Regeringens proposition
1984/85: 110

om konsumenttjänstlag;

beslutad den 13 december 1984.

Regeringen föreslår riksdagen att anta de förslag som har tagits upp i bifogade utdrag av regeringsprotokoll ovannämnda dag.

På regeringens vägnar

INGVAR CARLSSON

STEN WICKBOM

Propositionens huvudsakliga innehåll

I propositionen läggs fram förslag till en ny konsumenttjänstlag. Syftet med lagen, som saknar motsvarighet i dag, är att stärka konsumenternas ställning på ett område av stor praktisk betydelse för dem.

Konsumenttjänstlagen skall vara tillämplig på tjänster som näringsidkare utför åt konsumenter vid arbete på lösa saker eller fastigheter. Lagen omfattar alltså t. ex. underhålls- och reparationsarbeten på bilar och hushållsapparater, liksom entreprenadarbeten på byggnader och tomter (utom nyproduktion av bostadshus). Vidare regleras tjänster som gäller förvaring av föremål, t. ex. magasinering av möbler och omhändertagande av pälsar. Lagreglerna är i huvudsak tvingande till konsumentens förmån.

Näringsidkaren skall enligt lagen utföra tjänsten fackmässigt och med omsorg ta till vara konsumentens intressen. Han skall vidare vid behov samråda med konsumenten och ge denne lämplig vägledning. Näringsidkaren skall även underrätta konsumenten om behov av tilläggsarbete och vara skyldig att utföra särskilt angeläget tilläggsarbete. Slutligen åligger det näringsidkaren att avråda konsumenten från tjänster som inte är till nytta för denne.

I lagen fastslås vilka rättigheter konsumenten har, om tjänsten utförs felaktigt eller om näringsidkaren gör sig skyldig till dröjsmål vid utförandet. Vid fel är näringsidkaren normalt skyldig – men även berättigad – att avhjälpa felet. Detta skall i princip ske utan kostnad för konsumenten. Om felet inte avhjälps, får konsumenten göra avdrag på priset eller – om felet är väsentligt – häva avtalet. Även vid dröjsmål som är väsentliga får

Rättelse: S. 13, rad 1 Står: Förslag till Rättat till: 2 Förslag till S. 16, rad 4 efter 23 a §, Tillkommer: samt närmast före denna paragraf en ny rubrik.

konsumenten häva avtalet. Vid fel och dröjsmål har konsumenten dessutom rätt till skadestånd, om inte näringsidkaren kan visa att det ej har förekommit någon försummelse på hans sida. Som fel räknas även avvikelser från reklamuppgifter o. d. (marknadsföringsansvar). Näringsidkarens ansvar enligt en tidsbestämd garanti förtydligas och skärps. Ett fel skall reklameras inom skälig tid. Som yttersta frist gäller två år från det att uppdraget avslutades, utom vid arbete på byggnader eller fast egendom då tiden är tio år.

Har priset för en tjänst inte avtalats, behöver konsumenten inte betala mer än skäligt pris. Näringsidkaren får bara i viss utsträckning avvika från en ungefärlig prisuppgift. Konsumenten har rätt att få en specificerad räkning. Vidare regleras frågan om konsumentens skyldighet att betala för en förberedande undersökning.

Om konsumenten avbeställer en tjänst, är han skyldig att betala för redan utfört arbete och ersätta näringsidkaren för vissa förluster. Konsumenten är dock inte skyldig att betala förlustersättning, om han avbeställer tjänsten därför att den har blivit onyttig för honom av skäl som han inte råder över.

Lagen innehåller även vissa regler om näringsidkarens rättigheter för det fall att konsumenten inte betalar i tid eller inte lämnar medverkan som är en väsentlig förutsättning för utförandet. Dessa regler är bl. a. avsedda att hindra avtalsvillkor om påföljder som är strängare mot konsumenten.

I propositionen läggs också fram förslag om ändringar i konsumentkreditlagen. Viktiga konsumentskyddsbestämmelser i den lagen skall gälla även beträffande krediter i samband med konsumenttjänster. Vidare föreslås att 4 § marknadsföringslagen ändras så att det blir möjligt att i marknadsrättslig ordning förbjuda farliga eller uppenbart odugliga tjänster. Beträffande konsumentköplagen och den allmänna köplagen föreslås att preskriptionstiden för anspråk på grund av fel förlängs från nuvarande ett år till två år.

Den nya lagstiftningen avses träda i kraft den 1 januari 1986.

Lagförslagen i denna proposition har granskats av lagrådet. Propositionen innehåller därför tre huvuddelar: lagrådsremissen (s. 17), lagrådets yttrande (s. 340) och föredragande statsrådets ställningstaganden till lagrådets synpunkter (s. 368).

För att få skälen till lagförslagen helt klara för sig måste läsaren ta del av alla tre texterna.

Propositionens lagförslag

1 Förslag till

Konsumenttjänstlag

Härigenom föreskrivs följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller avtal om tjänster som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål i fall då tjänsten avser

1. arbete på lösa saker, dock ej behandling av levande djur,
2. arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, dock ej arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför byggnaden har åtagit sig att utföra i samband därmed,
3. förvaring av lösa saker, dock ej förvaring av levande djur.

2 § Lagen gäller inte

1. tillverkning av lösa saker, utom då konsumenten skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet,
2. installation, montering eller annat arbete som en näringsidkare utför för att fullgöra ett avtal om köp av en lös sak,
3. arbete som till fullgörande av ett avtal om köp utförs för att avhjälpa fel i den sålda egendomen.

3 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Uppdraget m. m.

Utförande och material

4 § Näringsidkaren skall utföra tjänsten fackmässigt. Han skall vidare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om inte annat får anses avtalat, ingår det i tjänsten att näringsidkaren skall tillhandahålla behövligt material.

Säkerhet

5 § Näringsidkaren skall särskilt iaktta att tjänsten inte utförs

1. i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, eller
2. i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Näringsidkarens skyldighet att avråda

6 § Om en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, skall näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten.

Om det först sedan tjänsten har börjat utföras visar sig att den inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten hade kunnat räkna med, skall näringsidkaren underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas eller får näringsidkaren av annan orsak inte anvisningar av honom inom rimlig tid, skall näringsidkaren avbryta påbörjat arbete. Detta gäller dock ej, om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få tjänsten utförd.

7 § Har näringsidkaren åsidosatt vad som åligger honom enligt 6 § och finns det starka skäl att anta att konsumenten i annat fall hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den, har näringsidkaren inte större rätt till ersättning än han skulle ha haft, om konsumenten hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den.

För kostnader som inte ersätts enligt första stycket har näringsidkaren dock rätt till ersättning i den mån konsumenten annars skulle gynnas på ett oskäligt sätt.

Tilläggsarbete

8 § Om det när tjänsten utförs framkommer behov av arbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta (tilläggsarbete), skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas eller får näringsidkaren av annan orsak inte anvisningar av honom inom rimlig tid, får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet

1. om priset för detta är obetydligt eller om det är lågt i förhållande till priset för den avtalade tjänsten, eller

2. om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget.

Näringsidkaren är skyldig att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för konsumenten, om konsumentens anvisningar inte kan inhämtas eller om konsumenten begär det.

I fråga om pristillägg för tilläggsarbete gäller 38 §.

Fel hos tjänsten

Vad som avses med fel

9 § Tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,

2. sådana föreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, eller

3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om den har utförts i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418) eller om näringsidkaren inte har utfört sådant tilläggsarbete som han är skyldig att utföra enligt 8 § tredje stycket.

10 § Tjänsten skall vidare anses felaktig, om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet

eller ändamålsenlighet som kan antas ha inverkat på avtalet och som i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring har lämnats

1. av näringsidkaren,

2. av någon annan näringsidkare eller av en branschförening eller liknande organisation för näringsidkarens räkning, eller

3. av en leverantör av material till tjänsten eller av någon annan i tidigare led.

Första stycket gäller ej i fråga om uppgifter som i tid har rättats på ett tydligt sätt.

11 § Tjänsten skall slutligen anses felaktig, om näringsidkaren i annat fall än som avses i 6 § första stycket före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. En förutsättning för att tjänsten skall anses felaktig är dock att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet.

12 § Frågan om tjänsten är felaktig skall bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades. Avser tjänsten en sak som har överlämnats till näringsidkaren eller som av annan orsak befinner sig i hans besittning, anses uppdraget avslutat först när saken har kommit i konsumentens besittning.

Om näringsidkaren har utfört tjänsten men uppdraget inte kan avslutas i rätt tid på grund av något förhållande på konsumentens sida, är den avgörande tidpunkten i stället den då uppdraget skulle ha avslutats.

13 § Försämras resultatet efter den tidpunkt som anges i 12 §, skall tjänsten anses felaktig om försämringen är en följd av att näringsidkaren har åsidosatt vad som ålegat honom enligt avtalet eller denna lag.

14 § Har näringsidkaren genom en garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att under en viss tid efter den tidpunkt som anges i 12 § svara för resultatet av tjänsten och försämras det utfästa resultatet under den angivna tiden, skall tjänsten anses felaktig.

Första stycket gäller ej, om näringsidkaren gör sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på konsumentens sida.

15 § Avser tjänsten förvaring av en lös sak gäller i stället för vad som sägs i 9, 10 och 12–14 §§ att tjänsten skall anses felaktig, om förvaringen anordnas på ett sätt som avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,

2. sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, eller

3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om förvaringen anordnas i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418) eller på ett sätt som avviker från sådana uppgifter enligt 10 § som inte i tid har rättats på ett tydligt sätt.

Påföljder vid fel

16 § Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får konsumenten hålla inne betalningen enligt 19 §. Han får vidare kräva att felet avhjälps enligt 20 § första stycket eller också göra avdrag på priset eller häva avtalet enligt 21 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

I fråga om konsumentens rätt till skadestånd av någon annan än näringsidkaren finns bestämmelser i 33 §.

Reklamation

17 § Vill konsumenten åberopa att tjänsten är felaktig, skall han underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet (reklamation). Reklamation får dock inte ske senare än två år eller, i fråga om arbete på mark eller på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, tio år efter det att uppdraget avslutades, såvida inte annat följer av en garanti eller liknande utfästelse.

Har näringsidkaren handlat i strid mot tro och heder, får reklamation alltid ske inom tio år efter det att uppdraget avslutades.

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

18 § Reklamerar konsumenten inte inom den tid som följer av 17 §, förlorar han rätten att åberopa felet.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen

19 § Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett fel hos tjänsten.

Avhjälpande

20 § Konsumenten har rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper felet, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Även om konsumenten inte kräver det får näringsidkaren avhjälpa felet, om han genast efter det att reklamation har kommit honom tillhanda erbjuder sig att göra detta och konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

Avhjälpande skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det.

Avhjälpande skall ske utan kostnad för konsumenten. Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt eller, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten har tillhandahållit och bekostat.

Prisavdrag och hävning

21 § Avhjälps inte felet enligt vad som sägs i 20 §, får konsumenten göra avdrag på priset.

Om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat, får konsumenten i stället häva avtalet. Detsamma gäller, om tjänsten har utförts i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Har tjänsten utförts till en del och finns det starka skäl att anta att den

inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får denne häva avtalet beträffande återstående del. Är felet sådant att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat eller utförs tjänsten i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet.

Om det redan innan tjänsten har påbörjats finns starka skäl att anta att den inte kommer att utföras utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får denne häva avtalet.

Prisavdragets storlek

22 § Ett prisavdrag skall motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt, bortsett från sådana kostnader som avses i 20 § fjärde stycket andra meningen. Om ett på detta sätt beräknat prisavdrag är oskäligt stort i förhållande till den betydelse som felet har för konsumenten, skall prisavdraget i stället svara mot felets betydelse för konsumenten.

Avser tjänsten förvaring, skall prisavdraget alltid svara mot felets betydelse för konsumenten.

Verkningar av hävning

23 § Häver konsumenten avtalet, har näringsidkaren inte rätt till betalning för tjänsten. Näringsidkaren har rätt att återfå det material som han har tillhandahållit, om det kan ske utan att konsumenten åsamkas olägenheter eller kostnader av betydelse. I den mån det är skäligt skall konsumenten ersätta näringsidkarens kostnader för vad som ej kan återlämnas, dock högst med ett belopp som motsvarar dettas värde för konsumenten.

Har tjänsten utförts till en del och häver konsumenten avtalet beträffande återstående del, har näringsidkaren rätt till betalning med ett belopp som motsvarar priset för tjänsten i dess helhet med avdrag för vad det kostar konsumenten att få den återstående delen utförd.

Näringsidkarens dröjsmål

Vad som avses med dröjsmål

24 § Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger också, om näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande.

Påföljder vid dröjsmål

25 § Vid dröjsmål på näringsidkarens sida får konsumenten hålla inne betalningen enligt 27 §. Han får välja mellan att kräva att näringsidkaren utför tjänsten enligt 28 § och att häva avtalet enligt 29 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

Reklamation

26 § Har uppdraget avslutats, får konsumenten häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han

senast inom skälig tid efter uppdragets avslutande har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet (reklamation).

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen

27 § Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av dröjsmål på näringsidkarens sida.

Om betalning enligt avtalet skall ske vid arbetets påbörjande eller under arbetets fortskridande, får konsumenten, även om det inte följer av första stycket, intill dess att arbetet påbörjas eller fortskrider hålla inne den del av betalningen som har förfallit efter dröjsmålets inträde. I fråga om betalning för sådan del av tjänsten som har utförts får konsumenten dock inte hålla inne mer än som följer av första stycket.

Konsumentens rätt att få tjänsten utförd

28 § Konsumenten får kräva att näringsidkaren utför tjänsten, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs.

Hävning

29 § Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts, får konsumenten dock häva avtalet endast beträffande den del som återstår. Även i ett sådant fall får avtalet hävas i sin helhet, om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat på grund av dröjsmålet.

