

En konsument, som via ett företags webbplats hade bokat en tid för tandblekning, kom inte på den bokade tiden. Han begärde därefter att slippa betala för tjänsten. ARN kom fram till att distansavtalslagen var tillämplig och att konsumenten hade ångrat avtalet inom den förlängda ångerfristen. Eftersom företaget inte hade visat att fullständig information om ångerrätten hade lämnats hade företaget inte rätt till ersättning enligt distansavtalslagen. ARN bedömde emellertid att det förhållandet att konsumenten i efterhand ångrade avtalet inte utesluter ett skadeståndsansvar för den förlust företaget orsakats på grund av att företaget inte fick möjlighet att fullgöra sin prestation eller ta in någon annan kund på den bokade tiden. ARN bedömde att skadan skäligen kunde uppskattas till det pris som konsumenten skulle ha betalat för tjänsten.

Beslut 2023-12-27; 2022-12985

AG begärde betalningsbefrielse från ett krav på 1 299 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav AG följande. Den 11 oktober 2021 bokade han en tid för tandblekning den 5 november 2021 för 1 299 kr hos företaget via bolagets webbplats. Eftersom han inte nyttjade den bokade tiden vill han inte betala för tjänsten. Han kontaktade företaget den 2 december 2021 och uppgav att han inte ville betala fakturan. Han erbjöds en ny tid. Han tackade nej eftersom han inte längre vill ha tjänsten efter att ha sett bolagets arbetsplats. Hans uppfattning är att bolaget inte har bra kunskap för att utföra tjänsten.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. AG kom inte i tid till det bokade besöket. Eftersom bolaget har andra kunder med bokade tider kan det inte klämma in en ny kund för att utföra behandling. I det här fallet fick AG ett erbjudande om att få en ny tid, vilket han tackade nej till med hänvisning till att han bor utanför Stockholm. I vanliga fall får kunden inte något sådant erbjudande om tiden avbokas inom 24 timmars marginal eller om tiden missas. AG har inte genomgått någon behandling hos företaget och kan därför inte ha någon uppfattning om de behandlingar som erbjuds.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Har parterna ingått ett bindande avtal?

Av utredningen i ärendet framgår att AG bokade en tid för tandblekning den 5 november 2021 på företagets webbplats, att han inte kom på den bokade tiden och att han erbjöds en ny tid den 14 november 2021 som han inte ville ha.

Nämnden konstaterar att båda parter i samband med bokningen förpliktade sig att fullgöra sin del av avtalet, dvs. AG att betala och företaget att fullgöra tjänsten. Det är alltså inte fråga om någon oförbindande bokning utan parterna har ingått ett bindande avtal om en tandblekningstjänst.

Har AG rätt att ångra avtalet?

Eftersom avtalet mellan parterna har ingåtts via internet inom ramen för ett av bolaget organiserat system för att träffa avtal på distans är lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) tillämplig.

Enligt distansavtalslagen har konsumenten rätt att frånträda (ångra) ett avtal om utförande av en tjänst genom att lämna ett tydligt meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar från den dag då

avtalet ingicks (2 kap. 10 och 12 §§). Det krävs inte att konsumenten använder ordet "ånga" eller hänvisar till distansavtalslagen. Det väsentliga är att det framgår att konsumenten inte vill stå fast vid avtalet. Att enbart utebli från en inbokad tid är inte tillräckligt för att konsumenten ska anses ha ångrat avtalet.

Av distansavtalslagen följer att näringsidkaren ska informera konsumenten om och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten. Informationen ska ges klart och begripligt (2 kap. 2 § 10). Om konsumenten inte har fått sådan information upphör rätten att ånga avtalet senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade lämnats på föreskrivet sätt (2 kap. 12 §).

Av utredningen i ärendet framgår att AG den 2 december 2021 förklarade för företaget att han inte ville betala fakturan för det bokade besöket. Det måste därmed för företaget ha stått klart att AG inte ville stå fast vid sin avtalsbundenhet. Han har alltså genom detta frånträtt avtalet.

