

**Avtalstolkning. En konsument hade ingått ett avtal om service av sin bil under ett år till en fast månadsavgift. Avtalad körsträcka var 1 500 mil. ARN kom fram till att avtalsvillkoret om avgiftshöjning var oklart formulerat när det gällde avstämning av körsträckan under avtalsperioden; det framgick inte tydligt att körsträckan skulle vara jämnt fördelad över året. ARN kom också fram till att serviceinnehållet inte hade ändrats. Eftersom en höjning av månadsavgiften förutsatte att båda dessa förutsättningar var uppfyllda fick företaget inte höja avgiften.**

### **Beslut 2023-12-19; 2022-15488**

*JK* begärde att avtalat pris om 379 kr per månad ska gälla och att han ska slippa betala överskjutande belopp.

I sin anmälan till nämnden uppgav *JK* följande. Den 10 januari 2022 tecknade han ett serviceavtal med företaget. Avtalet tecknades för ett år och en körsträcka om 1 500 mil, med en månadskostnad om 379 kr. Han lämnade in bilen för den årliga servicen den 10 augusti 2022 och fick tillbaka bilen samma dag utan några kommentarer om tilläggservice eller reparationer. Fem dagar senare fick han ett brev med information om att månadskostnaden skulle justeras upp med 718 kr på grund av övermil. Han informerades även om att han skulle behöva betala 5 749 kr till företaget retroaktivt.

Företaget grundade beslutet på att bilen enligt en ny beräkning skulle ha en årlig körsträcka om 1 823 mil, i stället för avtalade 1 500 mil. Orsaken var att bilen hade körts i snitt 171 mil per månad under de första sju månaderna. Vid servicetillfället hade dock bilen inte körts mer än 1 197 mil. Familjen använder bilen främst under sommarmånaderna och körsträckan under avtalstiden kommer inte att överstiga 1 500 mil. Avtalat pris om 379 kr per månad ska därför gälla.

Han hade inte beställt några extra moment till servicen (alltså moment som inte omfattas av serviceavtalet) eller för den delen informerats om att några sådana extra moment skulle komma att utföras.

*Företaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. I avtalat pris om 379 kr per månad ingår en så kallad underhållsservice. Beräknat miltal vid servicetillfället var 13 663 mil. Vid servicebesöket hade bilen emellertid körts 13 986 mil.

Bilen har en motor med motorkod D4204T6. Intervallen för byte av kamaxelrem och hjälpaggregatrem är för denna motor 15 000 mil eller 10 år. Eftersom bilen hade körts 13 986 mil vid servicebesöket byttes remmarna ut. Dessa byten ingår inte i serviceavtalet. För att inte milintervallet ska överstigas byts remmarna ut innan motorn nått 15 000 mil. Om intervallen hade senarelagts är risken att kamaxelremmen och/eller hjälpaggregatremmen hade brustit, med motorhaveri som följd. Kostnaden för dessa byten uppgick till 9 440 kr inklusive moms. *JK* betalade dock 8 616 kr inklusive moms.

Av villkorspunkt 4 Över-/Undermiljustering framgår att en justering sker om den verkliga mätarställningen överstiger beräknad mätarställning med mer än 300 mil och att serviceinnehållet ändras. Båda kraven för justering är uppfyllda.

### **Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

#### **Bakgrund**

Parterna är överens om att de i januari 2022 ingick ett serviceavtal som skulle gälla under ett år till en

fast kostnad om 379 kr per månad, beräknad på en årlig körsträcka om 1 500 mil. Vid avtalets ingående hade JK:s bil en mätarställning om 12 798 mil. Vid verkstadsbesök den 10 augusti 2022 byttes kamaxelrem och hjälpaggregatrem. Bilen hade då en mätarställning om 13 986 mil.

Frågan i ärendet är om företaget med anledning av det inträffade hade rätt att höja månadskostnaden. Företaget har hänvisat till de allmänna villkor för företagets serviceavtal som fogats till parternas serviceavtal och anfört att rätten att höja priset framgår av punkt 4 i de allmänna villkoren. Av punkt 4 a) framgår att företaget har rätt att när som helst kontrollera om den verkliga körsträckan på årsbasis stämmer överens med den avtalade årliga körsträckan. I punkt 4 c) anges följande.

**Nytt pris:** Handlaren har rätt att justera månadsavgiften för avtalsperiodens återstående månader om fordonets verkliga mätarställning överstiger beräknad mätarställning med mer än 300 mil och att serviceinnehållet ändras. Beräknad mätarställning är den mätarställning som borde ha uppnåtts vid avstämningstillfället om den avtalade årliga körsträckan hade följts. Det nya priset är det pris som skulle ha gällt om korrekt årlig körsträcka hade angivits när avtalet tecknades alternativt förnyades.

Nämnden konstaterar att det enligt punkt 4 c) krävs att två förutsättningar är uppfyllda för att priset ska få höjas. Dels ska fordonets verkliga mätarställning överstiga beräknad mätarställning med mer än 300 mil, dels ska serviceinnehållet ändras. Båda förutsättningarna måste vara uppfyllda för att priset ska få höjas.

