

En konsument hade bokat och betalat för ridlektioner en gång per vecka under en termin. Konsumenten begärde återbetalning för de lektioner som hon inte hade utnyttjat, vilket ridskolan nekade till med hänvisning till avtalsvillkoren. ARN bedömde att ett erbjudande om återbetalning som lämnats av ridskolan inte var bindande eftersom det återkallats innan konsumenten hade accepterat erbjudandet. ARN ansåg dock att avtalsvillkoret att konsumenten ska betala hela terminsavgiften utan möjlighet till återbetalning var oskäligt enligt 36 § avtalslagen. Villkoret lämnades därför utan avseende. Konsumentens rätt till avbeställning och ridklubbens rätt till ersättning bestämdes i stället med ledning av bestämmelserna om avbeställning i 42 § konsumenttjänstlagen.

Beslut 2023-12-19; 2023-01361

JL begärde återbetalning av 2 795 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *JL* följande. Den 26 maj 2022 bokade hon ridlektioner för sin dotter *T* hos ridskolan. Lektionerna skulle hållas en gång i veckan under hösten. Hon betalade 3 870 kr; priset per lektion var 215 kr. Bokningen gick till så att de som redan tog lektioner vid ridskolan fick meddela om de ville fortsätta under hösten. Hon tackade ja precis före sista dagen att svara. En vecka därefter meddelade ridskolan att ridläraren som skulle hålla lektionerna sagt upp sig och att det skulle bli en annan ridlärare i stället. Hon tänkte att eftersom hon redan tackat ja fick hon ge den nya ridläraren en chans. Den första lektionen gick inte alls bra och på fråga sade ridskolan att man skulle lösa det genom att antingen låta *JL* själv få använda lektionerna eller återbetala terminsavgiften, men att de skulle ge det ytterligare några chanser. Detta var den 25 augusti 2022. Det blev inte alls bra utan det låste sig helt för *T* under lektionerna och hon slutade att gå på dem. Hon frågade då om hon själv kunde använda ridlektionerna, men det fanns ingen passande grupp för henne förrän fyra veckor senare när hon efter påtryckningar fick en grupp. Hon ville då ha återbetalt för de tillfällen då *T* inte gått på lektionerna. Det rörde sig om totalt 13 ridlektioner som kostar 215 kr styck. Ridskolan nekade henne dock detta, sedan den som sköter faktureringen meddelat att man inte alls fick göra så här och byta person gällande grupperna. Inga pengar kunde återbetalas, resterande ridlektioner för hade *T* frusit inne och hon fick en faktura på lektionerna gällande sina egna lektioner.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav *företaget* följande. Ridklubben anser att man har tillmötesgått anmälaren så gott man har kunnat. Det framgår av avtalet dels att man förbinder sig att betala för en termin i taget, dels när en uppsägning måste vara ridskolan tillhanda. Avtalet omfattar inte vilken lärare det ska vara. Ridklubben informerade i maj om att det skulle bli en ny ridlärare och terminen startade i augusti. Man hade godtagit en uppsägning i maj trots att sista svarsdag hade passerats. Så blev det dock inte, utan anmälaren klagade först efter att terminen hade startat.

Även från det att kunden själv valt att inte använda sin plats så har hennes plats varit hennes hela terminen. Ridklubben har inte kunnat ge platsen vidare till någon annan som var intresserad av att rida eftersom det står i ridklubbens villkor att man förbinder sig per termin. Därför anser ridklubben att tjänsten funnits tillgänglig och utförts till 100 procent, och man har alltså enligt signerat avtal rätt till hela det emottagna beloppet. Ridklubben har inte sluppit några kostnader då man har hållit den plats till kunden som hon bokat sig på.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Twisten gäller huruvida *JL* har rätt till återbetalning för de ridlektioner som hon inte utnyttjat.