Om det finns starka skäl att anta att det kommer att inträffa dröjsmål av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet i enlighet med vad som sägs i första stycket.

Verkningar av hävning

30 § I fråga om verkningarna av hävning tillämpas 23 §.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet m. m.

Skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål

31 § Näringsidkaren är skyldig att ersätta konsumenten skada som denne tillfogas på grund av fel eller dröjsmål, om inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse av honom eller någon som på hans sida har anlitats för att utföra tjänsten.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll. Näringsidkaren och konsumenten kan dock träffa avtal om att sådan ersättning ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

Skadeståndsskyldighet i övrigt

32 § Om föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll skadas medan egendomen är i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll, är näringsidkaren även i annat fall än som sägs i 31 § skyldig att ersätta skadan, om

inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse av honom eller någon som på hans sida har anlitats för att utföra tjänsten.

Näringsidkaren är i övrigt skyldig att ersätta skada som tillfogas konsumenten, om skadan har vållats genom försummelse på näringsidkarens sida. Detsamma gäller i fråga om skada på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll.

Näringsidkaren och konsumenten kan träffa avtal om att ersättning enligt första eller andra stycket på grund av skada på egendom ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

Skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall

33 § Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 uppsåtligen eller av vårdslöshet lämnat vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet och är tjänsten på grund därav felaktig enligt 10 § eller 15 § andra stycket, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 underlåtit att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som han enligt marknadsföringslagen (1975: 1418) har ålagts att lämna och kan underlåtenheten antas ha inverkat på avtalet om tjänsten, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Skadeståndsskyldigheten enligt första eller andra stycket omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll.

Jämkning av skadestånd

34 § Om skyldigheten att utge skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt. Härvid skall även beaktas föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter på den skadelidandes sida, den skadeståndsskyldiges möjligheter att förutse och hindra skadan samt andra särskilda omständigheter.

Undantag för personskada

35 § Bestämmelserna i 31–34 §§ gäller inte ersättning för personskada.

Priset m. m.

Priset

36 § I den mån priset inte följer av avtalet, skall konsumenten betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

Har näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får det uppgivna priset dock inte överskridas med mer än 15 procent, såvida inte någon annan prisgräns har avtalats eller näringsidkaren har rätt till pristillägg enligt 38 §.

37 § Har konsumenten uppdragit åt näringsidkaren att företa enbart förberedande undersökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten inte skyldig att betala för undersökningen, om han på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt har haft skäl att anta att undersökningen skulle göras utan ersättning.

Pristillägg

38 § Näringsidkaren har rätt till pristillägg

1. om han har utfört tilläggsarbete i enlighet med bestämmelserna i 8 §, eller

2. om tjänsten har fördyrats på grund av omständigheter som är att hänföra till konsumenten och som näringsidkaren inte bort förutse när avtalet träffades.

I fråga om pristilläggets storlek gäller bestämmelserna i 36 §.

Betalning efter olyckshändelse m. m.

39 § Konsumenten är inte skyldig att betala för arbete som näringsidkaren har utfört eller material som denne har tillhandahållit i den mån arbetet eller materialet försämras eller går förlorat genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar före den tidpunkt som anges i 12 §.

Specificerad räkning

40 § Näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning för tjänsten. Räkningen skall göra det möjligt för konsumenten att bedöma det utförda arbetets art och omfattning. I den mån tjänsten inte har utförts mot fast pris skall det även framgå av räkningen hur priset har beräknats.

Tid för betalning

41 § Om inte annat följer av avtalet, är konsumenten skyldig att betala vid anfordran sedan näringsidkaren har utfört tjänsten.

Har konsumenten i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän en sådan räkning har kommit honom till handa.

Avbeställning

42 § Avbeställer konsumenten tjänsten innan den har slutförts, har näringsidkaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Ersättningen skall motsvara det pris som skulle ha gällt, om avtalet endast hade avsett vad som har utförts.

Näringsidkaren har vidare rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på grund av att han på annat sätt har inrättat sig efter uppdraget. Näringsidkaren har dock inte rätt till sådan ersättning, om konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat på grund av att

1. föremålet för tjänsten har skadats eller gått förlorat utan att detta har berott på försummelse på konsumentens sida, eller

2. konsumenten har hindrats att dra nytta av tjänsten till följd av författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande omständigheter utanför hans kontroll.

Ersättning till näringsidkaren enligt andra stycket får inte överstiga hans förlust till följd av avbeställningen.

43 § Näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare som ersättning enligt 42 §.

44 § Om den avbeställda tjänsten avser arbete på en sak som har överlämnats till näringsidkaren eller som av annan orsak befinner sig i hans besittning och konsumenten inte i rätt tid betalar vad han enligt 42 eller 43 § är skyldig för tjänsten eller ställer säkerhet för näringsidkarens fordran på denna ersättning, får näringsidkaren fullfölja tjänsten och kräva fullt pris för denna.

Första stycket gäller ej, om det är uppenbart att näringsidkaren vid en sådan försäljning av saken som avses i 50 § andra stycket ändå kommer att få betalning för sin fordran, sedan kostnaderna för försäljningen och vad näringsidkaren har att fordra enligt 50 § första stycket har dragits av från köpeskillingen.

Konsumentens dröjsmål

Näringsidkarens rätt att inställa arbetet

45 § Skall betalning enligt avtalet ske helt eller delvis innan tjänsten har utförts och betalar inte konsumenten i rätt tid, får näringsidkaren inställa arbetet till dess att konsumenten betalar. Om det följer av avtalet att konsumenten skall medverka till tjänstens utförande och han inte i rätt tid lämnar sådan medverkan som utgör en väsentlig förutsättning för utförandet, får näringsidkaren inställa arbetet till dess att konsumenten lämnar sin medverkan.

Har tjänsten påbörjats, är näringsidkaren dock skyldig att såvitt möjligt utföra arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada för konsumenten.

Inställer näringsidkaren arbetet enligt första stycket, har han rätt till ersättning för kostnader och andra förluster som detta åsamkar honom, om konsumenten inte visar att dröjsmålet ej beror på försummelse på hans sida.

Hävning

46 § Om konsumenten i fall som avses i 45 § inte betalar eller lämnar sin medverkan i rätt tid och dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, får denne häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. Detsamma gäller om näringsidkaren enligt 6 § tredje stycket har avbrutit påbörjat arbete för att få anvisningar av konsumenten och avbrottet medför väsentlig olägenhet för honom.

Vill näringsidkaren häva avtalet enligt första stycket skall han först påminna konsumenten om att denne skall betala, medverka eller lämna anvisningar samt ge konsumenten skälig tid att göra detta.

Har en påminnelse lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses påminnelse ha skett när detta gjordes.

47 § Näringsidkaren får också häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten, om det redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte i rätt tid kommer att betala eller lämna medverkan enligt 45 § och att dröjsmålet blir av väsentlig betydelse för näringsidkaren.

48 § Häver näringsidkaren avtalet, är konsumenten skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då hävningen skedde.

Näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten m. m.

49 § Avser tjänsten en sak som har överlämnats till näringsidkaren eller

som av annan orsak befinner sig i hans besittning och betalar inte konsumenten i rätt tid vad näringsidkaren har att fordra på grund av uppdraget, får näringsidkaren hålla kvar saken till dess att han har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att konsumenten har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som näringsidkaren har krävt.

50 § Näringsidkaren skall vidta de åtgärder som skäligen kan krävas av honom för att vårda en sak som han håller kvar enligt 49 § eller som inte har hämtats i rätt tid. Han har rätt till skälig ersättning för vården.

I fråga om näringsidkarens rätt att sälja en sak som han har tagit emot för att utföra arbete på finns bestämmelser i lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

2 Förslag till

Lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom

Härigenom föreskrivs att 54 § lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	54 §
Har köparen ej inom *ett* år från det godset av honom mottagits givit säljaren meddelande, att han vill tala å fel eller brist, have sin talan förlorat, utan så är att säljaren åtagit sig att jämväl efter nämnda tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last.	Har köparen ej inom *två* år från det godset av honom mottagits givit säljaren meddelande, att han vill tala å fel eller brist, have sin talan förlorat, utan så är att säljaren åtagit sig att jämväl efter nämnda tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller dock äldre bestämmelser.

3 Förslag till

Lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877)

Härigenom föreskrivs att 11 § konsumentköplagen (1973: 877) skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	11 §
Vill köparen göra gällande befogenhet på grund av fel i varan, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta, dock ej senare än *ett* år från det han mottog varan. Har annan än säljaren för dennes räkning åtagit sig att avhjälpa fel i varan, får underrättelsen i stället lämnas till den som gjort åtagandet.	Vill köparen göra gällande befogenhet på grund av fel i varan, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta, dock ej senare än *två* år från det han mottog varan. Har annan än säljaren för dennes räkning åtagit sig att avhjälpa fel i varan, får underrättelsen i stället lämnas till den som gjort åtagandet.

Försummar köparen att lämna underrättelse såsom anges i första stycket, förlorar han rätten att göra gällande befogenhet på grund av felet.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller dock äldre bestämmelser.

4 Förslag till

Lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418)

Härigenom föreskrivs att 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418) skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	4 §
Saluhåller näringsidkare till konsument för enskilt bruk vara, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom, kan marknadsdomstolen förbjuda honom att fortsätta därmed. Detsamma gäller, om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förbud kan meddelas även anställd hos näringsidkare och annan som handlar på näringsidkares vägnar.	
Första stycket *äger motsvarande tillämpning, om* konsumenten *erbjudes* att mot *vederlag* förvärva nyttjanderätt till vara för enskilt bruk.	*Vad som sägs i* första stycket *om saluhållande av varor gäller även då* konsumenten *erbjuds* att mot *ersättning* förvärva nyttjanderätt till *en* vara för enskilt bruk *eller att mot ersättning få en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1985:000) utförd.*
Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan med samma ändamål som förbudet skulle fylla.	Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan *eller tjänsten* med samma ändamål som förbudet skulle fylla.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

5 Förslag till
Lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981)

Härigenom föreskrivs att i konsumentkreditlagen (1977: 981) skall införas en ny paragraf, 23 a §, samt närmast före denna paragraf en ny rubrik av nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	Tjänster på kredit
	23 a §
	Har konsumenten vid avtal om en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1985:000) fått kredit enligt vad som sägs i 3 § angående köp, tillämpas bestämmelserna i 10–14 §§ på avtalet.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

JUSTITIEDEPARTEMENTET

Utdrag
PROTOKOLL
vid regeringssammanträde
1984-03-29

Närvarande: statsministern Palme, ordförande, och statsråden I. Carlsson, Lundkvist, Feldt, Sigurdsen, Gustafsson, Leijon, Hjelm-Wallén, Andersson, Boström, Bodström, Gradin, Dahl, R. Carlsson, Holmberg, Hellström, Thunborg, Wickbom

Föredragande: statsrådet Wickbom

Lagrådsremiss med förslag till konsumenttjänstlag

---

1 Inledning

Den civilrättsliga konsumentlagstiftning som hittills har införts i Sverige tar till största delen sikte på konsumentköp och på krediter i samband med sådana köp. När det däremot gäller tjänster som utförs för konsumenters räkning är förhållandet mellan avtalsparterna endast i begränsad omfattning reglerat i lag.

I juni 1971 tillkallades en särskild sakkunnig[1] för att utreda frågan om en civilrättslig lagstiftning till konsumenternas skydd på tjänsteområdet (serviceområdet). Den sakkunnige, som antog namnet konsumenttjänstutredningen, avlämnade i juni 1979 betänkandet (SOU 1979: 36) Konsumenttjänstlag. Betänkandet innehåller förslag till en konsumenttjänstlag som – med vissa undantag – är avsedd att tillämpas på avtal mellan konsumenter och näringsidkare om arbete på lösa saker eller arbete på fast egendom, byggnader e.d. Vidare föreslås i betänkandet ändringar i marknadsföringslagen (1975: 1418) och konsumentkreditlagen (1977: 981). Betänkandet har remissbehandlats.

Till protokollet i detta ärende bör fogas dels en sammanfattning av betänkandet som *bilaga 1*, dels lagförslagen i betänkandet som *bilaga 2*, dels en förteckning över remissinstanserna och en sammanställning av

[1] Professorn Ulf Bernitz. Experter: ställföreträdande konsumentombudsmannen Axel Edling, revisionssekreteraren Lennart Grobgeld, professorn Jan Hellner, civilekonomen Lars Hillbom, direktören Ernst Olaf Holm, direktören Hans Johansson, jur.kand. Jan Steneby, hovrättsrådet Brita Sundberg-Weitman och direktören Per Wallin.

remissyttrandena som *bilaga 3*. I fråga om utländska förhållanden samt utredningens närmare överväganden hänvisas till betänkandet, som även innehåller en översikt över svenska förhållanden av betydelse.

Konsumenttjänstutredningen berörde i betänkandet frågan om en framtida utvidgning av den föreslagna konsumenttjänstlagen till att omfatta även vissa andra tjänster än dem som faller under utredningens lagförslag. Utredningen pekade härvid bl. a. på avtal om förvaring av gods. Under beredningen inom justitiedepartementet har det bedömts lämpligt att behandla också förvaringsavtalen i detta lagstiftningsärende. Frågan om lagregler rörande förvaring har diskuterats vid en hearing som justitiedepartementet i november 1982 höll med företrädare för konsumentverket och berörda organisationer m. m. Frågan har även berörts i en skrivelse till departementet den 18 februari 1983 från Svenska bankföreningen.

