

Avtal om fiberanslutning med 24 månaders leveranstid har inte ansetts oskäligt enligt 36 § avtalslagen. I ärende där företaget bevisat att det utfört en avsevärd del av det avtalade arbetet har konsumenten inte rätt att avbeställa tjänsten utan att betala ersättning för utfört arbete (I). I ärende där företaget inte påstått att det utfört något arbete eller lidit någon övrig förlust i anledning av avbeställningen, har företaget dock inte rätt till sådan ersättning (II).

Beslut 2019-05-27; 2018-14272 (I) och 2019-00735 (II)

I

JL begärde att få frånträda avtalet om fiberanslutning utan kostnad för honom.

Han ingick avtal om fiberanslutning med företaget IO den 9 februari 2016. Avtalat slutdatum för installationen var den 9 februari 2018 och priset för tjänsten var 16 890 kr. Av avtalsvillkoren framgick att beställaren hade rätt att frånträda avtalet om inte installationen var klar och fullt funktionell inom 24 månader från det att beställningen gjordes. Eftersom han fortfarande inte fått fiber installerat meddelade han IO skriftligen den 31 januari att han ville häva avtalet på grund av avtalsbrott från företagets sida. Efter tre månader utan något besked fick han till svar att om han ville häva avtalet skulle det kosta honom 6 900 kr och efter ytterligare några veckor kom en faktura på 16 890 kr eftersom IO ansåg att fiberanslutningen var färdig. Det är oskäligt att binda upp en konsument i 24 månader utan möjlighet för denna att frånträda avtalet kostnadsfritt.

IO motsätter sig kravet.

När *JL* i januari 2018 meddelade att han ville avbeställa (annullera) tjänsten var merparten av arbetet med fiberinstallationen genomfört för hela området och det enda som återstod var en sammankoppling av områdesnätet med befintligt nät. Med anledning av osedvanligt hög arbetsbelastning hos *IO*:s kundtjänst under våren 2018 nådde inte *JL*:s meddelande om hävning fram till leveransavdelningen, vilket fick till följd att leveransen fullgjordes innan avbeställningen uppmärksammades. *IO* har mot denna bakgrund också avstått från att kräva *JL* på full betalning. *JL* är dock skyldig att betala den avtalade annulleringsavgiften på 6 900 kr eftersom tjänsten avbeställdes innan den var fullgjord.

Fiberutbyggnad är en oerhört omfattande process bestående av flera olika moment. Först krävs visst förberedande arbete och att ett tillräckligt antal beställningar har uppnåtts i aktuellt projekt. Därefter kommer inhämtande av nödvändiga tillstånd från olika myndigheter, tecknande av avtal med markägare, planerings- och projekteringsarbete m.m. Därtill kommer flera yttre faktorer som påverkar arbetets fortskridande, såsom klimatförhållanden (t.ex. tjäle), handläggningstider hos myndigheter etc. Med beaktande av tjänstens art och omfattning är en leveranstid om 24 månader rimlig, en uppfattning som delas av Konsumentverket. Den aktuella leveransen skedde efter 28 månader men detta medför inte att företaget förlorar rätten till annulleringsersättning. En försening medför inte rätt att frånträda avtalet utan kostnad. Det

mesta av arbetet på JL:s fastighet var genomfört och det har inte funnits någon befogad anledning för honom att tro att leverans av fiber inte skulle ske.

Leveransen har dröjt pga. av omständigheter som legat utanför IO:s kontroll. Om nämnden ändå skulle finna att dröjsmål föreligger är det i vart fall inte ett väsentligt sådant och grund för hävning föreligger därmed inte. Om nämnden ändå skulle komma fram till att grund för hävning föreligger har JL enligt konsumenttjänstlagen endast rätt att häva avtalet beträffande den återstående delen eftersom mer än en obetydlig del av tjänsten har utförts, och IO har rätt till ersättning för arbete som utförts fram till hävningen av avtalet. Eftersom merparten av arbetet hade utförts vid tillfället för avbeställningen, är det uppenbart att IO haft kostnader i detta fall. Schablonbeloppet 6 900 kr är en skälig ersättning till följd av hävningen.

Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.

Avtalsvillkoren

Av de avtalsvillkor som gällde för JL:s beställning framgår att IO åtagit sig att leverera fiberanslutningen senast 24 månader från mottagen beställning (punkt 2.b). Den överenskomna leveranstiden förutsätter dock bl.a. att installations- och anslutningsarbetena inte stöter på hinder som inte skäligen kunnat förutses av IO (punkt 8.a.). Vidare är IO befriat från att fullgöra åtagande enligt avtalet om sådant utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av force majeure eller övriga omständigheter som företaget inte råder över såsom t.ex. myndighetsbeslut, grävtillstånd eller fornlämning (punkt 8.f.).

Av avtalsvillkoren framgår också att IO, om konsumenten annullerar beställningen, har rätt att fakturera en fast avgift om 4 900 kr om annulleringen görs före besked om fiberutbyggnad och 6 900 kr om annulleringen görs efter besked om fiberutbyggnad (punkt 3.i).

Är 24 månader en oskäligt lång leveranstid för fiberanslutning?

Tiden för arbetets utförande är i princip dispositiv, vilket innebär att parterna fritt får avtala om inom vilken tid uppdraget ska vara slutfört.

Avtalsvillkor får dock jämkas eller lämnas utan avseende om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid prövningen ska särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument har en underlägsen ställning i avtalsförhållandet (36 § avtalslagen).

Ledning för vad som kan anses utgöra oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden kan hämtas bl.a. i EG-direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal¹ och den vägledande s.k. Grå listan. Av p. 1 c) i Grå listan framgår att avtalsvillkor vars konsekvens är att göra avtal bindande för konsumenten medan näringsidkarens prestationer är underkastade villkor vars uppfyllande endast beror på dennes vilja kan anses oskäliga.

¹ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal.

Vid bedömningen av vad som är ett oskäligt avtalsvillkor i ett konsumentförhållande kan en jämförelse göras med vad som skulle ha gällt mellan parterna om avtalsvillkoret inte hade funnits. Om näringsidkare och konsument inte har träffat avtal om tid för uppdragets utförande, ska uppdraget vara avslutat inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning (24 § konsumenttjänstlagen). Vad som utgör skälig tid får bedömas med hänsyn till tjänstens art och omfattning, orsaken till tidsåtgången i förhållande till vad som är normalt, de olägenheter som en tidsåtgång utöver det normala innebär för konsumenten och liknande omständigheter i det enskilda fallet. Omständigheter som bör kunna beaktas är framför allt sådana som näringsidkaren inte själv kan styra över, t.ex. ogynnsamma väderförhållanden och allmän brist på arbetskraft eller material. Saker som är inom näringsidkarens kontroll, såsom brist på arbetskraft inom företaget eller leveransförseningar från underleverantörer, godtas normalt inte som skälig tid.²

Nämnden har i tidigare avgöranden angående fiberinstallation prövat frågan om det är oskäligt med en leveranstid på 24 månader och att konsumenten åläggs en avgift om hen säger upp avtalet i förtid, och har då kommit fram till olika slutsatser i olika ärenden. Konsumentverket har i sin vägledning angående fiberanslutning till villa anfört att leveranstidpunkten bör infalla ”som mest 24 månader från avtalets ingående” och att konsumenten under leveranstiden har rätt till avbeställning, men då ska ersätta företagets kostnader.

IO har anfört att fiberutbyggnad är en oerhört omfattande process bestående av flera olika moment med förberedande arbete, inhämtande av nödvändiga tillstånd från olika myndigheter, tecknande av avtal med markägare samt planerings- och projekteringsarbete m.m. Därtill kommer yttre faktorer såsom klimatförhållanden. Nämnden ser ingen anledning att ifrågasätta dessa uppgifter som IO framfört. Nämnden anser därför, med hänsyn till komplexiteten och de många moment som måste vara uppfyllda, att det inte är oskäligt med en leveranstid på 24 månader för konsumenten vid beställning av fiberutbyggnad.

Har IO varit i dröjsmål?

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger enligt konsumenttjänstlagen om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som avtalats (24 § första stycket).

