

**Fråga om avtal om streamingtjänst undantas från ångerrätten (2 kap. 11 § distansavtalslagen).****Beslut 2019-07-03; 2018-05453**

AK begärde att få frånträda ett avtal om abonnemang på streamingtjänster.

I sin anmälan till nämnden uppgav AK följande. Den 9 april träffade hon ett avtal om abonnemang på streamingtjänster med C More Entertainment. Avtalet ingicks vid ett säljbesök i hennes hem. Det hade en bindningstid på 24 månader. Efter besöket kontaktade hon säljaren via sms och frågade om hon hade ångerrätt. Säljaren svarade att hon hade det. Hon ångrade avtalet den 21 april. C More invände dock att hon inte hade rätt att ångra avtalet eftersom hon hade börjat använda tjänsten.

*C More Entertainment* motsatte sig kravet.

Företaget uppgav följande i sitt svar till nämnden.

Avtalet gäller ett abonnemang på bolagets streamingtjänst "C More Standard Sport" med en initial avtalstid om 24 månader. Av punkten 5 i de allmänna villkoren för streamingtjänsten framgår att konsumenten inte längre har någon ångerrätt från och med den tidpunkt som streaming av innehållet aktiveras. AK har accepterat villkoren och även informerats om ångerrätten på en separat blankett där det framgår att ångerrätten upphör om hon startar användandet och streamar innehåll under ångerfristen. Hon har genom att underteckna blanketten uttryckligen samtyckt till detta. När hon ångrade avtalet hade hon aktiverat streamingtjänsten. Hon hade därför inte rätt att ångra avtalet.

Det avtalade villkoret om avstående från ångerrätten är förenligt med lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I 2 kap. 11 § 11 finns ett undantag från ångerrätten som avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium. Enligt bestämmelsen gäller inte ångerrätten om konsumenten uttryckligen har samtyckt till leverans under ångerfristen och gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Undantaget är tillämpligt på det avtal som träffats mellan parterna. Vad som är digitalt innehåll definieras inte i distansavtalslagen. I konsumenträttighetsdirektivet – som implementerats genom den lagen – definieras dock digitalt innehåll som data som produceras och tillhandahålls i digital form (artikel 2.11). Definitionen är bred. Som konstateras i EU-kommissionens vägledning till direktivet innebär detta att avtal om digitalt innehåll på nätet potentiellt kan omfatta ett stort antal olika situationer som inbegriper leverans av data i digital form.

C More är en streamingtjänst där kunden kan titta på sport, film, serier, videoklipp, tv- och barnprogram m.m. "on demand", dvs. innehållet spelas upp efter det att kunden begärt det och inte enligt tablå. I stället för att kunden betalar för varje enskilt program tillhandahåller bolaget tjänsten mot en fast månatlig avgift som ger kunden tillgång till allt program- och videoinnehåll som ingår i det paket som kunden köpt under den period som kundens abonnemang gäller.

Nämnden har i ett ärende (ARN 2017-13307) bedömt att bolagets streamingtjänst inte är digitalt innehåll utan i stället en ”digital tjänst” för vilket undantaget från ångerrätten inte gäller. Stöd för en sådan tolkning av undantaget finns varken i distansavtalslagen eller i konsumenträttighetsdirektivet. En sådan bedömning leder till orimliga konsekvenser. Syftet med undantaget från ångerrätten är att konsumenten inte ska kunna köpa t.ex. ett program och titta på det för att därefter ångra köpet och få pengarna tillbaka. Samma syfte gör sig gällande när hela programutbudet tillhandahålls under en period mot en avgift. Om konsumenten skulle ha rätt att titta på utbudet under 14 dagar och sedan ångra avtalet skulle konsumenten utan att behöva betala ersättning ha möjlighet att titta på mer än 100 timmar program och i vissa fall kunna följa särskilda händelser, t.ex. sportevenemang, i dess helhet. Kunder skulle också riskera att drabbas av prishöjningar.