Konsumenttjänstutredningen bedrev sitt arbete i samråd med representanter för andra nordiska länder. Ett nära samarbete ägde bl. a. rum med det norska forbrukertjenesteutvalget, som tillsattes år 1973. Samarbetet ledde till att konsumenttjänstutredningens förslag till en konsumenttjänstlag och det samtidigt framlagda norska utredningsförslaget till en lov om forbrukertjeneste (NOU 1979: 42) blev till väsentlig del likalydande. I Finland tillsattes år 1979 en konsumenttjänstkommission, som hösten 1982 lade fram ett förslag till en lag om konsumenttjänster (kommittébetänkande 1982: 50). Det finländska lagförslaget har ett vidsträcktare tillämpningsområde än de norska och svenska utredningarnas förslag men överensstämmer i huvudsak med dessa när det gäller de materiella regler som föreslås. I Danmark utreds frågan om lagstiftning om konsumenttjänster av udvalget vedrorende forbrugerbeskyttelse ved tjenesteydelser.

Under justitiedepartementets beredning av lagstiftningsärendet har ett flertal överläggningar ägt rum med företrädare för de danska, finländska och norska justitiedepartementen. I överläggningarna har också deltagit företrädare för de danska och norska kommittéerna. Sedan överläggningarna numera har avslutats, förbereds propositioner – utöver i Sverige – i Finland och Norge på grundval av överläggningarna.

En fråga som har samband med en lagreglering av konsumenttjänster är näringsidkarnas möjligheter att göra sig av med egendom som kunder har lämnat in för reparation eller förvaring och som sedan inte hämtas. Jag avser att senare föreslå att den frågan tas upp i en särskild lagrådsremiss på grundval av de förslag som har lagts fram i departementspromemorian (Ds Ju 1981: 2) Rätt att sälja kvarlämnat gods. Avsikten är att en lag i detta ämne skall träda i kraft samtidigt med den lagstiftning som föreslås nu.

2 Allmän motivering

Allmänna utgångspunkter

2.1 Allmänna utgångspunkter

2.1.1 Översikt över olika konsumenttjänster

Konsumenttjänsternas betydelse har ökat väsentligt under de senaste årtiondena. Den större specialiseringen i samhället samt utvecklingen mot dyrbarare och tekniskt mer komplicerade vardagsprodukter gör att vi som konsumenter blir alltmer beroende av olika fackmäns tjänster. Enligt uppgifter som lämnas i betänkandet uppgick tjänsternas andel av den totala privata konsumtionen vid mitten av 1970-talet till mer än 30 procent.

Bland olika typer av konsumenttjänster intar de tjänster som innebär arbete på lösa saker eller arbete på fast egendom o.d. en central plats. När det gäller *arbete på lösa saker* utgör reparationer och underhåll av personbilar en ekonomiskt synnerligen betydelsefull grupp. Den årliga reparations- och underhållskostnaden för en personbil beräknades år 1983 uppgå till i genomsnitt ca 2.100 kr. inklusive mervärdeskatt. För elektriska hushållsapparater samt TV- och radioutrustning uppgick konsumenternas sammanlagda reparationsutgifter år 1983 till 180 resp. 300 milj. kr. Även tjänster beträffande fritidsbåtar och andra varaktiga fritidsartiklar har stor omfattning.

Situationen är i stort sett likadan när det gäller tjänster som innebär *arbete på fast egendom o.d.*. Egnahems- och fritidshusägandet har fört med sig ett stort behov av sådana tjänster. Förutom uppförande av nya byggnader är det här fråga om bl. a. om- och tillbyggnadsarbeten, reparations- och underhållsarbeten av skiftande slag samt olika anläggningsarbeten.

Det finns även andra viktiga konsumenttjänster än sådana som avser arbete på lösa saker eller fast egendom. Här kan först nämnas yrkesmässig *förvaring* av saker utan samband med arbete på dessa. Exempel är båtuppläggning på varv, möbelförvaring, sommarförvaring av pälsar samt korttidsförvaring av kläder eller andra föremål i restauranggarderober o.d. Vanliga konsumenttjänster i privat regi är vidare *undervisning*, t. ex. hos bilskolor och i kursverksamhet, *behandling av personer*, t. ex. frisörtjänster, hygienisk behandling, privat sjukvård och tandbehandling, samt *skötsel och behandling av djur*. En annan betydelsefull kategori av konsumenttjänster erbjuds i verksamhet som går ut på sakkunnig *rådgivning* (konsultverksamhet), i regel på det tekniska, ekonomiska eller juridiska området. Besläktade med konsulttjänsterna är tjänster som innebär *provningsverksamhet*, t. ex. bilprovning. Viktiga grupper av konsumenttjänster utgör vidare *begravningstjänsterna*, dvs. de tjänster som ombesörjs av begravningsentreprenörerna, samt *hotell- och restaurangtjänsterna*. Om begreppet konsumenttjänster fattas i vid mening kan hit räknas också bl. a. *bank- och försäkringstjänster*.

Allmänna utgångspunkter

En speciell typ av tjänster är *transporterna*, som till större delen är underkastade särskild lagreglering inom transporträtten. I anslutning till transporttjänsterna bör också nämnas avtalen om *sällskapsresor o.d.*, vilka dock inte enbart innefattar en transportdel. Även om sällskapsreseavtalen står transportavtalen nära har de en så särpräglad karaktär att de i praktiken bildar en särskild kontraktstyp.

Den översikt som nu har lämnats över olika konsumenttjänster är inte uttömmande. Den illustrerar likväl att konsumenttjänstområdet totalt sett består av ett brett spektrum av tjänster som har stor praktisk och ekonomisk betydelse från konsumentsynpunkt.

2.1.2 Konsumentskyddet på köp- och tjänsteområdena

I slutet av 1960-talet påbörjades i Sverige ett omfattande reformarbete för att på olika sätt förbättra skyddet för konsumenterna. Den lagstiftning som detta arbete hittills har resulterat i är främst av marknadsrättslig och civilrättslig natur. Även reformer inom processrätten har gett stöd åt konsumenterna. Vidare har konsumentverket och konsumentombudsmannaämbetet (KO) inrättats för att som centrala myndigheter – sedan den 1 juli 1976 sammanslagna till en myndighet – ta till vara konsumenternas intressen. Genom inrättandet av allmänna reklamationsnämnden har tvistlösningen på konsumentområdet underlättats och effektiviserats. Den regionala och lokala konsumentverksamheten har byggts ut väsentligt. Ett liknande reformarbete på konsumentområdet har ägt rum i andra nordiska länder.

Ett ändamålsenligt konsumentskydd är av stor betydelse för medborgarna inte minst i det ansträngda ekonomiska läge som råder f.n. De konsumentpolitiska frågorna måste därför ägnas betydande uppmärksamhet. Konsumentpolitiska kommittén (Fi 1983: 03) har till uppgift att pröva konsumentpolitikens fortsatta inriktning och göra avvägningar mellan olika tänkbara insatser för konsumenterna (se Dir. 1983: 15).

Inom den *marknadsrättsliga konsumentlagstiftningen* görs i allmänhet inte någon skillnad mellan varu- och tjänsteområdena. Här märks framför allt marknadsföringslagen (1975: 1418) och lagen (1971: 112) om förbud mot oskäliga avtalsvillkor (1971 års avtalsvillkorslag). Vidare kan nämnas bestämmelserna om marknadsföring av kredit i konsumentkreditlagen (1977: 981), vilka gäller krediterbjudanden vid både varuköp och förvärv av tjänster. Inte heller görs i instruktionen (1976: 429) för konsumentverket någon allmän åtskillnad mellan varu- och tjänsteområdena. I sin praktiska verksamhet ägnar verket stor uppmärksamhet åt konsumentproblem inom tjänsteområdet. Allmänna reklamationsnämnden handlägger, i enlighet med vad som närmare anges i nämndens instruktion (1980: 872), tvister om både tjänster och varor.

Den nuvarande *civilrättsliga konsumentlagstiftningen* tar däremot till övervägande delen sikte endast på konsumenternas köp av varor. Här

Allmänna utgångspunkter

gäller sålunda konsumentköplagen (1973:877), konsumentkreditlagen (1977:981) och hemförsäljningslagen (1981:1361). Tillsammans med främst den allmänna köplagen – lagen (1905:38 s. 1) om köp och byte av lös egendom – innefattar de nämnda lagarna en tämligen fullständig reglering av det civilrättsliga konsumentskyddet vid köp av varor.

Betydande delar av den civilrättsliga konsumentlagstiftningen har nyligen varit eller är f.n. föremål för en översyn som bl. a. är avsedd att ta till vara vunna erfarenheter. Sålunda har den nuvarande hemförsäljningslagen ersatt en lag från år 1971 i samma ämne, medan konsumentköplagen ses över av konsumentköpsutredningen (1977:13). Vidare bedrivs f.n. inom justitiedepartementet ett omfattande arbete på att i nordisk samverkan utforma ett förslag till en ny allmän köplag.

På tjänsternas område har civilrättslig lagstiftning av konsumentskyddskaraktär tillkommit för vissa speciella sektorer. Detta gäller försäkringssektorn, där konsumentförsäkringslagen (1980:38) trädde i kraft den 1 januari 1981, samt delar av transporttjänstsektorn. I övrigt saknas emellertid en på tjänsteområdet inriktad lagstiftning som närmare reglerar förhållandet mellan parterna.

2.1.3 Behovet av en reform på konsumenttjänstområdet

Det är mot den nu angivna bakgrunden som konsumenttjänstutredningen har lagt fram sitt förslag till en konsumenttjänstlag. Enligt utredningens mening fyller förslaget ett angeläget behov.

Utredningen har emellertid inte funnit det ändamålsenligt att på en gång söka åstadkomma lagregler som täcker hela det disparata tjänsteområdet. Den har därför inriktat sitt arbete på de typer av tjänster som den funnit det mest angeläget att reglera i en första omgång, nämligen tjänster som innebär arbete på lösa saker eller på fast egendom o.d. Utredningen har dock strävat efter att bygga upp sitt lagförslag så, att lagen senare kan kompletteras med bestämmelser om andra typer av konsumenttjänster.

Vid remissbehandlingen har praktiskt taget samtliga remissinstanser anslutit sig till utredningens uppfattning att det finns behov av en civilrättslig lagstiftning till konsumenternas skydd på tjänsteområdet. Det stora flertalet remissinstanser finner det också lämpligt att lagstiftningsarbetet, i enlighet med utredningens förslag, tills vidare begränsas till tjänster som innebär arbete på lösa saker eller på fast egendom o.d. I några remissyttranden framhålls dock behovet av lagregler även beträffande andra tjänster. Starkt kritisk mot utredningens avgränsning av utredningsarbetet är marknadsdomstolen, som menar att lagförslagets tillämpningsområde har begränsats på ett beklagligt sätt. Bland sådana betydelsefulla tjänster som inte omfattas av förslaget pekar domstolen särskilt på behandling av personer, undervisning och sällskapsresor.

För egen del vill jag till en början framhålla att det inom tjänsteområdet i stort sett saknas en lagreglering som gäller förhållandet mellan parterna.

Allmänna utgångspunkter

Dessa kan visserligen själva ordna sitt mellanhavande genom avtal. När det gäller konsumenttjänster är det dock ovanligt att parterna träffar någon detaljerad individuell överenskommelse om de villkor som skall tillämpas mellan dem. Mer omfattande standardavtal, till vilka parterna kan hänvisa, förekommer endast inom vissa sektorer. Ofta träffar parterna bara en ganska ofullständig överenskommelse som lämnar många frågor öppna. Uppkommande rättsfrågor måste då, i avsaknad av särskilda lagregler om tjänster, i stor utsträckning lösas genom att man hämtar ledning från allmänna rättsgrundsatser eller från de regler som gäller för besläktade avtalstyper, främst köp.

Vad som är gällande rätt inom tjänsteområdet är sålunda många gånger oklart och svårt att fastställa. Denna oklarhet i rättsläget är i första hand till nackdel för konsumenten såsom den typiskt sett svagare parten i avtalsförhållandet. Den torde emellertid vara till olägenhet också för näringsidkarsidan och framstår även från allmänna samhällssynpunkter som olämplig. Den utveckling som har ägt rum när det gäller konsumenttjänstmarknadens struktur samt synen på konsumentskyddet har gjort det alltmer angeläget att få till stånd en samlad reglering på tjänsteområdet. Genom en sådan lagstiftning kan man också effektivare motverka förekomsten av oskäliga avtalsvillkor på detta område, en företeelse som f.n. kan angripas i huvudsak endast med hjälp av de allmänt hållna generalklausulerna i 1971 års avtalsvillkorslag och 36 § avtalslagen. En lagstiftning som lägger fast de krav som bör ställas på näringsidkare vilka utför konsumenttjänster ger vidare ett stöd åt de seriösa och ansvarskännande näringsidkarna, som i dag ofta måste konkurrera på ojämlika villkor med näringsidkare vilka inte uppfyller rimliga krav när det gäller att ta till vara konsumenternas intressen.

Jag anser alltså, liksom utredningen och det stora flertalet remissinstanser, att det föreligger ett påtagligt behov av en lagstiftning rörande konsumenttjänster.

Som framgår av den översikt som jag nyss har lämnat (avsnitt 2.1.1) består konsumenttjänstområdet emellertid av en mängd sinsemellan olikartade tjänster vilka det knappast är ändamålsenligt att söka reglera i ett enda sammanhang. I likhet med utredningen och den helt övervägande majoriteten bland remissinstanserna anser jag att man i denna omgång bör inrikta arbetet på att åstadkomma en grundläggande civilrättslig reglering beträffande de tjänster som från rättslig och praktisk synpunkt framstår som särskilt centrala. Hit hör de tjänster som gäller arbete på lösa saker eller på fast egendom o.d. Därmed täcks ett omfattande område av stor vardaglig betydelse för såväl näringsidkare som konsumenter.

Som nämndes inledningsvis har jag emellertid ansett det lämpligt att i detta sammanhang också behandla sådana tjänster som avser förvaring av gods. Anledningen till detta är bl. a. att det inte sällan finns ett samband mellan avtal som gäller arbete på gods och avtal om förvaring av godset. Jag återkommer i avsnitt 2.11 till de frågor som gäller förvaringsavtalen.