Av ärendet framgår att IO levererade fiber ca 28 månader efter beställningen, i stället för efter avtalade 24 månader. IO har inte påstått att någon force majeure-situation förelegat i det aktuella fallet, utan i stället anfört att förseningen berott på omständigheter utanför företagets kontroll såsom svårigheter att få in nödvändiga avtal från berörda markägare och osedvanligt lång handläggningstid hos Trafikverket. Det är IO som ska bevisa att sådana omständigheter förelegat att företaget varit befriat från skyldigheten att leverera fiber inom den avtalade tiden. Nämnden konstaterar att IO inte har gett in något underlag som bevisar detta. IO har därmed varit i dröjsmål med leveransen av fiber till JL.

² Svante Johansson, Konsumenttjänstlagen En kommentar (2013), s. 354.

Har JL rätt att häva avtalet?

Vid dröjsmål på näringsidkarens sida har konsumenten rätt att häva avtalet, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten (25 och 29 § konsumenttjänstlagen). Rätt att häva kan även föreligga om det finns starka skäl att anta att det kommer att inträffa ett dröjsmål av väsentlig betydelse för konsumenten (29 § andra stycket). Det är konsumenten som ska bevisa att det har funnits omständigheter som har gjort att dröjsmålet var av väsentlig betydelse för honom eller henne.

Leveransen av den fiberanslutning som JL och IO hade avtalat om blev fördröjd med fyra månader. Nämnden anser i det nu aktuella ärendet att JL inte har bevisat att dröjsmålet var av väsentlig betydelse för honom. Han har därför, trots IO:s dröjsmål, inte rätt att häva avtalet.

Har JL rätt att avbeställa tjänsten utan kostnad?

En konsument har rätt enligt konsumenttjänstlagen att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Om konsumenten avbeställer tjänsten har näringsidkaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts, för arbete som måste utföras trots avbeställningen, för kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt (42 §). Till redan utfört arbete räknas inte bara den faktiska tjänsten utan även projekterings-, planerings- och andra förberedelsearbeten.³

Näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare (43 §). Vad som ska anses vara skäligt kan i de enskilda fallen variera t.ex. utifrån hur stor del av tjänsten som är utförd.⁴

IO har anfört att arbetet hade kommit mycket långt vid tidpunkten för JL:s meddelande om hävning den 31 januari 2018. JL har inte motsatt sig detta och har inte heller uppgett vilka ytterligare åtgärder som IO vidtog hemma hos honom innan han fick sin fiberanslutning i maj 2018. Nämnden förutsätter därför att merparten av arbetet var klart. Det är därmed uppenbart att IO hade haft en del kostnader vid den aktuella tidpunkten.

Nämnden anser att ett schablonbelopp på 6 900 kr är skäligt. JL:s krav ska därför avslås.

II

PW begär att få häva avtalet.

Han beställde fiberanslutning den 29 augusti 2016. Priset var 19 900 kr och installationen skulle enligt avtalet vara klar senast den 29 augusti 2018. När han i oktober 2018 fortfarande inte hade fått sin fiber frågade han IO om det fanns möjlighet att makulera avtalet eftersom

³ Svante Johansson, Konsumenttjänstlagen En kommentar (2013), s. 511.

⁴ Svante Johansson, Konsumenttjänstlagen En kommentar (2013), s. 512.

arbetet tagit alldeles för lång tid. IO svarade honom att tidsförskjutningen låg utanför företagets kontroll och att han skulle få betala 6 900 kr om han ville lämna avtalet.

IO motsätter sig kravet.