Sammanfattningsvis måste C More anses som digitalt innehåll för vilket det är tillåtet att kunden avsäger sin ångerrätt för det fall att streamingen av innehållet påbörjas.

### **Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.**

Avtalet mellan parterna är ett s.k. avtal utanför affärslokaler enligt 1 kap. 1 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Bestämmelserna om ångerrätt m.m. i lagen är därför tillämpliga.

Enligt distansavtalslagen är huvudregeln att konsumenten har rätt att ångra ett avtal inom 14 dagar. I 2 kap. 11 § finns vissa undantag från ångerrätten. Enligt punkten 11 gäller inte ångerrätten för avtal som avser digitalt innehåll som levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Frågan är om avtalet mellan parterna gäller digitalt innehåll i den mening som avses i bestämmelsen och om AK har förlorat rätten att ångra avtalet på grund av att hon börjat använda tjänsten och gått med på att hon då inte längre har ångerrätt.

När det gäller tolkningen av bestämmelsen kan till en början konstateras att den genomför artikel 16 m) i det s.k. konsumenträttighetsdirektivet (2011/83/EU) och att utgångspunkten är att den ska tolkas direktivkonformt. Uttrycket digitalt innehåll definieras i art 2.11 i direktivet som data som produceras och tillhandahålls i digital form. Som exempel nämns i skäl 19 köp av datorprogram, applikationer, spel eller filmer där åtkomsten sker genom nedladdning eller direktuppspelning.

Som C More framhåller är definitionen av digitalt innehåll bred. Data som produceras och tillhandahålls i digital form skulle kunna omfatta snart sagt alla typer av innehåll. Enligt nämndens bedömning är ordalydelsen dock inte så entydig att den kan ses isolerad. Även sammanhanget måste beaktas och de mål som har eftersträvat med de föreskrifter som bestämmelsen ingår i (se EU-domstolens dom den 27 mars 2019, slewo, C-681/17, EU:C:2019:255, som gällde tolkningen av undantaget från ångerrätten för förslutna varor). En generell utgångspunkt är att undantag från en rättighet som ges i konsumentskyddande unionsrätt ska tolkas restriktivt (se EU-domstolens uttalande i slewo C-681/17 p. 34 och även

EU-domstolens dom den 20 september 2017, Andriuciu m. fl., C 186/16, EU:C:2017:703, p. 31 och där angiven praxis).

I EU-kommissionens icke-bindande vägledning till direktivet, s. 67, uttalas följande.

*Artikel 16 m) eftersträvar ett mål som kan jämföras med det för regeln i artikel 16 i) genom att undanta plomberade materiella databärare (cd, dvd etc.) från ångerrätten om konsumenten bryter plomberingen. Detta innebär att i båda dessa fall, till skillnad från frånträdandet från tillhandahållandet av tjänster [...] har konsumenten ingen rätt att ”prova” det digitala innehållet under den tid då ångerfristen löper.*

Uttalandena ger stöd för att syftet med undantaget från ångerrätten för digitalt innehåll som levereras på annat sätt än ett fysiskt medium har varit att regleringen ska vara teknikneutral såvitt avser leveransmedium. Det ska alltså inte vara avgörande om ett datorprogram levereras på en CD-skiva eller genom nedladdning, eller om en film levereras på DVD-skiva eller genom direktuppspelning.

I vägledningen framhålls vidare att avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium utgör en särskild typ av avtal som varken är att betrakta som köp av en vara eller avtal om utförande av en tjänst men som trots detta omfattas av direktivet och som regleras i vissa speciella bestämmelser. Av vägledningen framgår att för ”betaltjänster som tillhandahålls elektroniskt” gäller – till skillnad från avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium – direktivets bestämmelser om tjänster generellt, bl.a. om skyldigheten att betala för en tjänst som delvis utförts (se vägledningen s. 52 och 65 f.).

