

I en bredbandsleverantörs allmänna villkor fanns en ansvarsbegränsning som innebar att leverantören inte ansvarade för skada om företaget inte hade agerat vårdslöst. En sådan ansvarsbegränsning ansågs inte oskälig gentemot konsumenten (36 § avtalslagen).

Beslut 2017-10-02; 2017-06153

NF begärde ersättning med 1 009 kr (202 kr + 807 kr) på grund av en månads uppehåll i leveransen av bredband i samband med att han flyttade. Han hade ett avtal om bredbandsabonnemang med företaget. Den 22 mars 2017 anmälde han till företaget att han ville flytta sitt abonnemang till en ny adress den 8 april. Företaget efterfrågade uttags-id dit tjänsten skulle flyttas. Han skickade detta till företaget den 9 april, dagen efter det att han flyttat in. Ändå dröjde det till den 8 maj innan abonnemanget kom igång, efter upprepade kontakter med företaget. Han betalade 202 kr för abonnemanget under uppehållet. Under tiden tvingades han köpa extra surf till sin mobiltelefon. Eftersom han behövde internet för sina studier tecknade han även ett korttidsabonnemang med en annan operatör. Hans kostnader för extrasurf och korttidsabonnemang uppgick till 807 kr.

Företaget medgav kravet på återbetalning av abonnemangskostnad på 202 kr och motsatte sig kravet i övrigt. Abonnentens egna kostnader ersätts inte enligt gällande avtalsvillkor. Upphållet i leveransen berodde på att NF:s nya adress var kopplad till stadsnätet och en annan operatör, och det var stadsnätets tekniker (inte företagets) som gjorde omkopplingen.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Parterna är överens om att det i samband med NF:s flytt uppstod en månads avbrott i leveransen.

Företaget har medgett kravet på ersättning för abonnemangskostnader (prisavdrag). Kravet ska därför godtas i den delen.

NF har därutöver begärt ersättning för utgifter för mobilsurf och korttidsabonnemang hos annan leverantör. Företaget har uppgett att sådana egna kostnader inte ersätts enligt avtalsvillkoren.

Av de allmänna villkoren för abonnemanget framgår följande ansvarsbegränsning: ”Kunden har, med de begränsningar som följer av dessa allmänna villkor, endast rätt till ersättning för skada som företaget genom vårdslöshet förorsakat Kunden vid tillhandahållande av tjänsten. [...] Företaget ansvarar inte heller för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller information [...]”.

Det finns tidigare avgöranden från nämnden där nämnden har satt liknande ansvarsbegränsningar åt sidan och i stället tillämpat konsumenttjänstlagens skadeståndsbestämmelser analogt. Högsta domstolen har dock i ett relativt nytt avgörande behandlat frågan om friskrivningars skälighet i konsumentavtal om tjänster som faller utanför konsumenttjänst-

lagens tillämpningsområde (NJA 2017 s. 113). Domstolen konstaterar att det inte finns något principiellt hinder mot att en näringsidkare avtalsvis begränsar sitt ansvar gentemot en konsument. Frågan om en överenskommen ansvarsbegränsning kan göras gällande får i stället avgöras i varje enskilt fall genom en bedömning enligt 36 § avtalslagen. Att de tvingande konsumentskyddsreglerna tillhandahåller en viss nivå på skyddet kan då vara en omständighet av betydelse för bedömningen.

Den tjänst som företaget tillhandahåller – inkoppling och tillhandahållande av en bredbands-uppkoppling – faller utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Nämnden anser inte att ansvarsbegränsningen som innebär att företaget inte ansvarar för skada om det inte har agerat vårdslöst är oskälig gentemot konsumenten.

För att företaget ska vara skadeståndsskyldigt mot NF krävs därför att företaget orsakat dröjsmålet genom vårdslöshet. Nämnden anser inte att det är bevisat att dröjsmålet orsakats genom vårdslöshet från företagets sida. Eftersom det inte framkommit att företaget varit vårdslöst saknas anledning för nämnden att bedöma de ansvarsfriskrivningar som framkommer av villkoren i övrigt. Någon rätt till ersättning finns inte och NF:s krav ska därför avslås.