#### **Första förutsättningen – Verklig mätarställning överstiger beräknad mätarställning**

Nämnden konstaterar att de allmänna villkoren, inklusive punkt 4, inte har varit föremål för individuell förhandling mellan parterna. Om innebörden av ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling är oklar, ska vid en tvist mellan en näringsidkare och en konsument villkoret tolkas till konsumentens förmån (se 10 § avtalsvillkorlagen).

Företaget menar att det aktuella villkoret ska tolkas på så sätt att ett fordons mätarställning vid exempelvis ett verkstadsbesök inte då med mer än 300 mil ska överstiga en mätarställning baserat på en jämn fördelning över året av den avtalade årliga körsträckan. Nämnden konstaterar dock att de allmänna villkoren i punkt 4 c), lästa för sig eller i förening med övriga villkorspunkter, inte på ett tydligt sätt anger att den årliga körsträckan om 1 500 mil ska vara jämnt fördelad över året. Det finns alltså en oklarhet i villkoren i det avseendet. Den oklarheten gör att villkoren i punkt 4 ska tolkas till JK:s förmån. Nämnden anser därför att villkoren i punkt 4 ska tolkas så att JK inte vid kontroll under avtalsperioden eller vid avtalsperiodens slut får överskrida 1 500 mil med mer än 300 mil.

Eftersom mätarställningen vid avstämningstillfället den 10 augusti 2022 var 13 986 mil samt att avtalad årlig körsträcka om 1 500 mil inte hade uppnåtts, och därmed inte heller överskridits med 300 mil, är den första förutsättningen i punkt 4 c) i de allmänna villkoren inte uppfylld. Redan av den anledningen saknade företaget stöd i villkoren för en höjning av månadsavgiften.

#### **Andra förutsättningen – Serviceinnehållet ska ändras**

För att månadsavgiften ska få höjas krävs också att serviceinnehållet ändras. Av de allmänna villkoren, punkt 5.1, framgår att avtalet omfattar att handlaren, utan ytterligare kostnad för kunden, ska tillhandahålla och utföra Original Service, inklusive bland annat ”milbundna intervalltillägg såsom byten av tändstift, luftfilter och kamrem”.

Företaget har ansett att det vid servicetillfället den 10 augusti 2022 behövde bytas kamaxelrem och hjälpaggregatrem, eftersom det i serviceprogrammet ingick att dessa byten skulle ske vid 15 000 mil och – som nämnden har uppfattat företagets argument – det vid servicetillfället var mindre än 1 500 mil kvar till 15 000 mil.

Vid avtalsperiodens början hade bilen körts 12 798 mil. Enligt avtalet hade JK rätt att inom avtalsperioden köra bilen till en mätarställning om 14 298 mil. Det var i så fall kvar mindre än 1 500 mil till 15 000 mil. Utifrån företagets argumentation om att de aktuella remmarna behövde bytas vid miltalet 13 986 mil hade samma remmar även behövt bytas inom avtalsperioden och den åtgärden hade då legat inom serviceinnehållet i punkt 5.1 i de allmänna villkoren. Bytet av remmarna har alltså inte varit något som tillkommit utöver vad som ingick i den service som JK hade rätt att erhålla utan kostnad enligt punkt 5.1. Och även om JK vid servicetillfället hade – utifrån företagets metod att beräkna körsträcka utifrån en jämn fördelning över året – vid servicetillfället den 10 augusti 2022 hållit sig inom ramen för vad han enligt företagets sätt att se det fick ha kört bilen, nämligen 13 673 mil, skulle det ha varit mindre än 1 500 mil kvar till 15 000 mil och handlaren skulle då ha bytt remmarna enligt företagets uppfattning. Sammantaget innebär det att rembytet under alla omständigheter skulle ha skett inom ramen för serviceavtalet (punkt 5.1). Det har alltså inte varit fråga om något ändrat serviceinnehåll. Den andra förutsättningen i punkt 4 c) i de allmänna villkoren är således inte heller uppfylld. Även tagen för sig innebär avsaknaden av den förutsättningen att företaget inte har haft rätt att höja månadsavgiften.

### **Fråga om tillägsarbete**

JK har i ärendet uppgett att han inte beställt bytet av remmarna och att han inte heller informerats av handlaren om att dessa byten skulle ske. Företaget har i ärendet inte invänt mot det. Näringsidkaren ska då behov av tillägsarbete uppkommer underrätta konsumenten om det och begära dennes anvisningar (se 8 § konsumenttjänstlagen). I ärendet har företaget inte ens påstått att det har skett. Inte heller har det i ärendet framkommit att JK i efterhand skulle ha godkänt utförandet av de aktuella rembytena och förutsättningarna är därför inte heller sådana att företaget har rätt till ersättning för rembytena utifrån reglerna om tillägsarbete (jfr 38 § konsumenttjänstlagen).

### **Sammanfattning**

Nämnden anser att det inte fanns förutsättningar för företaget att ändra avtalat pris om 379 kr per månad och att företaget inte heller har haft rätt att begära ersättning för rembytena av JK. Företaget ska därför rekommenderas att acceptera att månadsavgiften om 379 kr inte fick höjas och att avstå från att kräva JK på någon betalning utöver denna månadsavgift.