

Fråga om ett avtal ingånget per telefon omfattades av distansavtalslagen. Enbart det förhållandet att det fanns en person hos företaget som hade i uppdrag att ta emot telefonsamtal var inte tillräckligt för att det skulle anses vara fråga om en organiserad distansförsäljning (1 kap. 2 § distansavtalslagen). Också fråga om avbeställning av tjänst (analog tillämpning av 42 § konsumenttjänstlagen).

Beslut 2018-05-29; 2017-13781

MB begärde återbetalning av 6 000 kr.

Hon träffade per telefon ett avtal med trafikskolan om en intensivkurs för lastbilslektioner (CE-behörighet) med start den 4 september. Priset var 6 000 kr. Den 31 augusti meddelade hon företaget att hon ville avboka kursen. Hon talade med en anställd som sade att hon inte skulle behöva betala någon avgift. Det står inte heller något om avbokningsavgiften i välkomstbrevet eller på företagets webbplats. Det välkomstbrev som företaget har presenterat i ärendet är inte adresserat till henne och motsvarar inte den information hon fick.

Trafikskolan motsatte sig kravet.

I samband med att avtalet träffades informerades *MB* om att anmälningen var bindande. Hon informerades även om att eventuell avbokning måste ske senast fem arbetsdagar före kursstart och att företaget annars skulle komma att debitera henne kursavgiften. Mindre än fem arbetsdagar före kursstarten ringde *MB* och meddelade att hon inte ville delta i utbildningen. En anställd hos trafikskolan uppmanade henne att komma till kursstarten för att undvika kursavgiften på 6 000 kr. Hon påmindes om den utskickade informationsfoldern.

Förutom *MB* var två andra deltagare inbokade vid samma kurstillfälle. Vid utbildningstillfället tog företaget in en konsult som genomförde utbildningen. Företaget reserverade också ett fordon. Företaget hade därför kostnader som det inte fick full ersättning för. Kostnaderna avsåg lärare, fordon och lokaler och uppgick till 7 056 kr per deltagare.

Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.

Parterna träffade per telefon ett avtal om deltagande i en utbildning för att få körkort för lastbil. *MB* meddelade den 31 augusti 2017 trafikskolan om att hon inte längre var intresserad av att delta, dvs. att hon ville frånträda avtalet.

Nämnden prövar till en början om *MB* har rätt att frånträda avtalet med stöd av lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

För att distansavtalslagen ska vara tillämplig krävs att köparen är konsument, dvs. att avtalet har ingåtts av en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet (se 1 kap. 2 §). En körkortsutbildning avseende lastbil kan visserligen i förlängningen tänkas syfta till att bedriva näringsverksamhet, men eftersom *MB* inte hade någon anställning eller startat egen verksamhet i den bransch där utbildningen är ett krav ska

MB ändå anses ha handlat för ändamål som faller utom näringsverksamhet (jfr rättsfallet NJA 2002 s. 644).

För att distansavtalslagen ska vara tillämplig krävs vidare att avtalet är ett distansavtal. Begreppet distansavtal definieras i lagen som ”ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans” (se 1 kap. 2 §). Att kommunikationen uteslutande ska ske på distans innebär att det endast får användas ett eller flera medel för distanskommunikation. Det kan t.ex. vara ett avtal som ingås via internet eller telefon. Att avtalet ska ingås inom ramen för ett organiserat system för att träffa avtal på distans innebär att näringsidkaren måste ha vidtagit någon eller några särskilda åtgärder för att organisera en försäljning på distans. Generellt gäller att kraven på vilka åtgärder som näringsidkaren ska ha vidtagit är relativt låga. Det krävs inte att distansförsäljningen är särskilt omfattande, att den är speciellt välorganiserad eller att marknadsföringen har någon särskild omfattning eller intensitet (se prop. 1999/2000:89 s. 25 f.).

