

ANMÄLARE

Mikael Mastell Normark
Gullfjällsvägen 3
423 53 Torslanda

MOTPART

Proffsmagasinet Svenska AB
Box 44024
100 73 Stockholm

Nämndens beslut

Nämnden rekommenderar Proffsmagasinet Svenska AB att fullfölja avtalet genom att leverera kap- och gersågen till Mikael Mastell Normark till priset 5 246 kr. Nämnden rekommenderar också företaget att betala 150 kr till honom.

Nämnden avslår hans krav i övrigt.

Anmälarens krav

Mikael Mastell Normark begär i första hand att Proffsmagasinet ska betala honom 8 744 kr i skadestånd samt 150 kr motsvarande anmälningsavgiften. Han begär i andra hand att företaget ska leverera en kap- och gersåg för 5 246 kr och samt ersätta honom med 150 kr.

Sammanfattning av Mikael Mastell Normarks skäl för kravet

Den 1 oktober 2024 lade han en beställning på en kap- och gersåg för 5 246 kr och fick en orderbekräftelse på detta. Två dagar senare meddelade företaget att det ville avboka ordern. Den aktuella varan var nedsatt med 40 procent vilket visserligen är en stor rabatt, men inte så stor att man rimligen kan anta att något fel har begåtts. Det gängse priset på varan var 8 744 kr.

Proffsmagasinet har mellan den 1 oktober och den 24 oktober 2024 marknadsfört den aktuella sågen till åtminstone tre olika priser. Det är därför inte enkelt att förstå företagets prisstrategi och därmed ha en uppfattning om vad som eventuellt skulle vara ett felaktigt marknadsfört pris.

Han anser att i och med att han fått en orderbekräftelse så har han rätt att köpa sågen enligt de förutsättningar som är angivna i orderbekräftelsen. Han begär också ersättning med 150 kr för anmälningsavgiften till nämnden.

Motpartens svar

Proffsmagasinet Svenska AB motsätter sig kravet.

Sammanfattning av Proffsmagasinet Svenska ABs svar

Vid en inläsning av en prisfil hos företaget samma dag som beställningen gjordes skedde en mänsklig förväxling av prisfilerna och kap- och gersågen i fråga fick ett felaktigt pris med 40 procents rabatt. En kund borde ha förstått eller anat att priset var väldigt generöst eftersom marknadspriset på sågen låg långt under det normala. Kontrollerar man prisbilden på sågen på

exempelvis Pricerunner ser man också att det tekniska felet hade stor avvikelse på priset av produkten de senaste tre månaderna.

Så snart felet upptäcktes, dagen därpå, meddelade företaget de kunder som genomfört ett köp via företagets hemsida vad som inträffat och informerade om att företaget annullerat beställningarna. Som kompensation för eventuell upprördhet erbjöd företaget kunderna unika rabattkoder som gav 10 procents rabatt på ett köp.

Anledningen till att priserna skiljer sig är därför att företaget haft olika inköpspriser att förhålla sig till.

Motiveringen till nämndens beslut

Nämnden konstaterar att eftersom tvisten handlar om fullgörande av ett avtal till ett visst pris och annat inte framgår än att den aktuella varan fortfarande finns tillgänglig i Proffsmagasinet sortiment så saknar Mikael Mastell Normark skäl att göra ett tackningsköp hos ett annat företag. Hans krav ska därför avslås i denna del.

Bedömningen i ärende 2024-21461 och 2024-21553

Nämnden har i dessa båda ärenden tagit ställning till samma tvistefråga som nu är aktuell. Nämnden konstaterade i dessa att Proffsmagasinet hade skickat en bekräftelse på att köpet hade genomförts, att ett avtal därmed hade ingåtts, att en grundläggande rättslig princip är att avtal ska gälla, att om en säljare uppgett att den vill sälja en vara för ett visst pris men priset är felaktigt angivet så är säljaren ändå inte bunden av det angivna priset om köparen förstått eller borde ha förstått att priset var felaktigt (32 § avtalslagen) samt att om köparen varken förstått eller borde ha förstått det är säljaren bunden av priset även om det var felaktigt. Nämnden konstaterade vidare att parterna var överens om att det på Proffsmagasinet webbplats angetts att priset på sågen var nedsatt med 40 procent, att företaget hade en pågående kampanj med rabatter upp till 40 procent på flera varor samt att företaget hade gjort gällande att kampanjen endast omfattade kategorin garage och verkstad.