I sammanhanget bör även beaktas att EU-kommissionen i en rapport till Europaparlamentet och rådet i maj 2017 om tillämpningen av direktivet har uppmärksammat att gränsdragningen mellan avtal om digitalt innehåll och avtal om tjänster som tillhandahålls elektroniskt i praktiken kan vara svår att dra. I klagörande syfte har föreslagits vissa förtydliganden i skälen till direktivet, COM (2018) 185 final. Enligt dessa kännetecknas digitalt innehåll av att näringsidkaren vidtar en engångsåtgärd för att tillhandahålla konsumenten ett särskilt digitalt innehåll, t.ex. specifika musik- eller videofiler. En digital tjänst kännetecknas däremot av att näringsidkaren kontinuerligt är involverad under avtalets löptid för att konsumenten ska kunna använda tjänsten.

Mot bakgrund av det som har anförts gör nämnden sammantaget bedömningen att undantaget från ångerrätten i 2 kap. 11 § 11 distansavtalslagen måste förstås så att det inte omfattar löpande avtal om streamingtjänster där utbudet varierar över tid på det sätt som är fallet i fråga om den i ärendet aktuella tjänsten. En så vid tolkning av undantaget ligger inte i linje med konsumenträttsdirektivets konsumentskyddande mål och EU-domstolens uttalanden om en restriktiv tolkning av undantag från rättigheter i konsumentskyddande unionsrätt. Vid löpande abonnemang av det aktuella slaget kan näringsidkaren inte anses drabbad av en ångerrätt på samma sätt som vid avtal om ett specifikt digitalt innehåll som levereras till konsumenten och som konsumenten i sin helhet kan ta del av innan avtalet ångras. Om näringsidkaren ger konsumenten möjlighet att börja ta del av tjänsten under ångerfristen tillgodoses näringsidkarens intressen i stället på ett väl avvägt sätt genom rätten att kräva en

proportionell andel av priset enligt 2 kap. 15 § 3 distansavtalslagen, förutsatt att konsumenten uttryckligen har begärt att leveransen skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information på det sätt som framgår av bestämmelsen. Konsumenten har alltså inte rätt att ta del av tjänsten gratis.

Nämnden konstaterar vidare att den avtalade tjänsten inte har fullgjorts på det sättet som avses i 2 kap. 11 § 1 distansavtalslagen och att inte heller det undantaget är tillämpligt. Avtalet omfattas inte heller av något annat undantag från ångerrätten.

Eftersom distansavtalslagen är tvingande till konsumentens förmån saknar det avtalade villkoret om upphörande av ångerrätten verkan (se 1 kap. 4 § distansavtalslagen). AK hade därför rätt att ångra avtalet.

C More har inte lämnat korrekt information om ångerrätten och skyldigheten att betala en andel av det avtalade priset på det sätt som följer av distansavtalslagen. Företaget har därför inte rätt till ersättning för den tid AK har använt tjänsten.

C More ska därför rekommenderas att låta AK frånträda avtalet genom att återbetala det som hon har betalat för tjänsten och avstå från betalningskrav med anledning av avtalet.

### **Skiljaktig mening**

Tre ledamöter var skiljaktiga och anförde följande.

Såsom 2 kap. 11 § p. 11 i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler är avfattad – och med beaktande av definitionen av digitalt innehåll i konsumenträttighetsdirektivet – går det enligt vår mening inte att komma till någon annan slutsats än att abonnemangsavtalet avseende streamingtjänsten är ett sådant avtal avseende digitalt innehåll som levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium, att det enligt denna bestämmelse går att avtala bort den ångerrätt som annars gäller.

För att ångerrätten ska bortfalla krävs att konsumenten samtyckt till leverans under ångerfristen och till att ångerrätten går förlorad. Det framgår av utredningen att AK har undertecknat information om att ångerrätten går förlorad om användande av tjänsten påbörjas under ångerfristen. Vi anser att detta uppfyller de krav som uppställs i bestämmelsen. Eftersom ångerrätt bortfallit har alltså AK inte rätt att frånträda avtalet med stöd av ångerrätten. Hennes krav ska därför avslås.