IO har som ambition att leverera fiberanslutning inom 24 månader från mottagen beställning. I enlighet med vad som framgår av de allmänna villkoren för parternas avtal förutsätter dock överenskommen leveranstid att fiberutbyggnaden inte stöter på hinder som inte skäligen kunde förutses av IO. I förevarande fall har leveransen av fiberanslutningen försenats med anledning av omständigheter utanför IO:s kontroll, vilket innebär att leveranstiden har förlängts. Anmälaren har således inte rätt att frånträda sin beställning utan att erlagga avtalad annulleringsersättning om 6 900 kr.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Avtalsvillkoren

Enligt de avtalsvillkor som gällde för PW:s beställning i augusti 2016 har IO åtagit sig att leverera fiberanslutningen senast 24 månader från mottagen beställning. Den överenskomna leveranstiden förutsätter dock bl.a. att installations- och anslutningsarbetena inte stöter på hinder som inte skäligen kunnat förutses av IO. Vidare är IO befriat från att fullgöra åtagande enligt avtalet om sådant utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av force majeure eller övriga omständigheter som företaget inte råder över. IO har rätt att fakturera en fast avgift på 6 900 kr om konsumenten annullerar beställningen efter besked om fiberutbyggnad.

Har PW rätt att häva avtalet?

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger enligt konsumenttjänstlagen om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som avtalats (24 § första stycket).

Av ärendet framgår att IO inte levererat någon fiberanslutning till PW senast 24 månader efter beställningsdatum. IO har inte påstått att någon force majeure-situation förelegat i det aktuella fallet. IO har istället anfört att förseningen berott på omständigheter utanför företagets kontroll utan att närmare redogöra för vilka dessa varit eller på vilket sätt de hindrat företaget från att fullgöra sin del av avtalet. Det är IO som ska bevisa att sådana omständigheter förelegat att företaget varit befriat från skyldigheten att leverera fiber inom den avtalade tiden. Nämnden konstaterar att IO inte har gett in något underlag som bevisar detta. IO har därmed varit i dröjsmål med leveransen av fiber till PW.

Vid dröjsmål på näringsidkarens sida har konsumenten rätt att häva avtalet, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten (25 och 29 §). Det är konsumenten som ska bevisa att det har funnits omständigheter som har gjort att dröjsmålet var av väsentlig betydelse för honom eller henne. Nämnden anser i det nu aktuella ärendet att PW inte har bevisat detta. Han har därför inte rätt att häva avtalet.

Har PW rätt att avbeställa tjänsten utan kostnad?

En konsument har rätt enligt konsumenttjänstlagen att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Om konsumenten avbeställer tjänsten har näringsidkaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts, för arbete som måste utföras trots avbeställningen, för kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt (42 §). Det är näringsidkaren som måste bevisa vilken förlust han har lidit genom att tjänsten avbeställts.⁵ Till redan utfört arbete räknas inte bara den faktiska tjänsten utan även projekterings-, planerings- och andra förberedelsearbeten.⁶ Näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare (43 §). Vad som ska anses vara skäligt kan i de enskilda fallen variera t.ex. utifrån hur stor del av tjänsten som är utförd.⁷

IO har i avtalet förbehållit sig beloppet 6 900 kr vid en eventuell avbeställning. Nämnden konstaterar, som påpekats ovan, att IO inte har redogjort för vilka omständigheter som har hindrat företaget från att fullgöra sin del av avtalet. IO har inte heller bevisat att företaget utfört något arbete som berättigar det till den avtalade avbeställningsavgiften på 6 900 kr eller att företaget lidit någon övrig förlust genom att PW avbeställt fiberdragningen. Nämnden anser därför att PW har rätt att frånträda avtalet utan kostnad.

Skiljaktig mening

Nämndens ordförande var skiljaktig och anförde följande. Enligt majoriteten har IO inte bevisat att företaget utfört något arbete som berättigar det till den avtalade avbeställningsavgiften eller att företaget lidit någon övrig förlust genom att PW avbeställt fiberdragningen och att PW därför har rätt att frånträda avtalet utan kostnad. Enligt min bedömning är det dock uppenbart att företaget måste ha haft vissa administrations- och planeringskostnader som blivit onyttiga genom PW:s avbeställning. Kostnaderna kan enligt min mening uppskattas till skäliga ansedda 500 kr, varför IO bör rekommenderas att inte ta ut högre avbeställningsavgift än detta belopp. I övrigt är jag ense med majoriteten.

⁵ Prop. 1984/85:110 s. 313.

⁶ Svante Johansson, Konsumenttjänstlagen En kommentar (2013), s. 511.

⁷ Svante Johansson, Konsumenttjänstlagen En kommentar (2013), s. 512.