydelse för konsumenten synes enligt vad HD anger i p. 21 snarare vara en undantagsregel som kan tillämpas när tjänsten visserligen är felaktig, men det inte på objektiva grunder går att beräkna någon egentlig värdeskillnad. Det blir då fråga om en skönsmässig uppskattning som ger konsumenten lite – eller mycket – plåster på såren.

Mellan dessa båda ytterligheter ryms vad som förmodligen är de vanligast förekommande fallen, där det finns en åtminstone teoretisk möjlighet att fastställa en objektiv värdeskillnad, men där det samtidigt finns åtskilligt utrymme för olika uppfattningar om dess storlek. Till det kommer naturligtvis parternas möjlighet att föra bevisning om värdeskillnaden.

I målet hade beställarna åberopat ett utlåtande enligt vilket skillnaden uppgick till det yrkade beloppet 1 400 000 kronor. Mot det hade entreprenören åberopat ett utlåtande enligt vilket det inte fanns någon värdeskillnad alls.

HD konstaterade i p. 27 att det framstod som uteslutet att avvikelserna beträffande boarea inte skulle innebära någon påverkan på marknadsvärdet. Domstolen konstaterade emellertid samtidigt att slutsatserna i det av beställarna åberopade värderingsutlåtandet var kringgårdade av osäkerhet och att det därför inte var utrett att avvikelsernas påverkan uppgick till hela det yrkade beloppet. Under sådana förhållanden, angav HD i p. 28, får prisavdraget bestämmas till ett skäligt belopp utifrån en samlad bedömning av den utredning som har lagts fram. I praktiken är det en bedömning som svarar mot den som enligt [35 kap. 5 §](#) rättegångsbalken ska göras beträffande skadestånd, när det inte är möjligt att fullt ut visa en skadas omfattning. HD fastställde hovrättens domslut.

[Jon Kihlman](#)
Advokat, jur.dr

OM DOKUMENTET

Senast uppdaterad
2021-06-11

Utgivare
JP Infonet

[Jon Kihlman](#)
Advokat,
jur.dr



Författad av