Allmänna utgångspunkter

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har uppnåtts samförstånd om att lagstiftningsarbetet i Danmark, Norge och Sverige i denna etapp bör avgränsas i enlighet med vad jag nu har angett. Den finländska konsumenttjänstkommissionens förslag är däremot mera vidsträckt.

2.1.4 Huvuddragen i en lagstiftning om konsumenttjänster

Beträffande avtal om köp mellan näringsidkare och konsumenter fanns det vid konsumentköplagens tillkomst genom den allmänna köplagen en grundläggande och utförlig lagstiftning som kunde tas till utgångspunkt för regleringen. Konsumentköplagen kunde i huvudsak inskränkas till att på olika punkter av större betydelse för konsumenterna innehålla tvingande regler om det minimiskydd som alltid skall tillkomma konsumenten. I övrigt gäller även för konsumentköpen den allmänna köplagen, vars dispositiva regler utgör normalreglerna inom köprätten.

På konsumenttjänstområdet saknas lagfästa normalregler att knyta an till. Med hänsyn särskilt till detta förhållande har utredningen ansett att en lag om konsumenttjänster inte bör begränsas till en sådan punktvis reglering som konsumentköplagen utgör. I stället föreslår utredningen en mer fullständig lagreglering som omfattar alla huvudfrågor av praktisk betydelse på området.

Utredningens lagförslag (se bilaga 2) innehåller till en början relativt utförliga bestämmelser om uppdraget och priset. Dessa gäller först och främst de krav som konsumenten bör kunna ställa på näringsidkarens prestation i fråga om fackmässighet och omsorg samt i fråga om tillhandahållande av material, tiden för utförande av tjänsten och dennas resultat. I sistnämnda hänseende fastslås i förslaget att näringsidkaren i princip har ett ansvar för att tjänsten leder till åsyftat resultat. Vidare föreslås regler om utvidgning av uppdraget m.m. när det visar sig föreligga behov av tilläggsarbete, regler om skyldighet för näringsidkaren att i vissa fall avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst och regler om rätt för konsumenten att avbeställa tjänsten mot att han ersätter näringsidkaren för redan utfört arbete m.m. I fråga om priset för tjänsten föreslås bl. a. bestämmelser om vad som skall gälla när priset inte har avtalats, om betydelsen av att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift och om näringsidkarens rätt till pristillägg i vissa fall. Näringsidkaren föreslås vara skyldig att på begäran utfärda en specificerad räkning avseende tjänsten.

Förslaget innehåller vidare ingående regler för det fall att det föreligger kontraktsbrott på näringsidkarens sida i form av fel hos tjänsten eller dröjsmål med dess utförande. Som en viktig befogenhet för konsumenten vid fel framhävs rätten att påfordra avhjälpande av felet. Vid särskilt väsentliga fel eller dröjsmål skall konsumenten ha rätt att häva avtalet. En central plats i förslaget intas av bestämmelser om näringsidkarens skadeståndsskyldighet mot konsumenten på grund av kontraktsbrott m.m. Även

Allmänna utgångspunkter

näringsidkarens behov av rättsskydd har beaktats i förslaget, bl. a. genom bestämmelser om näringsidkarens befogenheter när konsumenten inte betalar i rätt tid e.d.

Förslaget innehåller därjämte bl. a. bestämmelser om ett vidsträckt marknadsföringsansvar, dvs. ett ansvar för näringsidkaren – och i vissa fall för tredje man – gentemot konsumenten för uppgifter m. m. som har förekommit i samband med marknadsföringen rörande en tjänst.

Det stora flertalet remissinstanser biträder utredningens ståndpunkt att en lagstiftning om konsumenttjänster bör innehålla en samlad reglering av förhållandet mellan parterna. I allmänhet synes man vidare anse att förslaget i stort sett innefattar ett lämpligt urval av frågor för lagreglering.

När det gäller den närmare utformningen av lagförslaget är remissopinionen betydligt mera splittrad. Förslaget tillstyrks av praktiskt taget samtliga remissinstanser som företräder konsumentintressen, däribland de fackliga organisationerna. I huvudsak positiva är vidare de allmänna domstolar som har hörts i ärendet och flertalet hörda myndigheter i övrigt, liksom bl. a. juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet, Sveriges domareförbund, Sveriges advokatsamfund, Kooperativa förbundet, Lantbrukarnas riksförbund och Svenska försäkringsbolags riksförbund. Flera av dessa remissinstanser, bl. a. konsumentverket och konsumentköpsutredningen, framhåller särskilt att förslaget i stort synes innebära en skälig avvägning mellan konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Även de remissinstanser som är positiva kommer emellertid med åtskilliga kritiska synpunkter på delar av förslaget.

En övervägande negativ hållning till utredningens lagförslag redovisas däremot av främst näringslivsorganisationerna och handelskamrarna. Dessa framhåller bl. a. att det är ett för näringsidkare och konsumenter gemensamt intresse att lagstiftningen inte grundas på vad som kan komma att inträffa för enstaka konsumenter i extrema fall. Detta sägs kunna leda till en skärpning av kraven på näringsidkarna som går långt utöver genomsnittskonsumentens behov och som ytterst drabbar konsumenterna i form av ökade kostnader och andra negativa effekter. Enligt näringslivsorganisationerna och handelskamrarna kan betydelsefulla delar av utredningens förslag från dessa synpunkter inte accepteras. Detta gäller bl. a. de föreslagna reglerna om marknadsföringsansvaret, näringsidkarens ansvar för att tjänsten leder till åsyftat resultat, näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten samt konsumentens avbeställningsrätt. Näringslivsorganisationerna inom byggnadsbranschen framhåller särskilt att utredningen inte tillräckligt har beaktat byggnadsarbetenas komplicerade natur och de särskilda förutsättningar under vilka sådana arbeten bedrivs. De ställer sig därför helt avvisande till förslaget som utgångspunkt för fortsatt lagstiftningsarbete.

För egen del vill jag först framhålla att det enligt min mening är nödvändigt att en lagstiftning på konsumenttjänstområdet, där det saknas en

Allmänna utgångspunkter

grundläggande civilrättslig lagreglering och där rättsläget i många avseenden är oklart, görs relativt fullständig. Den bör sålunda behandla flertalet frågor av praktisk betydelse som kan uppstå i samband med avtal mellan näringsidkare och konsumenter om tjänster av det här aktuella slaget. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har det rått enighet om detta.

En lag om konsumenttjänster bör i princip byggas upp så att den till en början tillhandahåller regler beträffande vanligt förekommande situationer som ofta förbises eller annars lämnas oreglerade i samband med att parterna träffar sitt avtal. Som utredningen har framhållit måste särskilt beaktas att tjänstens faktiska omfattning och innehåll ofta inte med säkerhet kan bedömas när avtalet sluts. Risken är därför stor att det när tjänsten utförs uppkommer situationer som parterna inte har förutsett och som i ett oklart rättsläge kan leda till tvister. Lagen bör därför tillhandahålla balanserade normallösningar i frågor om uppdragets innebörd och omfattning, arbetets utförande och priset för tjänsten m. m. Härigenom vinner man dels att parterna görs uppmärksamma på frågor som det kan vara lämpligt att de uttryckligen reglerar i sitt avtal, dels att de får normer att hålla sig till i den mån en avtalsreglering inte har kommit till stånd.

Vidare bör lagen ge konsumenten ett skydd mot ekonomiska förluster m. m. till följd av försummelser från näringsidkarens sida eller andra oväntade händelser. Viktigt är här bl. a. att konsumenten får ett tillräckligt effektivt skydd i form av rätt till skadestånd vid fel hos tjänsten eller dröjsmål med dess utförande. Detta hänger samman bl. a. med att en befogenhet att vid näringsidkarens avtalsbrott häva avtalet i praktiken inte kan få samma betydelse vid tjänster som vid köp. Konsumenten bör vidare ha möjlighet att på rimliga villkor avbeställa en tjänst som han av någon anledning, t. ex. ett oväntat hinder för dess utnyttjande, inte längre önskar få utförd.

Lagen bör också mer allmänt ge en skälig balans åt förhållandet mellan parterna, vilket f.n. i regel präglas av att konsumenten i flera hänseenden har en underlägsen position. Inte minst viktigt är här att lagen ger uttryck åt den grundläggande principen att näringsidkaren som fackman bör ställa sin sakkunskap till konsumentens förfogande och med tillbörlig omsorg beakta dennes intressen.

Även om det är ett centralt önskemål att stärka konsumenternas ställning måste hänsyn givetvis tas också till näringsidkarnas berättigade intressen. Bl. a. bör man tillgodose deras behov av säkerhet för att konsumenterna på sin sida fullgör sina förpliktelser. Detta är särskilt viktigt med tanke på att konsumenttjänster i stor utsträckning utförs av hantverkare och andra småföretagare med begränsade resurser.

Enligt min mening motsvarar utredningens förslag i stort sett de anspråk som bör ställas på en lagstiftning om sådana konsumenttjänster som det här är fråga om. Den allmänna kritik som främst från näringslivets sida har riktats mot förslaget för att det skulle innebära ett alltför långtgående

Allmänna utgångspunkter

konsumentskydd är knappast befogad. Till stor del ger förslaget uttryck åt vad som med all sannolikhet redan i dag är gällande dispositiv rätt på konsumenttjänstområdet. I den mån utredningen på olika punkter har gått längre i syfte att stärka konsumenternas ställning är förslagen i allmänhet väl underbyggda. Inte heller kan jag finna att det finns fog för den generella kritik som från byggnadsbranschens sida har riktats mot förslaget när det gäller dess lämplighet med avseende på byggnadsarbeten.

Jag anser alltså att utredningsförslaget i huvudsak bör bilda grunden för en konsumenttjänstlag. Det finns emellertid anledning att i flera hänseenden ta fasta på den remisskritik som har förts fram mot olika delar av förslaget. Jag återkommer till detta i det följande. Redan nu vill jag dock beröra den del av kritiken som gäller utredningens förslag om näringsidkarens marknadsföringsansvar, dvs. hans civilrättsliga ansvar gentemot konsumenten för sådana uppgifter rörande tjänsten som har lämnats – eller tvärtom förtigits – i samband med avtalet om en tjänst eller vid marknadsföring genom reklam e.d.

Till skillnad från vad som gäller enligt 7 § konsumentköplagen vid köp av en vara innebär utredningens förslag ett marknadsföringsansvar inte bara för uppgifter om tjänstens beskaffenhet o.d. utan också för alla andra uppgifter av betydelse för beställningen av tjänsten, t. ex. beträffande priset, betalningsvillkoren och tiden för utförandet av tjänsten. I likhet med åtskilliga remissinstanser (se bil. 3 avsnitt 4) anser jag att utredningsförslaget i denna del har getts en alltför generell räckvidd. Sålunda är det enligt min mening inte lämpligt att i lagen söka reglera näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföringsuppgifter m. m. rörande priset för en tjänst. Denna fråga bör i stället, på samma sätt som skedde vid konsumentköplagens tillkomst, överlämnas åt rättstillämpningen (jfr prop. 1973: 138 s. 212 f). Detsamma gäller frågan om ansvaret för marknadsföringsuppgifter rörande exempelvis betalningsvillkoren och tiden för utförandet av tjänsten.

Däremot bör konsumenttjänstlagen, i överensstämmelse med vad som gäller enligt konsumentköplagen, innehålla regler om näringsidkarens marknadsföringsansvar för uppgifter om tjänstens beskaffenhet och lämplighet. Sådana regler har särskilt stor betydelse just på konsumenttjänstområdet. Eftersom avtalet här avser en framtida prestation vars beskaffenhet i regel inte kan undersökas närmare vid avtalstillfället, får konsumenten i ännu högre grad än vid köp lita på den information i detta hänseende som lämnas när avtalet träffas eller vid marknadsföring i övrigt. Reglerna om ett marknadsföringsansvar för de uppgifter som det nu är fråga om bör, på motsvarande sätt som i konsumentköplagen, tas in i anslutning till reglerna om fel hos tjänsten. Jag återkommer till den närmare utformningen av dessa regler i avsnitt 2.4.2.

2.1.5 Tvingande eller dispositiva regler?

Allmänna utgångspunkter

Enligt utredningen kräver konsumentskyddet att en lag om konsumenttjänster i betydande utsträckning görs tvingande till konsumentens förmån.

I frågan om vilka regler som bör vara tvingande till konsumentens förmån och vilka som bör vara i princip dispositiva, dvs. lämna utrymme för avtalsfrihet, anser utredningen att de regler som preciserar parternas förpliktelser när det gäller tjänstens innehåll, omfattning, utförande och pris m. m. i princip bör vara dispositiva. I övrigt bör lagen emellertid enligt utredningen i huvudsak vara tvingande till konsumentens förmån.

Utredningens bedömningar i denna del godtas i allt väsentligt av flertalet av de remissinstanser som är allmänt positiva till förslaget. Enligt konsumentverket är det en uppenbar fördel från konsumentsynpunkt, om skyddsnivån i den föreslagna konsumenttjänstlagen genomgående läggs högre än i den nuvarande konsumentköplagen.

Sveriges advokatsamfund, handelskamrarna och det stora flertalet av näringslivsorganisationerna anser däremot att lagen bör till största delen göras dispositiv, bl. a. för att ge tillräckligt utrymme för en anpassning av lagreglerna till olika tjänstesektorers särskilda förutsättningar och behov. Ett undantag utgör dock Motorbranschens riksförbund, som för sin del anser att utredningens avvägning mellan tvingande och dispositiva regler är ändamålsenlig och ger utrymme för branschspecifika lösningar i standardavtal.

För egen del vill jag framhålla att den särskilda civilrättsliga lagstiftning till skydd för konsumenterna som gäller f.n. i princip är tvingande till konsumentens förmån. Jag anser inte att man bör gå ifrån denna princip när det gäller de regler i en konsumenttjänstlag som är direkt avsedda att förbättra konsumentens ställning. Även i denna fråga har det i allt väsentligt rått enighet vid de nordiska departementsöverläggningarna.