Nämnden bedömde i de båda ärendena att skillnaden mellan det korrekta priset och den felaktiga prisuppgiften inte var stor att anmälarna endast på grund av den omständigheten borde ha förstått att priset var felaktigt och inte heller att anmälarna haft anledning att misstänka att priset var felaktigt på grund av att sågen inte ingick i den kategori varor som företaget uppgett omfattades av kampanjen. Nämnden ansåg därför att Proffsmagasinet var bundet av avtalet och som en följd av detta skulle rekommenderas att låta anmälarna köpa sågen till det avtalade priset.

Bedömningen i detta ärende

Nämnden konstaterar att omständigheterna i detta ärende är snarlika de i 2024-21461 och 2024-21553. Nämnden rekommenderar därför Proffsmagasinet att låta Mikael Mastell Normark köpa sågen till det avtalade priset.

Vid denna utgång ska Proffsmagasinet också rekommenderas att ersätta Mikael Mastell Normark med 150 kr för kostnaden för avgift för anmälan till nämnden.

2024-21933
2025-05-15

Beslutet har fattats av Elin Envall, jurist.

Uppllysning till parterna



Beslutet kan inte överklagas. Läs mer om nämndens beslut i bifogad information.

Om nämndens beslut

Beslutets innehåll

När nämnden beslutar i ett ärende tar nämnden hänsyn till allt som lämnats in i ärendet. I beslutet finns en sammanfattning av vad parterna fört fram och en motivering till nämndens beslut. Nämndens beslut är en rekommendation om hur nämnden anser att tvisten bör lösas. Någon utförligare motivering än den som står i beslutet kan inte lämnas i efterhand.

Beslutet kan inte överklagas

Om konsumenten inte är nöjd med beslutet eller om företaget inte har följt nämndens rekommendation, kan konsumenten ansöka om att få tvisten prövad i domstol. En prövning i domstol har inget med nämndens verksamhet att göra och är inget nämnden kan hjälpa till med. Läs mer på www.domstol.se.

När konsumenten har fått rätt

De flesta företag följer nämndens rekommendation. Om företaget inte gör det kan nämnden inte tvinga företaget att följa beslutet. Har företaget inte erbjudit sig att följa rekommendationen inom två veckor bör konsumenten kontakta företaget.

När ärendet har avvisats (inte har prövats)

Ibland kan nämnden inte pröva en tvist. Det kan exempelvis bero på att anmälan kom in för sent eller att nämnden anser att vittnen eller parter behöver höras, vilket inte är möjligt hos nämnden.

Uppföljning av beslutet

Om konsumenten får helt eller delvis rätt gör nämnden en uppföljning. Två veckor efter beslutsdagen skickar nämnden en fråga till konsumenten, som får två veckor på sig att svara på om företaget har följt rekommendationen eller inte. Är svaret att företaget inte har följt rekommendationen skickas en fråga till företaget, som får två veckor på sig att svara på om rekommendationen har följts eller inte.

Uppföljningen görs av statistiska skäl och nämnden redovisar resultatet från den två gånger om året på nämndens webbplats, www.arn.se. Nämnden publicerar inte någon så kallad svart lista med företag som inte följt nämndens rekommendationer. Det gör däremot massmedierna.

Om nämnden har gjort något allvarligt fel

Det kan hända att nämnden missar att ta ställning till ett krav, tillämpar fel lag eller gör något annat allvarligt fel. Om ett beslut är uppenbart oriktigt på grund av ett misstag från nämndens sida kan parterna begära omprövning av beslutet. En sådan begäran ska skickas skriftligen och ha kommit in till nämnden inom fyra veckor (28 dagar) från beslutsdagen.

Om företaget inte har fått anmälan innan beslutet

I sällsynta fall händer det att nämnden skickar anmälan till fel adress eller att företaget av någon annan anledning inte får kännedom om anmälan innan nämnden fattar beslut i ärendet. Företaget kan i det fallet begära omprövning. Företaget ska då kunna göra sannolikt att företaget inte har fått kännedom om anmälan. En sådan begäran ska skickas skriftligen och ha kommit in till nämnden inom två månader från beslutsdagen.