

Marknadsföring av 24-månaders garantier som inte går utöver lag

I maj år 2022 trädde den nya konsumentköplagen, Konsumentköplag (2022:260) (KKL) i kraft, och ersatte Konsumentköplag (1990:932). Lagen är en modernisering av de äldre reglerna och har i syfte att förstärka konsumentskyddet och vara anpassade för utvecklingen av det nya konsumtionssamhället. Lagen genomför EU-direktiven om försäljning av varor och om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster.¹

Den nya konsumentköplagen medförde att konsumenter fick ett förlängt skydd gällande reklamationsrätten. I både gamla och nya konsumentköplagen har konsumenter en 3-årig reklamationsrätt. Detta innebär att konsumenten har rätt att klaga till näringsidkaren för ett fel i varan.

Enligt gamla konsumentköplagen framgick att ett fel på en vara som visade sig inom 6 månader från avlämnandet, ansågs ha funnits vid avlämnandet, om inte annat visades. Detta innebar att om en konsument reklamerade ett fel på en vara, behövde näringsidkaren visa att felet inte fanns när varan kom konsumenten till handa. Ett så kallat presumtionsansvar förelåg hos näringsidkaren under 6 månader från att varan avlämnades till konsumenten.

I den nya konsumentköplagen har presumtionsansvaret förlängts från 6 månader till 2 år. Detta innebär att konsumenten har totalt en 3-årig reklamationsrätt, där bevisbördan ligger på näringsidkaren de första två åren och det sista året ligger bevisbördan på konsumenten gällande att bevisa att felet var ursprungligt. Med ursprungligt fel menas att felet ska ha funnits redan vid köpet.

Utöver det förlängda presumtionsansvaret har även den nya konsumentköplagen medfört ett bredare ansvar gällande en näringsidkares utfästelse av garantier. En konsument kan enligt garantireglerna vända sig till både näringsidkaren och tredje part som lämnat utfästelsen av garantin för

¹ Regeringens proposition 2021/22:85 En ny konsumentköplag, s. 1.

näringsidkarens räkning, exempelvis tillverkaren. Förhållandet mellan näringsidkaren och tredje parten är sådan att de framstår som en enhet för konsumenten. Syftet med garantier är att ställa köparen i ett bättre rättsläge än vad som följer av gällande rätt.²

Med anledning av syftet med garantier och det förlängda presumtionsansvaret från 6 månader till 2 år har Konsumentverket genomfört en granskning av näringsidkares utfästelser av garantier för att undersöka vilka rättigheter en konsument ges vid lämnande av garanti. Garantier har ett stort värde i en näringsidkares marknadsföring.

Granskningen har visat att det förekommer brister i marknadsföringen av näringsidkarens lämnande utfästelser av garantier. En stor majoritet av näringsidkare erbjuder konsumenter två-åriga garantier som inte ger konsumenten några ytterligare rättigheter än gällande rätt. Garantier ger sken av att en konsument ges fler rättigheter än vad konsumenten redan har genom gällande rätt.

Tillämpliga regler

Konsumentköplag (2022:260) (KKL)

1 kap. 10 § KKL

Avtalsvillkor som är i jämförelse med bestämmelserna i KKL är till nackdel för konsumenten, är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

4 kap. 14 § och 17 § KKL

Av 4 kap. 14 § KKL framgår att en näringsidkare svara för fel på varan som funnits vid avlämnandet och som visar sig inom tre år från denna tidpunkt. Med vara avses en lös sak med eller utan digitala delar.³ Det görs ingen distinktion mellan varor som är nya, begagnade eller förbrukningsvaror. Paragrafen genomför art. 10.1–10.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 (Varudirektivet).

Ett fel som visar sig inom två år efter det att varan avlämnades, ska enligt 4 kap. 17 § KKL anses vara ett fel som näringsidkaren svarar för, om inte näringsidkaren visar något annat eller detta är oförenligt med varans eller felets art. Paragrafen genomför art. 11 i varudirektivet.

4 kap. 21–23 §§ KKL

Garantier regleras i 4 kap. 21–23 §§ KKL, vilka genomför art. 17 i varudirektivet. Av 4 kap. 21 § framgår att en vara är felaktig om näringsidkaren eller någon annan för näringsidkarens räkning genom en garanti eller liknande

² Ulf Bernitz, Standardavtalsrätt (2018, version 9, JUNO), s. 222–223.