Utredningens avvägning mellan tvingande och dispositiva regler är enligt min mening i stort sett lämplig. De bestämmelser som preciserar parternas förpliktelser i fråga om tjänstens innehåll, omfattning, utförande och pris m. m. bör sålunda i princip vara dispositiva och endast ge utfyllande bestämmelser som träder in på punkter där någon närmare överenskommelse inte har träffats mellan parterna.

När det gäller främst de regler som är avsedda att skydda konsumenten vid näringsidkarens kontraktsbrott ställer sig saken annorlunda. En konsument förbiser ofta hithörande frågor vid avtalstillfället, samtidigt som förekommande standardavtal många gånger är inriktade just på att begränsa konsumentens befogenheter mot näringsidkaren i fråga om hävning och skadestånd m. m. För att ge ett effektivt skydd åt konsumenterna bör därför de bestämmelser i lagen som reglerar påföljderna av näringsidkarens kontraktsbrott o.d. – främst bestämmelserna om fel och dröjsmål samt skadeståndsreglerna – göras tvingande till konsumentens förmån. Detsamma bör gälla reglerna om näringsidkarens rättsskydd vid kontrakts-

Allmänna utgångspunkter

brott från konsumentens sida, där denna ordning behövs för att hindra att konsumenterna genom t. ex. standardavtal åläggs ett strängare ansvar. Även i övrigt bör de regler som är av mer utpräglad konsumentskyddskaraktär vara tvingande till konsumentens förmån. Jag återkommer mera i detalj till hithörande frågor i det följande.

Spörsmålet om i vilken utsträckning en konsumenttjänstlag bör vara tvingande till konsumentens förmån leder över till en annan fråga rörande lagens struktur. Sålunda anser ett flertal remissinstanser, bl. a. näringslivsorganisationerna och vissa företrädare för domstolarna, att utredningens lagförslag i alltför stor utsträckning innehåller oprecisa regler som ger ett vidsträckt utrymme för skönsmässiga bedömningar. Åtskilliga remissinstanser finner också förslaget väl komplicerat och svårtillgängligt. Från näringslivets sida understryker man bl. a. att bristande förutsebarhet när det gäller tillämpningen av tvingande regler medför svåröverskådliga risker för näringsidkarna och tvingar dessa att arbeta med större ekonomiska riskmarginaler.

Enligt min mening är det givetvis önskvärt att lagreglerna lämnar så klara besked som möjligt. Samtidigt är det emellertid angeläget att reglerna görs så nyanserade att man i rättstillämpningen kan ta hänsyn till de särskilda omständigheter som föreligger i varje enskilt fall. En alltför stelbent reglering kan motverka detta intresse och även hindra att rättsbildningen anpassas till fortgående förändringar. För att reglerna skall bli tillräckligt flexibla är det därför ofrånkomligt att de ibland formuleras i så allmänna ordalag att deras närmare innebörd måste fyllas ut och konkretiseras genom motivuttalanden och genom vägledande avgöranden i rättspraxis. Detta är emellertid inte något speciellt för en lagstiftning om konsumenttjänster utan utmärker all annan liknande lagstiftning från senare tid.

Vad jag nu har sagt hindrar emellertid inte att man på vissa punkter kan göra lagen enklare än det förslag som utredningen har lagt fram. Så t. ex. har utredningen föreslagit en del särskilda bestämmelser som begränsar avtalsfriheten när det gäller avtalsvillkor som inte är skäliga. En generell begränsning av i huvudsak samma innebörd följer emellertid redan av den allmänna förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen, vartill kommer möjligheten att ingripa mot oskäliga avtalsvillkor med stöd av 1971 års avtalsvillkorslag. Enligt min mening finns det därför inte tillräcklig anledning att i en konsumenttjänstlag föra in sådana särskilda regler om skydd mot oskäliga avtalsvillkor som utredningen har föreslagit.

Även i andra hänseenden bör förenklingar kunna åstadkommas. Jag tänker inte bara på frågan om näringsidkarens marknadsföringsansvar, som jag redan har behandlat i föregående avsnitt. Det gäller även de under remissbehandlingen kritiserade reglerna om genombrytning av preskriptionstiden för reklamation vid s. k. dolda fel hos tjänsten och om beräkningen av skadestånd. Jag återkommer till detta i det följande.

Allmänna utgångspunkter

2.1.6 Samordningen med det köprättsliga reformarbetet

Som tidigare har nämnts pågår f.n. på det köprättsliga området ett omfattande reformarbete som avser både den allmänna köplagen och konsumentköplagen. Detta aktualiserar frågan om samordningen mellan en lagstiftning om konsumenttjänster och en eventuell reform av köprätten. I vart fall de tjänster som gäller arbete på egendom företer i vissa hänseenden likheter med köp. Det bör därför tillses att de olika regelsystemen inte kommer att uppvisa omotiverade skillnader. Detta har också, fastän utifrån något annorlunda förutsättningar än dem som nu föreligger, beaktats av utredningen (se betänkandet s. 113–116). Att en samordning bör ske har även betonats av de allra flesta remissinstanserna. Många av dem anser att en lagstiftning om konsumenttjänster bör anstå till dess att reformarbetet på köprättsområdet är avslutat. Företrädare för näringslivet har i en skrivelse till justitiedepartementet den 27 januari 1983 på nytt gett uttryck åt denna uppfattning.

Enligt min mening bör det omfattande reformarbete som f.n. pågår inom köprättens och konsumenttjänsternas områden bedrivas i etapper. Att på en enda gång införa ny lagstiftning på dessa områden synes vara en i det närmaste övermäktig uppgift och skulle i vart fall medföra en avsevärd tidsutdräkt. Metoden att etappvis lägga fram reformförslag har av liknande anledningar ofta tillämpats i andra stora lagstiftningsprojekt.

Det pågående reformarbetet på det köprättsliga området kan väntas ta ytterligare tid i anspråk. Visserligen är konsumentköpsutredningens arbete så gott som avslutat, och även arbetet på att i nordisk samverkan utforma ett departementsförslag till ny allmän köplag börjar nu närma sig slutet. Realistiskt sett återstår det emellertid åtskillig tid innan förslagen, efter sedvanlig remissbehandling, kan resultera i propositioner till riksdagen.

Vid utarbetandet av föreliggande lagrådsremiss har jag beaktat de resultat som finns från arbetet på en ny köplag och en ny konsumentköplag. Jag har därvid kommit till den uppfattningen att detta arbete inte på ett olämpligt sätt föregrips om ett förslag till konsumenttjänstlag nu läggs fram. Denna uppfattning delas av den nordiska köplagsgruppen och av konsumentköpsutredningen. Jag finner därför inte skäl att vänta längre med en lagstiftning om konsumenttjänster, som enligt vad jag tidigare har sagt är angelägen från flera synpunkter.

2.1.7 Frågor om förhållandet till näringsidkare i bakre led

Konsumenttjänstutredningen har i betänkandet (s. 122–126) behandlat frågorna om konsumentens och näringsidkarens förhållande till näringsidkare i bakre led, t. ex. sådana som levererar material till den näringsidkare som utför en tjänst för konsumentens räkning. När det gäller konsumentens förhållande till näringsidkare i bakre led har utredningen främst diskuterat lämpligheten av att införa regler som ger konsumenten rätt att vid fel i material o.d. vända sig direkt mot näringsidkaren i det bakre ledet (s. k.

direkttalan). Vidare har utredningen diskuterat behovet av särskilda lagregler avsedda att ge den näringsidkare som är konsumentens avtalspart en starkare ställning i förhållande till näringsidkare i bakre led. Syftet härmed skulle vara bl. a. att motverka att näringsidkare i bakre led genom oskäliga friskrivningsklausuler o.d. hindrar serviceföretagen att återföra reklamationskostnader på det bakre ledet.

Allmänna utgångspunkter

Av skäl som redovisas närmare i betänkandet har utredningen emellertid – bortsett från en bestämmelse om tredje mans marknadsföringsansvar som ger konsumenten rätt att i vissa fall rikta skadeståndsanspråk mot bl. a. näringsidkare i bakre led (se avsnitt 2.7) – inte föreslagit några lagregler rörande hithörande förhållanden. Utredningen har härvid bl. a. hänvisat till att frågorna om såväl konsumentens som näringsidkarens förhållande till näringsidkare i bakre led omfattas av konsumentköpsutredningens uppdrag.

Sedan betänkandet lades fram har de här diskuterade frågorna delvis behandlats av konsumentköpsutredningen i betänkandet (SOU 1981: 31) Avtalsvillkor mellan näringsidkare. På grundval av detta betänkande har regeringen nyligen till riksdagen överlämnat prop. 1983/84: 92 med förslag till en näringsrättslig lag om avtalsvillkor mellan näringsidkare. Enligt den föreslagna lagen skall marknadsdomstolen kunna förbjuda en näringsidkare att vid avtal med en annan näringsidkare använda villkor som är att anse som oskäliga mot den andra parten. Om förslaget antas av riksdagen, kan frågan om förhållandet mellan näringsidkare i olika led anses ha fått en för de små och medelstora företagen tillfredsställande generell lösning.

Konsumentköpsutredningen har i det nämnda betänkandet också berört frågan om direkttalan av konsument mot näringsidkare i bakre led (se delbetänkandet avsnitt 5.4.1). Utredningen har emellertid funnit att regler som ger konsumenten rätt att rikta krav på grund av fel o.d. direkt mot ett bakre led aktualiserar åtskilliga problem av såväl lagteknisk som saklig art. Utredningen har därför ansett det lämpligt att låta sitt slutliga ställningstagande i denna fråga anstå.

Enligt min mening saknas det anledning att nu, utan utredningsunderlag och remissbehandling, närmare överväga frågan om att i en konsumenttjänstlag föra in andra regler om direkttalan mot näringsidkare i bakre led än sådana som kan föranledas av konsumenttjänstutredningens förslag rörande tredje mans marknadsföringsansvar. Frågan kan emellertid tas upp på nytt i samband med beredningen av det förslag till ny konsumentköplag som konsumentköpsutredningen inom kort lägger fram.

2.1.8 Åtgärder mot oseriös näringsverksamhet på tjänsteområdet

Under remissbehandlingen har, främst från näringslivets sida, anförts bl. a. att ett alltför långtgående konsumentskydd kan innebära risk för en ökad förekomst av oseriösa näringsidkare som inte följer spelreglerna och därför kan erbjuda konsumenterna lägre priser än de lojala och seriösa

Allmänna utgångspunkter

företagen. Från några håll har framhållits att det krävs en betydligt effektivare kontroll än f.n. för att en konsumenttjänstlag skall få genomslagskraft även mot oseriösa näringsidkare. En del remissinstanser har i sammanhanget berört frågan om en utvidgad lagstiftning rörande näringsförbud.

För egen del vill jag understryka att jag i likhet med utredningen (se betänkandet s. 205–206) ser förekomsten av oseriöst bedriven näringsverksamhet inom bl. a. konsumenttjänstområdet som ett mycket allvarligt problem. Det är här inte bara konsumenternas intressen som berörs utan, som har framhållits från näringslivets sida, även de lojala och seriösa företagens intresse av att inte utsättas för konkurrens på ohederliga villkor.

Enligt min mening torde det emellertid förhålla sig så, som har framhållits både av utredningen och av flera remissinstanser, att en civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster snarast är till fördel för de företag som redan i dag tar sitt ansvar mot konsumenterna. De krav som lagstiftningen ställer kommer att i hög grad påverka situationen för sådana icke seriösa företag som i dag kan utnyttja det oklara rättsläget till sin fördel. Härvidlag bör bl. a. framhållas att konsumenten i princip alltid kan åberopa lagens tvingande regler, oavsett vilka villkor som har avtalats i fråga om priset för tjänsten m. m.

Förekomsten av oseriös näringsverksamhet är ett problem som måste ses från fler synpunkter än dem som nu har berörts. Frågan övervägs också f.n. i särskild ordning. Sålunda har näringsförbudskommittén (Ju 1981:03) till uppgift att ta ställning till behovet av samt de principiella och praktiska aspekterna på utvidgade regler om näringsförbud (Dir. 1981:63). Kommittén räknar med att slutföra sitt arbete under våren 1984. Vidare har kommissionen (Ju 1982:05) mot ekonomisk brottslighet – som just har slutfört sitt uppdrag att lämna förslag om åtgärder mot den ekonomiska brottsligheten – i betänkandet (SOU 1984:8) Näringstillstånd föreslagit att vissa branscher som är drabbade av ekonomisk brottslighet och annat oseriöst företagande skall kunna omfattas av krav på näringstillstånd. Som exempel på sådana branscher nämns bl. a. bil-, städ- och byggbranschen.

Frågan om vilka åtgärder som kan behövas för att undanröja eller motverka oseriös företagsamhet inom bl. a. konsumenttjänstområdet bör enligt min mening behandlas inom ramen för det arbete som sålunda är aktuellt. Något hinder mot att genomföra en civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster föreligger därför inte från den synpunkt som nu har berörts.

Det kan tilläggas att konsumenternas rättigheter enligt denna lagstiftning visserligen kan bli innehållslösa i de fall då näringsidkaren råkar i obestånd eller av andra liknande anledningar inte kan fullgöra sina lagenliga förpliktelser. Redan i dag torde en näringsidkare emellertid i frivillig ordning kunna teckna försäkring som garanterar att hans förpliktelser mot konsumenterna fullgörs i sådana fall. Det kan ifrågasättas om man inte för vissa

branscher borde uppställa krav på näringsidkarna att hålla en försäkring av detta slag. Enligt min mening bör man emellertid avvakta den fortsatta utvecklingen innan man tar slutlig ställning till denna fråga.

