

**Konsument uteblev från bokad tid för naprapattjänst. Näringsidkaren hade inte förbehållit sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning. Eftersom näringsidkaren inte hade utfört någon del av tjänsten och inte påstått att näringsidkaren hade inrättat sig efter avtalet genom att ha avvisat andra kunder, hade näringsidkaren inte någon rätt till betalning. (Analog tillämpning av 42 och 48 §§ konsumenttjänstlagen.)**

**Beslut 2017-06-12; 2016-13151**

*SB* begärde att slippa betala kostnaden för bokad naprapattjänst. Hon hade på förmiddagen bokat en behandling på eftermiddagen samma dag. Hon kom dock inte till behandlingen. Trots att företaget inte hade informerat om att en avgift kunde komma att tas ut om hon uteblev, fakturerade företaget henne med 600 kr. Med tanke på hur tätt inpå behandlingstiden som hon gjorde bokningen är det inte troligt att företaget drabbades av en inkomstförlust till följd av att hon inte kom till behandlingen.

*Företaget* motsatte sig kravet. *SB* kom inte till den bokade tiden och svarade inte i telefon när företaget försökte nå henne. Det visade sig senare att hon var hemma och sov. Med anledning av detta drabbades företaget av ett inkomstbortfall och hade rätt att fakturera *SB* med 600 kr.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Nämnden finner att konsumenttjänstlagen kan tillämpas analogt på tvisten. Det är ostridigt att *SB* inte avbokade behandlingen innan den skulle ha utförts. Då *SB* inte betalade har företaget enligt 48 § konsumenttjänstlagen rätt att häva avtalet och begära betalning som om avbeställning skett den dag hävningen gjordes.

Enligt i 42 § konsumenttjänstlagen har konsumenten rätt att avbeställa en tjänst till den del denna inte har utförts och då i princip befrias från motsvarande betalningsskyldighet. Näringsidkaren har dock rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för det arbete som måste utföras trots avbeställningen. Näringsidkaren kan dessutom ha rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt för förluster i övrigt på grund av att näringsidkaren har underlåtit att ta på sig arbete eller på grund av att denne på annat sätt inrättat sig efter uppdraget.

Företaget har inte utfört någon tjänst och har inte av den anledningen rätt till betalning. Frågan som nämnden har att ta ställning till blir därför om företaget har rätt till ersättning för förlust, som uppstått på grund av att företaget inrättat sig efter avtalet genom att ha avvisat en annan kund. Företaget har inte påstått det, och nämnden finner detta dessutom osannolikt med hänsyn till att *SB* bokade tiden bara några timmar före den tilltänkta behandlingen.

Eftersom företaget således inte hade haft rätt att få ersättning om *SB* hade avbokat tjänsten i tid kan hon inte anses skyldig att betala 600 kr i förevarande situation.

Nämnden noterar att företaget inte har förbehållit sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, som enligt 43 § konsumenttjänstlagen hade varit giltig vid avbeställning och utevaro, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare som ersättning enligt 42 §.