

Fråga om en tjänst avseende personlig träning online omfattas av undantaget för fritidsaktiviteter i distansavtalslagen.**Beslut 2021-10-20; 2021-08342**

LS begärde att få ångra köpet av en PT online-tjänst.

I sin anmälan till nämnden uppgav LS följande. Den 29 april 2021 beställde hon en PT online-tjänst för sex månader. Hon betalade 4 880 kr för tjänsten. Tjänsten var inte som hon hade förväntat sig. Upplägget var inte individuellt utan företaget hade bara räknat ut energibehov och sedan bifogat ett antal recept som inte ens var anpassade efter hennes energibehov. Hon har inte använt tjänsten. Hon meddelade företaget att hon ångrade köpet den 2 maj 2021.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. LS fick sina program den 2 maj 2021. Hon besvarade genom mejl inom en timme att hon inte var nöjd med programmen och nämnde då även att programmen inte var anpassade efter henne då hon inte kan springa. Detta hade hon dock inte uppgett i hälsodokumentet som hon fick innan start. Företaget justerade hennes träningsprogram den 3 maj 2021 utifrån hennes önskemål. LS var ändå inte nöjd med programmen. Hon erbjöds därför i stället återbetalning med 1 500 kr som kompensation. Företaget måste debitera för de timmar som lagts ned på hennes program, dvs. cirka fem och en halv timmar inkl. justeringar.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Avtalet mellan LS och företaget har såvitt framkommit ingåtts på ett sådant sätt att lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) är tillämplig i ärendet. Lagen innehåller regler om bl.a. konsumentens ångerrätt och näringsidkarens informationsskyldighet vid distansavtal.

Enligt 2 kap. 10 och 12 §§ distansavtalslagen har konsumenten rätt att ångra ett avtal inom 14 dagar från det att ångerfristen börjat löpa, normalt avtalstillfället vid tjänster. Vissa typer av avtal är dock undantagna från ångerrätten.

Företaget har gjort gällande att ångerrätten inte längre gäller i och med att tjänsten har påbörjats. Enligt 2 kap. 11 § 1 distansavtalslagen gäller ångerrätt inte för avtal som avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts. Med att tjänsten har fullgjorts avses att tjänsten helt och fullt ska ha avslutats (se prop. 2013/14:15 s. 89). Det kan konstateras att LS hade fått del av vissa träningsprogram före det att hon meddelade företaget att hon ångrade köpet. Företaget har dock inte påstått att detta skulle innebära att tjänsten, som skulle pågå i sex månader, har fullgjorts. Företaget har inte heller visat att LS uttryckligen har samtyckt till att ångerrätten inte längre skulle gälla. Detta undantag är därmed inte tillämpligt.

Distansavtalslagen innehåller även ett undantag som avser avtal om fritidsaktiviteter om näringsidkaren ska tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod (se 2 kap. 11 § 12). Nämnden har i ärende 2017-06733 bekräftat att alla avtal om tjänster avseende fritidsverksamhet som ska genomföras vid en viss tidpunkt eller tidsperiod är undantagna från ångerrätt. Frågan är hur man ska se på den nu aktuella typen av online-tjänst avseende personlig träning.

Nämnden konstaterar att det i det aktuella fallet i och för sig rör sig om ett tidsbegränsat avtal. Det gäller dock under förhållandevis lång tid och det rör sig dessutom om en tjänst som endast tillhandahålls online. Såvitt framkommit har det inte i avtalet varit närmare bestämt när eller hur ofta under sexmånadersperioden som LS skulle använda det material hon fått tillgång till eller när hon skulle komma att ha kontakt med företaget. Det har inte framkommit att företaget har behövt vidta några andra särskilda åtgärder för att kunna tillhandahålla någon viss tjänst vid någon bestämd tidpunkt. Det ligger i linje med nämndens avgörande i ärende 2017-06733 att se tjänsten som att den avser en fritidsaktivitet. Nämnden anser dock att det inte har varit fråga om tillhandahållande av en tjänst på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod på det sätt som följer av bestämmelsen. Nämnden bedömer därför att avtalet inte omfattas av det aktuella undantaget.

Det finns inte något annat undantag från ångerrätten som är tillämpligt i ärendet. LS har alltså haft rätt att ångra sitt köp, vilket hon också har gjort i tid. När en konsument utövar sin ångerrätt ska näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Av 2 kap. 15 § 3 distansavtalslagen följer att näringsidkaren, när avtalet gäller en tjänst, kan ha rätt att ta betalt för den del av det avtalade priset som motsvarar den del av tjänsten som har utförts. Konsumenten är dock endast betalningsskyldig om konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har uppfyllt sin informationsplikt enligt lagen. I näringsidkarens informationsplikt ligger bl.a. att konsumenten ska få information om huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det samt att konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren för den del av tjänsten som hunnit utföras under ångerfristen. Informationen ska ges klart och begripligt.

Nämnden konstaterar att företaget, trots uppmaning från nämnden, inte har visat att företaget har lämnat fullständig information. Av det material som LS har skickat in framgår att viss information har lämnats även om det inte är tydligt huruvida denna information har lämnats i rätt tid eller först efter avtalets ingående. Oavsett hur det förhåller sig med detta framgår i vart fall inte att företaget har informerat om att det finns ett standardformulär eller om att LS skulle bli skyldig att betala för arbete som utförts under ångerfristen. Mot den bakgrunden har LS rätt att få tillbaka hela det belopp hon har betalat, vilket innebär att hennes krav ska bifallas.