³ Se 1 kap. 2 § KKL.

utfästelser har åtagit sig att under en viss tid svara för att varan eller en del av varan eller för en egenskap hos varan, och varan under den angivna tiden försämras i det avseende som utfästelsen omfattar. Undantag görs om näringsidkaren gör det sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på konsumentens sida, ett s.k. handhavandefel. Förhållandet mellan näringsidkaren och den som alternativt svarar för näringsidkarens räkning, exempelvis en tillverkare, måste vara sådant att de för konsumenten framstår som en enhet.⁴ En tillverkare eller liknande som lämnar en utfästelse av garanti för säljarens räkning ska fortfarande innebära att säljaren ansvarar för fel som omfattas av garantin.⁵ Oavsett om en garanti föreligger eller inte, bär säljaren alltid ansvar för varans avtalsenlighet om fel föreligger. 21 § KKL får därmed främst relevans om det är fråga om andra brister eller ett mer långtgående ansvar, t.ex. när det gäller under vilken tid säljaren ansvarar för fel.⁶

Konsumenten har enligt 4 kap. 22 § KKL rätt att vända sig till den som har lämnat garantin. Om tillverkaren själv har åtagit sig att svara för varans hållbarhet under en viss tid har konsumenten alltid rätt att även kräva att tillverkaren avhjälper felet eller företar omleverans.

Om villkoren för garantin är mindre fördelaktiga för konsumenten än de som har utfästs i marknadsföring av varan, gäller enligt 4 kap. 23 § KKL villkoren enligt marknadsföringen, såvida inte marknadsföringen, före köpet, har anpassats till villkoren i garantibeviset på ett sätt som är likvärdigt med det sätt på vilket marknadsföringen först gjordes.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor (Varudirektivet)

Artikel 10 Varudirektivet

Av varudirektivet framgår i art. 10.1 att en näringsidkare svarar för fel på varan som funnits vid avlämnandet och som framkommer inom två år från den tidpunkten. Av art. 10.3 framgår att medlemsstaterna får behålla eller införa längre tidsfrister än vad som anges i punkt 1 och 2. Den svenska konsumentköplagen har infört längre tidsfrist i form av tre år, i stället för två.

Artikel 11 Varudirektivet

Av art. 11.1 framgår att varje brist på avtalsenlighet som framkommer inom ett år från avlämnandet, antas ha funnits vid avlämnandet, om inte motsatsen bevisas eller såvida inte presumptionen är oförenlig med varors karaktär eller

⁴ Se Anne Kutteneuler, Konsumentköplag (2022:260) 4 kap. 21 §, Karnov 2024-11-11 (JUNO).

⁵ Se ARN 20026-1485.

⁶ Se Lagrådsremiss: En ny konsumentköplag, s. 99.

den bristande avtalsenlighetens natur. Av art 11.2 framgår att medlemsstaterna får behålla eller införa en period av två år från och med den tidpunkt då varorna levererades. I Sverige medför KKL att näringsidkaren har ett längre presumtionsansvar på två år i stället för ett.

Artikel 17 Varudirektivet

Av art. 17 framgår endast garantigivarens ansvar. En garanti ska vara bindande för garantigivaren enligt de villkor som fastställs i garantibeviset och den tillhörande reklam som var tillgänglig vid tidpunkten för eller före avtalets ingående. Om en tillverkare erbjuder konsumenten en garanti för hållbarhet för vissa varor under en viss tidsperiod, ska denne vara direkt ansvarig gentemot konsumenten under hela garantiperioden för reparation eller utbyte av varorna.

Medan varudirektivet endast behandlar garantigivarens ansvar, ger den svenska regleringen, 4 kap. 22 § KKL, även säljaren i vissa fall ett ansvar för garantier som har ställts ut av någon annan. Säljaren får i den situationen inte hänvisa konsumenten till den egentliga garantigivaren, utan har alltså ett eget ansvar.⁷

Enligt art 17.4 i varudirektivet och tillhörande skäl 62 får medlemsstaterna föreskriva regler om aspekter av garantier som inte regleras i direktivet, t.ex. att knyta andra gäldenärer än garantigivaren till garantin, förutsatt att dessa regler inte fråntar konsumenterna det skydd som tillförsäkras dem genom direktivets garantibestämmelser. Det är alltså möjligt att låta andra personer än garantigivaren svara enligt garantin. Det finns inget i direktivet som tyder på att inte säljaren inte kan vara sådan person.⁸

Marknadsföringslag (2008:486) (MFL)

10 § MFL

Av 10 § 1 st. MFL framgår att en näringsidkare inte får vid marknadsföringen använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet.

