

Fråga om avtal om streamingtjänst undantas från ångerrätten (2 kap. 11 § distansavtalslagen).**Beslut 2018-05-18; 2017-13307**

ON begärde att få tillbaka det som han har betalat för tjänsten och betalningsbefrielse från krav med anledning av avtalet.

I sin anmälan till nämnden uppgav ON följande. Han tecknade ett abonnemang avseende streamingtjänsten C More i juni 2017. Avtalet ingicks utanför företagets fasta affärslokaler. Han fick inte någon avtalsbekräftelse förrän i oktober 2017. Han har inte samtyckt till företagets villkor om att han avsäger sig rätten att utnyttja sig ångerrätt genom att påbörja användandet av tjänsten. I oktober 2017 meddelade han företaget att han ville ångra avtalet.

C More Entertainment motsatte sig kravet.

Företaget uppgav följande i sitt svar till nämnden. Avtalet tecknades på Skellefteå Kraft Arena. Enligt avtalet gällde en bindningstid om 24 månader. ON intygade i samband med tecknandet av abonnemanget att han tagit del av företagets information om ångerrätt. Av avtalsvillkoren framgick att konsumenten gick med på att ångerrätten upphörde om tjänsten startades under ångerfristen. I syfte att försäkra sig om att ON har läst informationen bad C Mores säljare honom att särskilt underteckna dels den sida i avtalet där information om bindningstiden framgick, dels den sida där informationen om ångerrätten framgick. En avtalsbekräftelse skickades till av ON uppgiven e-postadress samma dag. – ON har inte längre rätt att åberopa ångerrätten eftersom han samtyckte till levererans under ångerfristen och avstod från ångerrätten. För det fall nämnden gör en annan bedömning ska ON inte ska få tillbaka vad han har betalat eftersom tjänsten har använts i betydande omfattning.

Allmänna reklamnämnden gjorde följande bedömning.

Parterna är överens om att det avtal som ingåtts omfattas av lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

När ett avtal, som i detta fall, avser en tjänst är utgångspunkten enligt distansavtalslagen att konsumenten har rätt att frånträda avtalet genom att lämna ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks (2 kap. 10 och 12 §§ distansavtalslagen). I 2 kap. 11 § nämns vissa undantag från ångerrätten. Av betydelse i detta sammanhang är punkterna 1 och 11.

Enligt punkten 1 gäller ångerrätten inte för avtal som avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts. Med att tjänsten har fullgjorts avses att tjänsten helt och fullt har avslutats (se prop. 2013/14:15 s. 89).

Enligt punkten 11 gäller ångerrätten inte för avtal som avser *digitalt innehåll* som levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till

leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Undantaget genomför artikel 16 m) i det s.k. konsumenträttighetsdirektivet (2011/83/EU). Av direktivet framgår att uttrycket ”digitalt innehåll som inte levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium” avser köp av t.ex. datorprogram, applikationer, spel eller filmer där åtkomsten sker genom nedladdning eller strömning (se skäl 19 i direktivet och angiven prop. s. 89).

EU-kommissionen har i sin vägledning till direktivet framhållit att avtal om digitalt innehåll ska skiljas från avtal om s.k. *digitala tjänster* och att de särskilda bestämmelserna rörande avtal om digitalt innehåll i direktivet inte är tillämpliga i dessa fall. I ett förslag till direktiv med ändringar i bl.a. konsumenträttighetsdirektivet, COM/2018/ 185 final, förtydligas hur gränsdragningen ska göras mellan de båda avtalstyperna. Enligt skäl 21 i förslaget kännetecknas digitala tjänster av att näringsidkaren kontinuerligt är involverad under avtalets löptid för att konsumenten ska kunna använda tjänsten, t.ex. genom tillgång till skapande, behandling, lagring och delning av data i digital form. Som exempel nämns abonnemangsavtal till plattformar, molnlagring, webbaserad e-post, sociala medier och molnapplikationer. Tjänsteleverantörens kontinuerliga engagemang motiverar tillämpningen av bestämmelserna om ångerrätt som gör det möjligt för konsumenter att prova tjänsten och, under en 14-dagarsperiod från det att avtalet ingåtts, besluta om de vill behålla den eller inte. I motsats till detta kännetecknas avtal om digitalt innehåll av att näringsidkaren vidtar en engångsåtgärd för att tillhandahålla konsumenten ett särskilt digitalt innehåll, t.ex. specifika musik- eller videofiler. Den typen av engångsåtgärd för att tillhandahålla digitalt innehåll grundas på undantaget från ångerrätten i artikel 16 m) i direktivet som innebär att konsumenten förlorar sin ångerrätt när fullgörandet av avtalet påbörjas genom nedladdning eller strömning av innehållet.

Avtalet mellan parterna rör ett abonnemang på en s.k. streamingtjänst avseende filmer m.m. med bindningstid under 24 månader. Av den utredning som presenterats i ärendet framgår att ON har undertecknat företagets avtalsvillkor, enligt vilka ångerrätten upphör att gälla om tjänsten startas under ångerfristen. Nämnden konstaterar att den avtalade tjänsten inte är sådan att den har fullgjorts på det sättet som avses i punkten 1 i den nämnda paragrafen. I enlighet med det som redogjorts för ovan bedömer nämnden att det inte heller är fråga om ett avtal om sådant digitalt innehåll som avses i punkten 11 utan att det rör sig om en digital tjänst. Ingen av dessa undantag från ångerrätten är alltså tillämplig i detta fall. Avtalet omfattas inte heller av något annat undantag från ångerrätten.

Eftersom distansavtalslagen är tvingande till konsumentens förmån saknar det avtalade villkoret om upphörande av ångerrätten verkan (se 1 kap. 4 § distansavtalslagen). ON har alltså rätt att ångra köpet trots att han har börjat utnyttja tjänsten.

C More har i ärendet inte visat att företaget lämnat information om ångerrätten på det sätt som följer av distansavtalslagen. Förutom den felaktiga informationen om förutsättningarna för ångerrätten har företaget inte visat att information lämnats om att det finns ett standard-formulär för ångerrättens utövande och var ON kan ta del av ett sådant. Detta innebär att ångerfristen inte har börjat löpa och att ON har ångrat avtalet i rätt tid. Att företaget inte har lämnat information om ångerrätten på rätt föreskrivet sätt och inte heller om skyldigheten att

ersätta en proportionell andel av det avtalade priset för tjänsten, innebär också att ON inte är skyldig att ersätta företaget för den tid han har använt tjänsten (se 2 kap. 15 § 3 distansavtalslagen).

C More ska därför rekommenderas att låta ON frånträda avtalet genom att återbetala det som ON har betalat för tjänsten och avstå från betalningskrav med anledning av avtalet.

Skiljaktig mening

En ledamot var skiljaktig och anförde följande. Parterna har avtalat om att ångerrätten ska upphöra om tjänsten startas under ångerfristen. Enligt min uppfattning är undantaget från ångerrätten för digitalt innehåll tillämpligt i detta fall, varför det avtalade villkoret om avstående från ångerrätten är giltigt. Tjänsten (streaming av film, sport, tv-program och serier) har startats under ångerfristen och har, enligt motparten, använts i betydande omfattning. ON:s krav ska därför avslås.