Betydelsen av löftet om återbetalning

Innan det finns anledning att gå närmare in i en bedömning av vilka avtalsrättsliga regler som är tillämpliga på tvisten måste nämnden ta ställning till huruvida det löfte om återbetalning som ridskolechefen lämnade i samband med terminsstarten ska betraktas som bindande. Enligt nämndens bedömning får ridskolechefen anses ha haft ställningsfullmakt att ingå rättshandlingar för ridklubbens räkning. Eftersom erbjudandet återkallades innan JL accepterat detsamma finner nämnden dock att det inte kan betraktas som bindande, och hon har därför inte rätt till återbetalning på denna grund.

Har JL rätt att ångra det ingångna avtalet?

Nämnden konstaterar vidare att JL, när hon bokade ridlektioner för sin dotters räkning i maj 2022, i praktiken tackade ja till förlängning av ett sedan många år redan existerande avtal. För att ångerrätt enligt distansavtalslagen ska komma i fråga vid köp av en tjänst krävs bl.a. att konsumenten har köpt tjänsten på distans inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för distansförsäljning, att det inte omfattas av det i lagen särskilt angivna undantaget för fritidsaktiviteter samt att konsumenten säger upp avtalet inom 14 dagar (i vissa fall ett år och 14 dagar) från den dag då avtalet ingicks. Oavsett att de närmare omständigheterna i vissa av dessa avseenden är något oklara, får det anses klarlagt att JL inte har rätt att ångra avtalet enligt distansavtalslagen, varför inte heller detta utgör någon grund för återbetalning.

Är tjänsten att betrakta som felaktig?

Även om konsumenttjänstlagen enligt sin ordalydelse inte är direkt tillämplig på tjänster av nu aktuellt slag, dvs. ridlektioner, anser nämnden att lagen vid en bedömning av eventuella fel i tjänsten kan tillämpas analogt i ett fall som detta.

En tjänst är enligt konsumenttjänstlagen felaktig bland annat om resultatet avviker från vad konsumenten har rätt att kräva i fråga om fackmässighet eller från vad som i övrigt får anses avtalat, se 4 och 9 §§ konsumenttjänstlagen. Till de påföljder som kan göras gällande vid fel i tjänsten hör bl.a. hävning av avtalet.

JL ingick avtalet under förespegling att en viss ridlärare skulle hålla i lektionerna. När ridläraren sade upp sig och det kom en annan i stället ändrades förutsättningarna för hennes del; lektionerna fungerade inte längre för dottern och tjänsten förlorade därmed sitt värde. Det har dock inte framkommit vare sig att tjänsten som sådan har brustit i fackmässighet eller att det har avtalats eller på annat sätt utlovats att dottern skulle få ha tillgång till just den ursprungliga ridläraren. Varken bytet till en ny ridlärare eller någon annan av de omständigheter som lagts fram gällande tjänsten kan således betraktas som något fel i konsumenttjänstlagens mening. JL har alltså inte heller på denna grund rätt till återbetalning.

Har JL rätt att avbeställa tjänsten och i så fall på vilken grund?

Fråga om lag eller villkor ska tillämpas.

En konsument har alltid möjlighet att avbeställa en tjänst. I vilken mån näringsidkaren i sådant fall ska ha rätt till ersättning beror på vilka regler som ska tillämpas vid avbeställningen.

Som framkommit tidigare är konsumenttjänstlagen inte direkt tillämplig på ridlektioner, men det finns möjlighet att tillämpa lagen analogt. I sådant fall är lagen emellertid inte tvingande som vid direkt tillämpning utan den får betraktas som dispositiv. Detta innebär att det är möjligt att avtala bort vad som skulle gälla om man tillämpade lagens bestämmelser (jfr Svante O. Johansson, Konsumenttjänstlagen – en kommentar, avsnitt 1.10.1 sista stycket). Inom många branscher har man förvisso tagit fram villkor som anpassats efter konsumenttjänstlagen, vilka därmed innehåller regler som erbjuder konsumentskydd

även när lagen inte är direkt tillämplig, men när så inte är fallet finns det alltså ett visst utrymme för näringsidkaren att själv utforma från lagen avvikande regler som i princip har företräde framför lagens bestämmelser. Så har skett i detta fall genom att ridskolan har upprättat villkor som anger vad som ska gälla för uppsägning av avtalet.