8 § MFL

Enligt 8 § MFL är vilseledande marknadsföring enligt 10 § MFL otillbörlig om den påverkar, eller sannolikt påverkar konsumentens affärsbeslut. Ett affärsbeslut ska ges en vidsträckt definition och avse inte endast beslutet att köpa eller inte köpa en produkt utan även information under och efter ett köp.⁹

⁷ Se Lagrådsremiss: En ny konsumentköplag, s. 99.

⁸ Ibid.

⁹ Se MD 2010:8 och 2013:4.

22 § MFL

Av 22 § MFL framgår att en näringsidkare, som vid marknadsföringen erbjuder sig att genom en garanti eller liknande utfästelse under en viss tid svara för en produkt eller del därav eller för en egenskap hos produkten, ska lämna köparen klar och begriplig information om näringsidkarens namn och adress, produktens beteckning, utfästelsens villkor och hur köparen kan göra utfästelsen gällande. Information ska även lämnas om att köparens rättigheter enligt lag inte påverkas av utfästelsen.

Utfästelsen och informationen ska lämnas vid försäljningen och senast vid avlämnandet av produkten. Dessa ska lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för köparen.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder (Svarta Listan)

Punkt 10 Svarta Listan

Enligt bilagan I till direktivet 2005/29/EG, den så kallade svarta listan, framgår i punkt 10 att det alltid är att ses som otillbörligt att framställa konsumenters lagliga rättigheter som utmärkande för företagens erbjudande.

Vilseledande information om utfästelser av garantier

Det är frivilligt för en näringsidkare att erbjuda en konsument en garanti på sin produkt. En garanti får inte ge att svagare skydd än vad KKL ger. Kommersiella garantier är ett viktigt och positivt inslag i konsumentköprätten. Garantier ska ha i avsikt att stärka konsumentskyddet, samtidigt som det ger näringsidkare ett konkurrensmedel och ett sätt att skapa en hållbar relation med konsumenten.

En garantis främsta syfte är att stärka konsumentskyddet.¹⁰ När en garanti är två år eller kortare och endast avser täcka ursprungliga fel, kan det ses som vilseledande marknadsföring. Garantin ger sken av att konsumenten får fler rättigheter än vad konsumenten redan har genom konsumentköplagen och framstår som en fördel, vilket kan påverka konsumentens affärsbeslut. Garantiåtagandet kan medföra att konsumenten köper en dyrare vara med garanti, till skillnad från en billigare vara utan garanti.

Oavsett vem som utfärdar utfästelsen av garantin, ska konsumenten kunna gå direkt till säljaren om fel föreligger. Begreppet att någon annan för säljarens räkning lämnar utfästelse av garanti, ska ges en vidsträckt tolkning.¹¹ Förhållandet mellan säljaren och garantigivaren ska vara sådant att de för

¹⁰ Se Lagrådsremiss: En ny konsumentköplag, (2021), s. 96 och Prop 2021/22:85 En ny konsumentköplag, s. 92 och s. 100.

¹¹ Se Lagrådsremiss: En ny konsumentköplag, s. 99.

konsumenten framstår som en enhet. Det kan handla om att konsumenten i samband med köpet tar emot en särskild garanti från t.ex. tillverkaren.¹²

Resultat av granskningen

Konsumentverket har granskat 28 bolag som bedriver marknadsföring och försäljningen av antingen hemelektronik eller vitvaror.

Av de 28 bolagen har 15 bolag brister i form av att de marknadsför och säljer varor med 2-åriga eller kortare garantier som inte medför några ytterligare rättigheter utöver lag. 3 av 28 bolag marknadsför garantier som är 2 år eller kortare utan att utveckla vad garantin medför för skydd.