Lagens tillämpningsområde

2.1.9 Dispositionen av den följande framställningen

Jag har härmed avslutat min redogörelse för de allmänna utgångspunkter som enligt min mening bör gälla för en lagstiftning om konsumenttjänster. I det följande avser jag att närmare behandla frågan om

lagens tillämpningsområde i avsnitt 2.2,
kraven på näringsidkarens prestation i avsnitt 2.3,
fel hos tjänsten i avsnitt 2.4,
dröjsmål på näringsidkarens sida i avsnitt 2.5,
näringsidkarens skadeståndsskyldighet i avsnitt 2.6,
skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall (tredje mans marknadsföringsansvar) i avsnitt 2.7,
konsumentens betalningsskyldighet i avsnitt 2.8,
avbeställning i avsnitt 2.9,
konsumentens dröjsmål i avsnitt 2.10,
avtal om förvaring i avsnitt 2.11,
följdändringar i annan lagstiftning i avsnitt 2.12,
ikraftträdande m. m. i avsnitt 2.13, och
kostnader och resursbehov i avsnitt 2.14.

Mina kommentarer till de enskilda lagbestämmelserna återfinns i specialmotiveringen (avsnitt 4).

2.2 Lagens tillämpningsområde

2.2.1 Parterna

Mitt förslag: Konsumenttjänstlagen skall gälla tjänster som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 129-133).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas allmänt (se bil. 3 avsnitt 2).

Skälen för mitt förslag: En lag om konsumenttjänster bör omfatta i princip samma partsrelationer som annan näraliggande konsumentskyddslagstiftning (t. ex. konsumentköplagen, konsumentkreditlagen och konsumentförsäkringslagen). Lagen bör alltså gälla avtal mellan å ena sidan näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet och å andra sidan enskilda medborgare i deras egenskap av privatpersoner.

Lagens tillämpningsområde

Behov av ett skydd liknande det som konsumenttjänstlagen skall ge åt konsumenter kan i och för sig föreligga även hos många mindre näringsidkare vid avtal med större företag med överlägsna resurser. Frågan om lämpligheten av att låta de konsumentskyddande reglerna i en konsumentlagstiftning gälla även till förmån för exempelvis sådana mindre näringsidkare övervägdes bl. a. i samband med tillkomsten av konsumentköplagen (se prop. 1973: 138 s. 120–121; jfr även prop. 1971: 15 s. 68, prop. 1976/77: 110 s. 28–29 och 33, prop. 1977/78: 142 s. 30 och 54 samt prop. 1979/80: 9 s. 29). Tanken på en sådan ordning avvisades emellertid då, främst med hänsyn till att det trots allt finns avsevärda skillnader mellan de fall då båda kontrahenterna är näringsidkare och de situationer då enskilda konsumenter ingår avtal med näringsidkare. Det finns inte anledning att inta en annan ståndpunkt när det gäller en konsumentskyddslag på tjänsteområdet. En annan sak är att reglerna i konsumenttjänstlagen kan komma att tillämpas analogt på avtalsförhållanden som ligger utanför lagens egentliga tillämpningsområde.

Enligt särskilda bestämmelser i konsumentköplagen och konsumentkreditlagen gäller dessa lagar även i vissa situationer där konsumentens avtalsmotpart (säljaren resp. kreditgivaren) inte är en näringsidkare som handlar i sin yrkesmässiga verksamhet. Detta gäller fall i vilka köpet resp. krediten likväl har förmedlats av en näringsidkare som därvid i sin yrkesmässiga verksamhet har uppträtt som ombud för säljaren resp. kreditgivaren (s. k. förmedlingsfall). Som exempel kan nämnas att en privatperson vänder sig till en bilhandlare och får dennes hjälp med att sälja sin bil på avbetalning till en annan privatperson. I ett sådant fall kommer såväl konsumentköplagen som konsumentkreditlagen att reglera förhållandet mellan de båda privatpersoner som är säljare/kreditgivare resp. köpare. Skälen till att tillämpningsområdet för de nämnda lagarna har bestämts på detta sätt är att man har velat dels motverka kringgående av lagstiftningen, dels fånga in situationer som typiskt sett står nära det fallet att den förmedlande näringsidkaren själv är säljare resp. kreditgivare (jfr prop. 1973: 138 s. 120–121 och 162–163).

Som utredningen har framhållit (betänkandet s. 132–133) kan det inte anses föreligga något behov av en motsvarande reglering när det gäller tjänster som avser arbete på lösa saker eller på fast egendom o.d. Endast i rena undantagsfall kan det här tänkas förekomma förmedlingsfall motsvarande dem som avses med de nämnda bestämmelserna i konsumentköplagen och konsumentkreditlagen. I den nya konsumenttjänstlagen bör därför inte tas in särskilda bestämmelser om förmedlingsfallen.

2.2.2 Avtalstyperna

Lagens tillämpningsområde

Mitt förslag: Konsumenttjänstlagen skall gälla tjänster som avser dels arbete på lösa saker, dels arbete på fast egendom eller på byggnader e.d., med undantag för arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål och annat arbete som den som uppför en sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband därmed. (Beträffande tjänster som avser förvaring se avsnitt 2.11).

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 133–139).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser godtar att lagens tillämpningsområde tills vidare avgränsas i enlighet med utredningens förslag. En del remissinstanser kritiserar dock undantaget för arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål och annat arbete som har nära samband med sådan nybyggnation (se bil. 3 avsnitt 2).

Skälen för mitt förslag: Exempel på tjänster som avser lösa saker är reparations-, underhålls- och tillverkningsarbeten på olika mer eller mindre vardagliga föremål såsom möbler, hushållsapparater, kläder, bilar och båtar m. m. Dessa tjänster hör till de allra vanligaste och viktigaste konsumenttjänsterna. Det är därför givet att konsumenttjänstlagen, som jag också redan tidigare har sagt (se avsnitt 2.1.3), bör omfatta tjänster som avser lösa saker.

Till lösa saker räknas i rättslig mening även djur. Enligt utredningens mening är det dock inte lämpligt att i denna omgång reglera tjänster som går ut på behandling av levande djur, t. ex. veterinärmedicinsk verksamhet och annan vård eller skötsel av djur. Utredningen har därför föreslagit ett särskilt undantag för tjänster av detta slag. Detta förslag, som har lämnats utan erinran under remissbehandlingen, synes välgrundat. Behandling av levande djur företer i flera avseenden större likheter med tjänster som avser behandling av personer än med tjänster som avser arbete på döda föremål. Och som jag har förordat i avsnitt 2.1.3 bör konsumenttjänstlagen inte i denna etapp av lagstiftningsarbetet omfatta tjänster som avser bl. a. behandling av personer.

Även tjänster som innebär arbete på fast egendom hör till de vanligaste och ekonomiskt mest betydelsefulla konsumenttjänsterna. Principiellt sett föreligger det inte från rättslig synpunkt några skillnader mellan tjänster som går ut på arbete på fast egendom och tjänster som avser arbete på lösa saker. Dessa slag av tjänster bör därför lämpligen regleras i ett sammanhang. Principen bör alltså vara att konsumenttjänstlagen skall omfatta även arbete på fast egendom.

Byggnader och andra anläggningar som ägs av någon annan än den som innehar marken där de är uppförda är enligt jordabalken inte att hänföra till fast egendom. De anses i stället utgöra lös egendom (men räknas inte som

Lagens tillämpningsområde

lösa saker). Den omständigheten att en byggnad eller annan anläggning är belägen på någon annans mark saknar uppenbarligen betydelse när det gäller frågan huruvida konsumenttjänstlagen skall vara tillämplig på arbete på byggnaden eller anläggningen. Lagen bör alltså omfatta arbete på byggnader och andra anläggningar på mark, oavsett om de är att betrakta som fast egendom eller ej. Detsamma gäller anläggningar i vatten samt andra fasta saker.

När det gäller arbete på byggnader har utredningen föreslagit att konsumenttjänstlagen i vart fall tills vidare inte skall gälla nyproduktion av bostadshus. Utredningens främsta motiv för detta undantag var att man inte ville föregripa resultatet av det arbete som då utfördes av småhusköpkommittén (Ju 1975: 02) när det gällde konsumentskyddet vid avtal om uppförande av småhus för bostadsändamål. I fråga om utredningens närmare överväganden i denna del får hänvisas till betänkandet (s. 137– 138).

Genom tilläggsdirektiv till småhusköpkommittén i januari 1981 (Dir. 1981: 4) befriades kommittén från de delar av dess uppdrag som avsåg en civilrättslig reglering till konsumenternas skydd vid avtal om köp eller uppförande av småhus. Kommittén fullgjorde därefter återstoden av uppdraget genom att avlämna sitt slutbetänkande (SOU 1981: 102) Fastighetsförmedlingslag. Detta förslag har numera lett till lagstiftning (se prop. 1983/84: 16, LU 10, rskr 133, SFS 1984: 81).

När tilläggsdirektiven utfärdades var avsikten att frågan om det civilrättsliga konsumentskyddet vid avtal om köp eller uppförande av småhus fortsättningsvis skulle behandlas inom justitiedepartementet i samband med beredningen av bl. a. konsumenttjänstutredningens förslag. Det visade sig emellertid under detta arbete att hithörande frågor lämpligen borde utredas under medverkan av bl. a. företrädare för berörda parter. En särskild kommitté, 1983 års småhusköpsutredning (Ju 1983: 03), tillkallades därför med uppdrag att på nytt utreda behovet och den lämpligaste uppläggningen av civilrättsliga lagregler till konsumenternas skydd vid avtal om köp eller uppförande av småhus. I fråga om den närmare innebörden av utredningens uppdrag får jag hänvisa till direktiven (Dir. 1983: 1).

I avvaktan på resultatet av detta arbete bör sådana avtal om tjänster som främst berörs av småhusköpsutredningens uppdrag hållas utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Detta gäller i första hand avtal om nybyggnad för bostadsändamål. I anslutning till ett sådant avtal träffas ofta överenskommelser om att samma näringsidkare som uppför själva byggnaden skall i samband därmed utföra även andra arbeten för konsumentens räkning. Det kan exempelvis vara fråga om anläggningsarbeten på tomten eller uppförande av ett fristående garage eller uthus m. m. Som konsumenttjänstutredningen har funnit torde det vara lämpligast att inte skilda regelsystem blir tillämpliga på olika delar av en sådan samlad överenskommelse mellan parterna. Från tillämpningen av konsumenttjänstlagen bör därför undantas inte bara arbete som avser nybyggnad för bostadsändamål

utan även sådant annat arbete på fast egendom, byggnader eller andra anläggningar som den näringsidkare som uppför byggnaden har åtagit sig att utföra i samband därmed.

Kraven på näringsidkarens prestation

Det finns inte anledning att ge detta undantag större omfattning än som nu har angetts. Lagen bör alltså vara tillämplig på alla arbeten i samband med nybyggnation för bostadsändamål (t. ex. framdragande av elledningar eller VVS-arbeten) vilka inte utförs av den näringsidkare som uppför själva byggnaden eller någon som denne i sin tur har anlitat. Som har nämnts i direktiven till småhusköpsutredningen bör den dock vara oförhindrad att vid sin samlade bedömning av frågorna om småhusköp överväga andra lösningar.

2.3 Kraven på näringsidkarens prestation

2.3.1 Behovet av lagregler

Mitt förslag: Konsumenttjänstlagen skall innehålla allmänna regler om beskaffenheten av näringsidkarens prestation vid konsumenttjänster.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 114–115, 117–118 och 185–224).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser godtar utredningens förslag. Från flera håll framhålls dock att regler om kraven på näringsidkarens prestation i stor utsträckning måste bli så allmänt hållna att de inte blir av större betydelse vid bedömningen av enskilda fall (se bil. 3 avsnitt 5).

Skälen för mitt förslag: Vid tjänster är det, liksom vid köp, i första hand avtalet mellan parterna som bestämmer vad uppdraget till näringsidkaren skall gå ut på. Avtalet kan också närmare precisera beskaffenheten av näringsidkarens prestation. Inte sällan saknas dock sådana preciseringar i ett eller flera hänseenden.

Inom köprättens område finns det f.n. för vissa speciella situationer uttryckliga lagregler rörande beskaffenheten hos säljarens prestation. Ett exempel är 9 § konsumentköplagen, som avser det fallet att en vara har sålts i befintligt skick eller med liknande förbehåll. I övrigt reglerar lagstiftningen om köp huvudsakligen påföljderna för fel i godset och för säljarens dröjsmål med leverans, utan att det närmare anges när fel eller dröjsmål skall anses föreligga. Förklaringen till detta är främst att en täckande beskrivning av kraven på säljarens prestation vid köp – eller om man så vill en täckande definition av begreppen fel och dröjsmål – har ansetts bli så allmänt hållen att den blir av begränsad nytta. Denna uppfattning blev bestämmande också när man vid konsumentköplagens tillkomst avstod från att genom generella lagregler söka slå fast vilka krav som köparen skulle kunna ställa på en vara (se prop. 1973: 138 s. 127).

Kraven på näringsidkarens prestation

Till skillnad från vad som sålunda gäller i dag är avsikten att det förslag till en ny allmän köplag som nu utarbetas i nordisk samverkan skall innehålla vissa allmänna regler om godsets beskaffenhet. Dessa bestämmelser syftar till att ge vissa normer för bedömningen av godset när parternas avtal inte ger tillräcklig ledning.

Enligt vad jag har inhämtat har konsumentköpsutredningen för avsikt att föreslå att motsvarande allmänna bestämmelser om kraven på varans beskaffenhet tas in i en ny konsumentköplag.