Ett exempel på ett organiserat system för att träffa avtal på distans är att ett företag bedriver telefonförsäljning. Om en konsument blir uppringd av en försäljare och ett avtal ingås under samtalet är det alltså normalt fråga om ett distansavtal. Det kan också vara så att näringsidkaren har vidtagit åtgärder för att regelmässigt ta emot beställningar per telefon, t.ex. genom att marknadsföra ett särskilt ordertelefonnummer. Om en konsument i ett sådant fall ringer till näringsidkaren och ett avtal ingås under samtalet, är det alltså också ett distansavtal. Från de nämnda åtgärderna för att organisera en distansförsäljning måste skiljas situationer där näringsidkare i samband med marknadsföring – t.ex. på en webbplats eller i en annons – endast ger information om en viss vara eller en tjänst, eventuellt tillsammans med kontaktuppgifter till näringsidkaren. Enbart detta innebär inte att näringsidkaren har ett organiserat system för att träffa avtal på distans (se skäl 20 till direktiv 2011/83/EU och s. 32 i EU-kommissionens vägledning till direktivet i juni 2014).

Av utredningen i ärendet framgår att det var MB som ringde till trafikskolan och att avtalet om deltagande i utbildningen träffades under telefonsamtalet. Enbart det förhållandet att det har funnits en person hos trafikskolan som har haft i uppdrag att ta emot telefonsamtal är inte tillräckligt för att det ska anses vara fråga om en organiserad distansförsäljning. Det framgår inte heller att företaget t.ex. i sin marknadsföring har gett uttryck för att det regelmässigt tar emot beställningar per telefon. Med hänsyn till detta är det avtal som ingåtts mellan parterna inte ett distansavtal i den mening som avses i distansavtalslagen. MB har därför inte rätt att ångra avtalet med stöd av den lagen.

Frågan är då om MB har rätt till återbetalning med stöd av bestämmelserna om avbeställning i konsumenttjänstlagen.

Enligt 42 § konsumenttjänstlagen har konsumenten rätt att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Trots att konsumenttjänstlagen inte är direkt tillämplig på utbildningar, kurser, pt-tjänster m.m. har lagen i viss utsträckning ansetts vara analogt tillämplig i sådana fall (se rättsfallet NJA 2002 s. 644 och t.ex. nämndens beslut [referat] i ärende 2014-03280).

Enligt nämnden finns det inte skäl att bedöma den i ärendet aktuella tjänsten på annat sätt. 42 § konsumenttjänstlagen är alltså analogt tillämplig. Om det i enlighet med trafikskolans påstående har varit avtalat att kursavgiften debiteras om inte avbeställning sker minst fem arbetsdagar före kursstart, är villkoret oskäligt och ska jämkas enligt 36 § avtalslagen (jfr rättsfallet NJA 2008 s. 24 och SOU 1974:83 s. 135 ff.).

MBs meddelande den 31 augusti 2017 om att hon inte ville delta i utbildningen måste förstås så att hon utövade sin rätt att avbeställa tjänsten. Rättsförhållandet ska därför avvecklas på det sätt som anges i 42 § konsumenttjänstlagen.

Om en konsument avbeställer tjänsten innan den har slutförts, har näringsidkaren i analogi med 42 § första stycket konsumenttjänstlagen rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. I detta fall framgår det dock att MB inte hade deltagit i någon del av utbildningen när hon avbeställde tjänsten. Trafikskolan har inte heller gjort gällande att något arbete behövt utföras trots avbeställningen. Företaget har därför inte rätt till ersättning enligt första stycket i paragrafen.

Enligt 42 § andra stycket konsumenttjänstlagen har näringsidkaren rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på grund av att han på annat sätt har inrättat sig efter uppdraget. Näringsidkaren har dock inte rätt till sådan ersättning, om konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat på grund av vissa angivna omständigheter.

MB har inte gjort gällande att syftet med utbildningen har förfelats på grund av sådana omständigheter som nämns i paragrafen. Å andra sidan har trafikskolan inte bevisat att den haft kostnader för den återstående delen av tjänsten eller har lidit förluster i övrigt på grund av att den har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på annat sätt har inrättat sig efter uppdraget. Företaget har alltså inte heller rätt till ersättning enligt andra stycket i den nämnda paragrafen.

Sammantaget bedömer nämnden att MB har avbeställt tjänsten och att trafikskolan inte har rätt till ersättning. Trafikskolan ska därför rekommenderas att betala tillbaka det belopp som MB har betalat för tjänsten, dvs. 6 000 kr.