Av de 28 bolagen som erbjuder garantier som är 2 år eller kortare och antingen inte medför några ytterligare rättigheter, eller inte utvecklar vad garantin ger, är det 13 bolag som hänvisar att de erbjuder tillverkares garantier. 7 av dessa 13 bolag erbjuder inga egna garantier utan hänvisar endast till att tillverkaren av produkten är ansvarig för garantin. De andra 6 av 13 bolagen erbjuder både tillverkares garantier samt egna garantier.

4 av 28 bolag erbjuder garantier som är 2 år eller kortare men erbjuder rättigheter utöver lag, exempelvis i form av bekostande av frakt och utförande av administrativt arbete om tillverkare är baserad utomlands, erbjudande av låneprodukt om felet inte beror på handhavandefel, ingen undersökningsavgift tas ut om garantin fortfarande löper och ersättning för kostnader av arbete och resor för reparation för att åtgärda ett fel.

6 av de 28 bolagen erbjuder inte garantier som är 2 år eller kortare, eller erbjuder inga garantier alls.

Marknadsföringen av garantierna görs antingen på produktens hemsida, eller i en separat flik om garantivillkor eller i bolagets allmänna villkor.

Konsumentverket genomförde granskningen under oktober 2024 för att undersöka vilka garantier som försäljare av hemelektronik och vitvaror lämnar på sina webbplatser och ifall dessa utfästelser ger konsumenter fler rättigheter än vad den nya konsumentköplagen redan täcker.

Granskningen har visat att garantier vanligtvis är utformade på sådant vis att konsumenten ges möjlighet att klaga på ursprungliga fel som upptäcks inom två år sedan köpet. Garantierna omfattar inte fel som uppkommer på grund av handhavandefel, exempelvis olyckor.

Av de bolag som erbjuder garantier som är kortare än två år, vanligtvis ett år eller sex månader, avser det förbrukningsvaror eller begagnade varor.

¹² Se Prop. 1989/90:89 om ny konsumentköplag, s. 111.

Sammanfattade slutsatser

Konsumentverkets granskning visar att det föreligger brister i näringsidkares marknadsföring av garantier. Majoriteten av granskade bolag erbjuder garantier som är två år eller kortare, beroende på produkten, och avser endast att täcka ursprungliga fel.

Innan införandet av den nya konsumentköplagen och när presumtionsansvaret för näringsidkaren var endast sex månader långt, innebar oftast en garanti som var två år lång eller kortare att konsumenter fick ett starkare skydd än vad lagen medförde. Garantin gav då ett längre frivilligt presumtionsansvar för näringsidkaren än vad lagen medförde.

Införandet av det förlängda presumtionsansvaret enligt nya konsumentköplagen har medfört att garantier som är två år långa eller kortare, inte längre ger konsumenten fler rättigheter.

Det är enligt Konsumentverkets uppfattning att marknadsföring av garantier som är två år eller kortare, och som inte medför några ytterligare rättigheter till konsumenten än vad den nya konsumentköplagen redan ger, är vilseledande marknadsföring, eftersom det ger sken av att konsumenten får ett starkare skydd än vad lagen redan ger.

Kommande åtgärder

Konsumentverket kommer skicka aktuell skrivelse till berörda aktörer. Skrivelsen kommer framför allt skickas till de näringsidkare som ingått i granskningen samt relevanta branschorganisationer.

Berörda näringsidkare kommer ges möjlighet att ta del av innehållet och ändra sin marknadsföring så den överensstämmer med gällande lagstiftning. Denna granskning kommer följas upp genom riktad tillsyn.

Linnéa Fernström

Bolag inkluderade i granskning

Elgiganten AB
Komplett Services Sweden AB
Spares Nordic AB
Electrolux Hemprodukter AB
Power Sverige AB
Cdon AB
Fyndiq AB
Inet AB
Kjell & Co Elektronik AB
Clas Ohlson AB
Maxfps AB
Spelbutiken Sweden AB
Webhallen Sverige AB
Billigteknik Sweden AB
IKEA Svenska Försäljnings AB
Tretti AB
Bygghemma Sverige AB
Vitvaruexperten.com Nordic AB
Telefonshoppen Norden AB
Lowwi AB
Elon Sverige AB
Dustin Group AB
Alfa Nordic Consulting AB
Inrego AB
Fynd24 AB
LG Electronics Nordic AB
CyberPhoto AB
NetOnNet AB