Även beträffande de tjänster som nu bör regleras i konsumenttjänstlagen gäller att förhållandena i de enskilda fallen är så olika att det inte är möjligt att annat än på ett tämligen allmänt sätt ange kraven på näringsidkarens prestation. Sådana allmänt hållna regler kan likväl ha ett värde och kan sägas vara än mer behövliga inom konsumenttjänstområdet än inom köpområdet. Medan det för köpens del har utvecklats en omfattande praxis och litteratur beträffande kraven på säljarens prestation är läget nämligen ett annat när det gäller tjänsterna. Rättspraxis och litteratur ger här inte samma vägledning. Som jag tidigare har nämnt (avsnitt 2.1.3) får man i stor utsträckning hjälpa sig fram med en tillämpning av allmänna avtalsrättsliga principer och med analogier från näraliggande avtalsområden. Avtal om arbete på lösa saker eller på fast egendom o.d. är emellertid ofta så pass särpräglade att en sådan rättstillämpning är förenad med problem. Det är ingen tvekan om att detta kan medföra betydande svårigheter för konsumenterna att vid tvister hävda sina intressen. Regler som direkt tar sikte på tjänster ger, även till den del de måste få en generell utformning, betydligt bättre vägledning än allmänna avtalsrättsliga principer och analogier från regler för andra avtalstyper.

Med hänsyn till det nu sagda bör man, som utredningen med instämmande av det stora flertalet remissinstanser har förordat, i konsumenttjänstlagen ta in vissa uttryckliga bestämmelser om de grundläggande kraven på näringsidkarens prestation. Som jag nyss har sagt måste dessa bestämmelser med hänsyn till de skiftande förhållandena formuleras tämligen allmänt. I vissa hänseenden bör anspråken på näringsidkaren dock preciseras närmare. Jag återkommer till detta i de närmast följande avsnitten.

2.3.2 Fackmässighet och omsorg

Mitt förslag: Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Vidare skall näringsidkaren med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen samt vid behov samråda med konsumenten och ge denne de råd som kan anses påkallade. Ett utflöde av denna omsorgsplikt är bl. a. att näringsidkaren i vissa fall skall avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten och att näringsidkaren i andra fall skall rådgöra med konsumenten om behovet av att utföra tilläggsarbete.

Kraven på näringsidkarens prestation

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 185–193, 209–219).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i allmänhet (se bil. 3 avsnitt 5).

Skälen för mitt förslag: Redan enligt nuvarande oskriven rätt torde gälla att en näringsidkare skall utföra konsumenttjänster på ett *fackmässigt tillfredsställande sätt*. Detta krav bör nu slås fast som en grundläggande norm för näringsidkarens prestation.

Enligt utredningen bör hänsyn kunna tas till avtal om en lägre standard på utförandet i den mån det är skäligt med beaktande av priset för tjänsten och omständigheterna i övrigt. Näringsidkaren skall alltså enligt utredningsförslaget i vissa fall genom en friskrivning kunna frita sig från kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande. Ett sådant fall är när näringsidkaren med konsumentens vetskap har åtagit sig ett arbete "utanför sitt egentliga kompetensområde" (betänkandet s. 425). Ett annat fall är när tjänsten enligt överenskommelse mellan näringsidkaren och konsumenten skall utföras av en praktikant eller lärling hos näringsidkaren (betänkandet s. 193.).

Utredningens förslag om att man sålunda i viss mån skall kunna godta avtal om en lägre standard på tjänstens utförande än "fackmässigt tillfredsställande" har i och för sig lämnats utan erinran av praktiskt taget samtliga remissinstanser. Marknadsdomstolen framhåller dock att förslaget i själva verket synes ägnat att förta hela effekten av det grundläggande kravet på att tjänsten skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Vidare befarar konsumentköpsutredningen att den vaga utformningen av den regel som utredningen har föreslagit kan komma att medföra besvärliga bedömningsfrågor.

För egen del kan jag inte finna utredningens undantagsregel nödvändig och berättigad. Som nämndes inledningsvis i avsnitt 2.3.1 är det i första hand avtalet mellan parterna som bestämmer vad uppdraget – tjänsten – skall gå ut på. Detta kan vara t. ex. att provisoriskt reparera ett fel hos en bil eller att lägga in en heltäckande matta i ett rum utan att över huvud taget fästa mattan vid golvet. Det kan vidare vara fråga om att måla en byggnad eller en sak på ett enkelt sätt, exempelvis utan sedvanlig underbehandling, därför att konsumenten i det enskilda fallet inte behöver ett hållbart arbete och inte har några krav på arbetet från estetisk synpunkt. I sådana fall går själva tjänsten ut på en åtgärd som från allmän fackmässig synpunkt kanske inte ter sig tillfredsställande. Detta är emellertid en sak för sig, som kan få betydelse bl. a. när det gäller frågan om näringsidkaren skall anses skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra den så beskaffade tjänsten. Jag återkommer strax till den frågan vid behandlingen av näringsidkarens omsorgsplikt. Uppdragets eller tjänstens innebörd bör däremot enligt min mening inte sammanblandas med frågan om det sätt på vilket tjänsten skall utföras. Det finns ingen anledning att efterge kravet på

Kraven på näringsidkarens prestation

att tjänsten, sådan den har bestämts genom avtalet, skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. För den provisoriska reparationen skall inte användas ett tillvägagångssätt som enligt fackmässig bedömning är otjänligt eller olämpligt. Den löst inlagda mattan skall skäras till så att den passar rummets storlek. Det målningsarbete som har beställts skall utföras på ett sätt som för sådant arbete framstår som fackmässigt tillfredsställande.

Vad angår det av utredningen nämnda fallet att näringsidkaren har åtagit sig ett arbete "utanför sitt egentliga kompetensområde" vill jag framhålla att det enligt min mening saknas anledning att ge efter kravet på ett fackmässigt utförande av tjänsten så länge uppdraget ligger inom ramen för näringsidkarens yrkesmässiga verksamhet. Är det fråga om ett särskilt svårt arbete, bör näringsidkarens berättigade intressen vara tillgodosedda genom det mått av flexibilitet som ligger i begreppet "fackmässigt tillfredsställande". Detta begrepp medger självfallet hänsynstagande till sådana faktorer som uppdragets svårighetsgrad i allmänhet för näringsidkare i branschen.

Även i fall när tjänsten skall utföras av en praktikant eller lärling hos näringsidkaren bör det enligt min mening vara tillräckligt med att begreppet "fackmässigt tillfredsställande" ger ett visst utrymme för hänsynstagande till speciella omständigheter i det enskilda fallet. Näringsidkaren måste givetvis ge praktikanten eller lärlingen nödvändiga instruktioner, se till att arbetet organiseras på ett fackmässigt sätt, granska redskapens och materialets ändamålsenlighet samt i tillräcklig grad övervaka och kontrollera arbetet.

Jag anser alltså att det inte i något fall finns skäl att tillåta att tjänsten, sådan den har bestämts genom avtalet, utförs på annat än ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Bestämmelsen om detta bör med andra ord vara tvingande till konsumentens förmån.

Avvikelser från kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande bör, i den mån avvikelsen ger utslag på det slutliga resultatet av tjänsten, medföra att tjänsten anses felaktig (se avsnitt 2.4.1).

Det kan anses vara en allmän obligationsrättslig princip att en part i ett avtal är skyldig att visa *omsorg* vid uppfyllande av en förpliktelse som han har åtagit sig och att därvid i tillbörlig grad ta till vara även motpartens intressen. I förhållandet mellan en näringsidkare och en konsument är näringsidkarens skyldighet i detta hänseende av särskilt stor betydelse, inte minst inom området för konsumenttjänster. Konsumenten saknar i allmänhet den kunskap och erfarenhet som krävs för att bedöma olika förhållanden av betydelse för avtalet och för att utföra det arbete som tjänsten avser. I stället har han befogad anledning att vänta sig nytta av att vända sig till näringsidkaren som fackman.

Näringsidkaren måste därför, i den utsträckning som sakens natur fordrar, ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till konsumentens förfogan-

de på så sätt att näringsidkaren med tillbörlig omsorg tar till vara konsumentens intressen. Detta bör i lagen slås fast som en andra grundläggande norm för näringsidkarens prestation.

Kraven på näringsidkarens prestation

Ett moment i denna omsorgsplikt är att näringsidkaren när det behövs bör samråda med konsumenten rörande tjänstens utförande m. m. Genom en sådan kommunikation mellan parterna, som även utredningen har lagt stor vikt vid, kan många tvister förebyggas. Av kravet på att näringsidkaren med tillbörlig omsorg skall ta till vara konsumentens intressen följer givetvis att näringsidkaren vid samråd med konsumenten bör ge denne lämpliga råd och vägledning i valsituationer.

En allmän bestämmelse rörande näringsidkarens omsorgsplikt och skyldighet att vid behov samråda med konsumenten bör kompletteras med särskilda regler för vissa praktiskt betydelsefulla situationer.

Detta gäller till en början det fallet att näringsidkaren som fackman finner att en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte skulle "löna sig" för konsumenten. För sådana fall bör, som utredningen har föreslagit med instämmande av praktiskt taget samtliga remissinstanser, i konsumenttjänstlagen tas in särskilda bestämmelser som ålägger näringsidkaren en *skyldighet att avråda* konsumenten från att låta utföra tjänsten. Härtill bör, likaledes i enlighet med utredningens förslag, knytas särskilda regler som ålägger näringsidkaren att ta kontakt med konsumenten och inhämta dennes anvisningar när det under arbetets gång visar sig att tjänsten inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att tjänsten kan bli betydligt dyrare för konsumenten än denne hade kunnat räkna med.

Som utredningen med instämmande av remissinstanserna har föreslagit bör vidare särskilda bestämmelser tas in i lagen om skyldighet för näringsidkaren att ta kontakt med konsumenten och inhämta dennes anvisningar i den praktiskt mycket betydelsefulla situationen att det under arbetets gång visar sig föreligga behov av s. k. *tilläggsarbete*, dvs. ytterligare arbete som inte kan anses omfattat av uppdraget men som lämpligen bör utföras i samband med detta. Även här är det fråga om ett åliggande för näringsidkaren som ligger inom ramen för den allmänna omsorgsplikten. Det måste nämligen från flera olika synpunkter vara ett intresse för konsumenten att bli underrättad om behovet av ett tilläggsarbete.

När det gäller tilläggsarbete uppkommer ytterligare dels frågan om näringsidkarens skyldighet att utföra tilläggsarbetet, dels frågan om hans rätt att utföra tilläggsarbete i fall då konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid. Jag finner det ligga väl i linje med omsorgsplikten att näringsidkaren genom en särskild regel åläggs skyldighet att – på konsumentens begäran eller då denne inte kan anträffas – utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Enligt min mening bör man dock kunna avvara en mera generell bestämmelse om skyldighet för näringsidkaren att utföra tilläggsarbete. En be-

Kraven på näringsidkarens prestation

stämmelse av detta slag, vilken föreslagits av utredningen, måste nämligen förses med sådana begränsningar att den, som även har framhållits under remissbehandlingen, torde ha föga praktisk betydelse. Däremot bör lagen i enlighet med utredningens förslag innehålla regler som ger näringsidkaren en möjlighet att, när konsumenten inte kan anträffas, utföra tilläggsarbete inom en ram som kan antas överensstämma med konsumentens intressen.

Som ett utflöde av kravet på tillbörlig omsorg om konsumentens intressen skall näringsidkaren enligt utredningens förslag i vissa fall vara skyldig att utföra tjänsten på *minst kostnadskrävande sätt*. Detta skall enligt förslaget gälla, om näringsidkaren har valfrihet när det gäller materialet till tjänsten eller något annat förhållande av betydelse för prisberäkningen. Ett undantag föreslås dock för det fall att annat kan anses avtalat på grund av konsumentens anvisningar, föremålet för tjänsten eller övriga omständigheter.

Utredningens förslag i denna del har vid remissbehandlingen kritiserats för att kunna leda till tillämpningssvårigheter och i vissa situationer till resultat som är ofördelaktiga för konsumenten. Här kan hänvisas till yttranden från Malmö tingsrätt, konsumentverket, allmänna reklamationsnämnden, Svenska byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund. Denna kritik är enligt min mening befogad. Bestämmelser av detta slag bör därför inte föras in i lagen. Som allmänna reklamationsnämnden har framhållit bör de synpunkter som ligger bakom utredningens förslag tillräckligt kunna beaktas inom ramen för reglerna om bestämmande av priset för tjänsten.

Även i fall då näringsidkaren åsidosätter sin omsorgsplikt på ett sätt som ger utslag på det fysiska resultatet av tjänsten, bör i princip gälla att tjänsten anses felaktig. Så bör alltså vara fallet bl. a. om näringsidkaren har åsidosatt sin skyldighet att utföra visst tilläggsarbete. De förordade bestämmelserna om avrådningsplikt bör dock sanktioneras på ett annat sätt. En tillämpning av reglerna om fel hos tjänsten framstår här som föga naturlig. Sanktionen bör i stället, i huvudsaklig överensstämmelse med vad utredningen har föreslagit, i princip vara att näringsidkaren inte blir berättigad till ersättning för sådant arbete som han borde ha avrått konsumenten från att låta utföra. Jag återkommer närmare till detta i specialmotiveringen.

2.3.3 Materialet till tjänsten

Mitt förslag: I tjänsten ingår, om inte annat får anses avtalat, att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs. Om annat inte får anses avtalat skall materialet vara av normalt god beskaffenhet.

Utredningens förslag: Överensstämmer i allt väsentligt med mitt förslag (se betänkandet s. 193–195).

Kraven på näringsidkarens prestation

Remissinstanserna: I huvudsak godtas utredningens förslag (se bil. 3 avsnitt 5).

Skälen för mitt förslag: Beträffande sådana tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen torde det numera få anses vara gällande rätt att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs för tjänsten, om inte annat följer av parternas avtal. En bestämmelse av den innebörden bör tas upp i lagen.

I princip bör det stå parterna fritt att träffa avtal om kvaliteten hos det material som näringsidkaren skall tillhandahålla. För det fall att inte annat får anses avtalat härom bör lagen emellertid innehålla en regel som innebär att materialet skall vara av normalt god beskaffenhet.