Företaget har, trots förfrågan från nämnden, inte presenterat någon utredning om huruvida bolaget har lämnat information om ångerrätten till AG på det sätt som följer av distansavtalslagen. Nämnden utgår därför från att ångerfristen fortfarande löpte den 2 december 2021. AG har därmed frånträtt avtalet i rätt tid.

Har företaget rätt till ersättning av AG?

Om en avtalad tjänst utförs innan ångerfristen har löpt ut innebär regleringen i distansavtalslagen att konsumenten som regel har rätt att ånga avtalet i efterhand, dvs. även efter det att tjänsten fullgjorts. Konsumenten befrias då från sin skyldighet att betala det avtalade priset för tjänsten. Om priset redan har betalats ska näringsidkaren betala tillbaka det till konsumenten (2 kap. 14 §).

I ett sådant fall ska konsumenten dock ersätta näringsidkaren med en proportionell andel av det avtalade priset för den tjänst som utförts, förutsatt att konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information om ångerrätten på det sätt som följer av lagen (2 kap. 15 § 3). Om tjänsten har utförts i sin helhet motsvarar näringsidkarens rätt till ersättning som regel det avtalade priset för tjänsten. Av allmänna principer följer att näringsidkaren har rätt att kvitta sin fordran mot konsumentens fordran på återbetalning av priset. Konsumenten har alltså i praktiken inte rätt att kräva något belopp från näringsidkaren. Om näringsidkaren *inte* har informerat konsumenten om ångerrätten på det sätt som framgår av lagen, blir konsekvensen i stället att konsumenten får tjänsten utan att behöva betala för den.

Även om konsumenten uteblir från den avtalade tiden för utförande av tjänsten och därefter ångrar avtalet innebär regleringen i distansavtalslagen att konsumenten befrias från sin skyldighet att betala det avtalade priset och att konsumenten, om priset har betalats, har rätt att få tillbaka beloppet. Eftersom tjänsten inte har utförts till någon del har näringsidkaren inte rätt till ersättning enligt bestämmelsen i 2 kap. 15 § 3 distansavtalslagen.

Av allmänna avtalsrättsliga principer följer att näringsidkaren kan ha rätt till ersättning av konsumenten för den förlust näringsidkaren orsakas på grund av att näringsidkaren inte fick möjlighet att fullgöra sin prestation eller ta in någon annan kund på den bokade tiden (se bl.a. nämndens avgörande i ärende 2016-13151). Enligt nämndens bedömning bör ett sådant krav även kunna riktas mot en konsument som har frånträtt avtalet. Syftet med regleringen i distansavtalslagen är visserligen att en konsument som utövar sin ångerrätt inte får drabbas av andra följor än de som framgår av lagen.

Detta kan dock inte anses utesluta ett ansvar om det finns någon annan tillkommande grund utöver att avtalet ångrats (jfr skäl 48 i direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, se även Kutteneuler, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler En kommentar [JUNO version 1E], kommentaren till 2 kap. 15 §).

Det är utrett att AG inte kom på det avtalade besöket hos företaget den 5 november 2021. Eftersom tjänsten inte till någon del hade utförts innan AG ångrade avtalet är bestämmelsen om näringsidkarens rätt till ersättning i 2 kap. 15 § 3 distansavtalslagen inte tillämplig.

Företaget har uppgett att det inte var möjligt att ta in någon annan kund på den bokade tiden. Enligt nämndens bedömning finns det inte anledning att ifrågasätta den uppgiften. Det är alltså utrett att företaget har orsakats en skada som skäligen kan uppskattas till det pris som AG skulle ha betalat, dvs. 1 299 kr. Det förhållandet att AG i efterhand ångrade avtalet utesluter inte ett skadeståndsansvar.

Nämndens slutsats blir därför att AG:s krav ska avslås.