Oskälighetsbedömning enligt 36 § avtalslagen med 42 § konsumenttjänstlagen som riktmärke

Som grundregel ska näringsidkarens villkor alltså tillämpas på den nu aktuella situationen. Innan så sker måste nämnden dock ta ställning till om villkoren är skäliga. Denna fråga ska avgöras med ledning av 36 § avtalslagen. Högsta domstolen har härvid i sin praxis konstaterat att konsumenttjänstlagen inte bara kan tjäna som grund för att fastlägga dispositiv rätt, utan att reglerna även kan tjänstgöra som riktmärke för vad som bör vara en balanserad avvägning vid oskälighetsbedömningar enligt denna bestämmelse (se NJA 2008 s. 24).

Av 36 § avtalslagen första stycket framgår bl.a. att avtalsvillkor får 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 enligt andra stycket särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller eljest intager en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

Frågan är om ridskolans villkor om att konsumenten förbinder sig att betala för en termin i taget, utan möjlighet till återbetalning vid en avbeställning, kan anses utgöra ett sådant avsteg från det konsumentskydd som konsumentlagstiftningen erbjuder att det ska betraktas som oskäligt. Nämnden gör följande bedömning.

Både konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen innehåller bestämmelser om avbeställning med innebörden att man som konsument inte ska behöva betala fullt ut för det köp eller den tjänst som man har avbeställt. Av 42 § konsumenttjänstlagen framgår att en konsument som avbeställer en tjänst innan den har slutförts ska betala kostnaderna för den del av tjänsten som redan har utförts och även ersätta näringsidkaren för dennes förlust med anledning av avbeställningen. Motsvarande bestämmelser finns i 7 kap. 7 § konsumentköplagen. Lagstiftaren har uppenbarligen ansett att det finns ett strakt konsumentskyddsintresse i att möjliggöra för konsumenten att avbeställa en tjänst eller ett köp utan att behöva fullt pris för tjänsten eller köpet.

Vid en jämförelse med 42 § konsumenttjänstlagen, som är avsedd att skydda konsumenten, framstår ridklubbens avtalsvillkor om uppsägning som utformade för att ensidigt gynna näringsidkaren. Till de omständigheter som enligt 36 § avtalslagen ska beaktas vid en oskälighetsbedömning hör inte bara avtalets innehåll som sådant utan även bl.a. senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Nämnden konstaterar att bytet av ridlärare, med de problem som detta medförde för dotterns del, kan ses som en sådan senare inträffad omständighet som bör beaktas vid bedömningen av om villkoret om att hela den betalda terminsavgiften är förverkad ska anses som skäligt i den uppkomna situationen. Ridskolechefens löften om återbetalning som senare återkallades utgör enligt nämndens mening på liknande sätt en anledning att ifrågasätta villkorets skälighet under de givna omständigheterna.

Sammanfattande slutsats

Vid en sammantagen bedömning av vad som nu har anförts anser nämnden att avtalsvillkoret om att konsumenten ska betala hela terminsavgiften är oskäligt enligt 36 § avtalslagen. Villkoret ska därför lämnas utan avseende och i stället ska rättsförhållandet avvecklas med ledning av bestämmelserna i 42 § konsumenttjänstlagen. Ridklubben har inte visat att man har haft kostnader eller förluster av det slag som skulle medföra rätt att behålla något utöver kostnaden för de lektioner som JL eller hennes

2023-01361

2023-12-19

dotter deltagit i. Hon ska därför endast betala för dessa och har rätt till återbetalning av kostnaden för tjänsten i övrigt, dvs. för 13 lektioner. Ridklubben ska således rekommenderas att betala 2 795 kr avseende dessa lektioner till JL.