Inte sällan kan det vara ett uttalat önskemål från konsumentens sida att näringsidkaren, i syfte att priset skall hållas nere, använder material av en lägre kvalitet än vad som kan betraktas som normalt god. Som nyss nämndes bör det i princip stå parterna fritt att träffa avtal om en sådan lägre materialkvalitet. För att inte näringsidkaren skall kunna utnyttja denna avtalsfrihet på ett sätt som framstår som oskäligt mot konsumenten bör enligt utredningen föreskrivas att hänsyn får tas till ett avtalsvillkor om lägre materialkvalitet endast i den mån det med beaktande av priset och omständigheterna i övrigt är skäligt. Denna föreskrift har kritiserats av en del remissinstanser, som anser att den kan medföra oklarheter.

Som jag har framhållit i avsnitt 2.1.5 följer en i huvudsak motsvarande begränsning av avtalsfriheten av den allmänna förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen. Enligt denna generalklausul kan ett avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid prövningen enligt generalklausulen skall särskild hänsyn tas till om någon – t. ex. i egenskap av konsument – intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Med hänsyn härtill är det enligt min mening inte påkallat att i detta sammanhang ta in en sådan bestämmelse som utredningen har föreslagit.

Om det material som näringsidkaren tillhandahåller avviker från vad som har avtalats eller – i den mån avtal om materialkvaliteten inte har träffats – från kravet på normalt god beskaffenhet, bör tjänsten naturligtvis anses felaktig (se avsnitt 2.4.1). En särskild fråga i sammanhanget är emellertid i vad mån näringsidkaren skall hållas ansvarig även för sådana bristfälligheter m. m. i materialet som han varken märkt eller bort märka. Som utredningen har utvecklat närmare (betänkandet s. 194–195) bör det inte komma i fråga att näringsidkaren härvidlag får ett lindrigare ansvar än han skulle ha haft som säljare av materialet. Näringsidkaren bör sålunda i princip ansvara för bristfälligheter m. m. i materialet oberoende av om han kan anses ha varit försumlig eller inte. Som jag återkommer till i det följande bör detta dock inte gälla fullt ut i fråga om näringsidkarens skyldighet att utge skadestånd till konsumenten på grund av fel hos tjänsten (se avsnitt 2.6.1).

Kraven på näringsidkarens prestation

Det nu sagda har tagit sikte på situationen att materialet tillhandahålls eller anskaffas av näringsidkaren. Av de tidigare berörda kraven på att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen följer emellertid att näringsidkaren har ett ansvar även för att sådant material som konsumenten skaffar till tjänsten är av en för ändamålet lämplig typ och godtagbar kvalitet. Det blir här fråga om en upplysningsplikt för näringsidkaren, vars åsidosättande kan komma att medföra att tjänsten skall anses felaktig.

2.3.4 Iakttagande av säkerhetsföreskrifter

Mitt förslag: Tjänsten får inte utföras i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt.

Utredningens förslag: Överensstämmer i sak med mitt förslag (se betänkandet s. 201–203).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas allmänt (se bil. 3 avsnitt 5).

Skälen för mitt förslag: I 8 § konsumentköplagen finns särskilda, till konsumentens förmån tvingande bestämmelser om varor som inte är tillförlitliga från säkerhetssynpunkt. Paragrafen nämner tre fall då en sådan vara skall anses felaktig: 1) Varan säljs i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen t. ex. att saluhålla vara som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom. 2) Varan säljs eljest i strid mot förbud att saluhålla vara, vilket har meddelats i författning eller av myndighet väsentligen i syfte att förebygga att den som använder varan ådrar sig ohälsa eller drabbas av olycksfall eller för att i övrigt hindra användning av en vara som inte är tillförlitlig från säkerhetssynpunkt. 3) Varan är så bristfällig att dess användning medför uppenbar fara för köparens eller annans liv eller hälsa.

Bestämmelserna i 8 § konsumentköplagen slår fast en tvingande minimistandard för varans tillförlitlighet från säkerhetssynpunkt. De är alltså inte avsedda att tillämpas motsättningsvis. Även om något av de fall som nämns i dessa bestämmelser inte föreligger, torde varor som är otillfredsställande från säkerhetssynpunkt ofta vara att anse som felaktiga enligt de allmänna köprättsliga reglerna för felbedömningen.

Skyddet för konsumenterna till liv och hälsa måste naturligtvis ges högsta prioritet även inom konsumenttjänstområdet. I konsumenttjänstlagen bör därför tas in vissa civilrättsliga bestämmelser som, i likhet med 8 § konsumentköplagen, slår fast krav som konsumenten alltid bör kunna ställa på en tjänst från säkerhetssynpunkt. Det skulle visserligen kunna sägas att de förut uppställda kraven på näringsidkaren att utföra tjänsten

Kraven på näringsidkarens prestation

på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen självklart måste innebära att en tjänst aldrig får utföras så att den medför risk från säkerhetssynpunkt. Med hänsyn till de viktiga konsumentskyddssynpunkter som här gör sig gällande anser jag emellertid att det är befogat att mer preciserat ange de minimikrav i fråga om tjänstens beskaffenhet från säkerhetssynpunkt som bör följa av anspråken på fackmässighet och omsorg. Inte minst viktigt är att härigenom slå fast en viss minsta säkerhetsstandard även när det gäller tjänster av provisorisk karaktär.

För det första bör det alltid krävas att en tjänst utförs i överensstämmelse med föreskrifter som har meddelats i författning eller av myndighet väsentligen i syfte att säkerställa att föremålet för tjänsten skall vara tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, dvs. offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter. Sådana föreskrifter kan vara av skilda slag och röra olika områden. Jag får här hänvisa till specialmotiveringen och till utredningens betänkande s. 429–430.

En bestämmelse av den nu förordade innebörden motsvarar den regel i 8 § konsumentköplagen som inledningsvis redovisades under punkt 2. Det framstår som onödigt att därutöver föra in en bestämmelse som motsvarar den regel i 8 § konsumentköplagen som redovisades under punkt 3, dvs. en bestämmelse om att tjänsten skall utföras så att den inte medför uppenbar fara för konsumentens eller annans liv eller hälsa. Om detta är fallet, kan det nämligen inte råda någon tvekan om att näringsidkaren har åsidosatt kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande eller sin omsorgsplikt. Detta torde för övrigt ofta gälla även om säkerhetsbristen inte är så grav som nyss nämndes.

Jag avser att i ett senare avsnitt föreslå att 4 § marknadsföringslagen ändras så att det blir möjligt att enligt den bestämmelsen meddela förbud mot marknadsföring av tjänster som medför särskild risk för personskador m. m. (se avsnitt 2.12.2). I den bestämmelse i 8 § konsumentköplagen som inledningsvis redovisades under punkt 1 föreskrivs att en vara skall anses felaktig, om den har sålts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen. Enligt min mening bör motsvarande gälla enligt konsumenttjänstlagen.

Den bestämmelse om iakttagande av säkerhetsföreskrifter som jag nu har förordat bör självfallet vara tvingande till konsumentens förmån. Avvikelser från den angivna säkerhetsstandarden bör medföra att tjänsten anses felaktig. Jag återkommer till den frågan i nästa avsnitt.

2.4 Fel hos tjänsten

2.4.1 Näringsidkarens resultatansvar

Mitt förslag: Tjänsten skall anses felaktig, om resultatet av tjänsten avviker från vad som har avtalats eller från vad konsumenten annars har rätt att begära med hänsyn till de tidigare behandlade kraven på näringsidkarens prestation. Näringsidkaren skall dock inte svara för felet, om avvikelsen beror på något förhållande på konsumentens sida.

Utredningens förslag: Tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med (se betänkandet s. 195–201). Tjänsten skall anses felaktig, om utfört arbete eller använt material avviker från kraven på fackmässighet, omsorg, materialets beskaffenhet och iakttagande av offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter eller från kravet på att tjänsten skall leda till visst resultat, utom då avvikelsen beror på någon omständighet som är att hänföra till konsumenten (se betänkandet s. 263–269).

Remissinstanserna: Åtskilliga remissinstanser kritiserar de av utredningen föreslagna reglerna om näringsidkarens resultatansvar (se bilaga 3 avsnitt 5). De av utredningen föreslagna normerna för bedömningen av om tjänsten skall anses felaktig godtas dock i allt väsentligt (se bil. 3 avsnitt 9).

Skälen för mitt förslag: De avtal om arbete på lös sak eller på fast egendom o.d. som skall omfattas av den föreslagna konsumenttjänstlagen syftar principiellt till att näringsidkaren skall prestera och till konsumenten överlämna ett visst *resultat* av sitt arbete. Som exempel kan nämnas en tillbyggnad till konsumentens hus, en bil med fungerande bromsar och ett armbandsur med nytt glas.

Näringsidkaren anses enligt gällande rätt ha ett ansvar för att det resultat som åsyftas med tjänsten kommer konsumenten till godo. Innebörden av detta s. k. resultatansvar är främst att näringsidkaren i princip bär risken för att det åsyftade resultatet inte kan överlämnas till konsumenten, vare sig detta beror på brister i arbetet eller material eller på omständigheter utanför näringsidkarens kontroll, t. ex. olyckshändelser som förstör eller försämrar resultatet. I detta senare hänseende torde näringsidkarens resultatansvar väsentligen motsvara vad som gäller vid köp på grund av att säljaren "står faran" för godset, enligt huvudregeln fram till avlämnandet av godset.

Vad som nu har i korthet redovisats utgör f.n. dispositiv rätt, vilket skulle innebära att parterna i princip kan komma överens om en annan fördelning av riskerna för att det åsyftade resultatet inte kan uppnås eller för att det av en eller annan anledning förstörs eller försämras. Principen om avtalsfrihet i detta avseende måste emellertid numera anses kraftigt inskränkt när det gäller konsumentförhållanden genom ett viktigt avgöran-

Fel hos tjänsten

de av marknadsdomstolen i slutet av år 1979 (MD 1979: 17, KO./.AB Skånska Cementgjuteriet). Till bedömande i det ärendet, som gällde tillämpning av 1971 års avtalsvillkorslag, förelåg bl. a. ett avtalsvillkor avseende byggnadsentreprenader enligt vilket faran för skada på entreprenaden genom "krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet" övervältrades på beställaren/konsumenten. Marknadsdomstolen fann att dispositiv entreprenadrätt fick anses innebära att entreprenören "står faran" för skador på entreprenaden på grund av olyckshändelser intill dess att entreprenaden avlämnas eller annars tas i bruk av beställaren. Med hänsyn till att det ifrågavarande avtalsvillkoret sålunda utsade motsatsen till vad som skulle gälla enligt dispositiv rätt slog marknadsdomstolen fast att villkoret fick anses vara oskäligt mot konsumenterna. Företaget förbjöds därför vid vite att använda ett villkor av detta slag vid erbjudande av byggnadsentreprenader till konsumenter för enskilt bruk.

Självfallet bör det ansvar för resultatet av tjänsten som alltså kan sägas utgöra ett huvudmoment i näringsidkarens förpliktelser komma till uttryck i konsumenttjänstlagen. Detta är också innebörden av utredningens förslag. Remissutfallet visar emellertid att de av utredningen föreslagna bestämmelserna om resultatansvaret kan ge upphov till vissa missförstånd. Regleringen bör därför ges en något annan utformning än den som utredningen har föreslagit.

Innan jag går närmare in på detta vill jag för att undanröja alla missförstånd framhålla att frågan om näringsidkarens ansvar för resultatet av tjänsten endast gäller ansvaret för produkten av näringsidkarens arbete och det material som har använts. Den gäller alltså inte ansvaret för den sak eller den egendom i övrigt på vilken det ifrågavarande arbetet skall utföras, dvs. föremålet för tjänsten. Frågan om näringsidkarens ansvar för skador på föremålet för tjänsten – vilka i och för sig kan vara en följd av utförandet av tjänsten – behandlas i ett senare avsnitt om näringsidkarens skadeståndsskyldighet (avsnitt 2.6).

Vilket resultat som näringsidkaren skall prestera är en ren avtalsfråga, som sammanfaller med vad den aktuella tjänsten går ut på. Huset skall målas gult. TV-apparaten skall förses med ett nytt bildrör. En ny glasruta skall sättas in i ett fönster. Bilens bromsar skall sättas i sådant skick att de godkänns vid kontrollbesiktning.

Särskilt vid avtal om reparationsarbeten är avtalet ofta uppbyggt i två "steg": näringsidkaren skall först undersöka vad som är orsaken till att ett föremål inte fungerar för sitt ändamål för att därefter, om felet kan lokaliseras, avhjälpa detta. Motsvarande kan gälla även vid vissa andra tjänster. Brunnsborraren skall söka efter vatten på konsumentens tomt och, om en godtagbar vattenåder anträffas, borra en brunn åt konsumenten. Avtal av denna typ är att förstå på det sättet att näringsidkaren har presterat det resultat som han skall åstadkomma även om felet inte kan lokaliseras eller

Fel hos tjänsten

om något vatten inte kan anträffas, förutsatt att han har gjort vad som fordras av honom för att lokalisera felet eller finna en vattenåder. En helt annan situation föreligger naturligtvis, om näringsidkaren har eller kan anses ha förpliktat sig att åstadkomma ett mera kvalificerat resultat, t. ex. att det föremål som skall repareras åter skall fungera för sitt ändamål eller att konsumenten skall få en vattenförande brunn på sin tomt. Avtalet är då inte längre att uppfatta som uppbyggt i de två nyss nämnda "stegen".

Utredningens förslag om att tjänsten skall leda till ett visst resultat för tanken till att det skall vara fråga om ett för konsumenten positivt resultat. Detta synes dock mindre träffande för det fallet att näringsidkaren inte har gjort ett sådant kvalificerat åtagande som jag nyss berörde. Enligt min mening är det bl. a. av denna anledning lämpligare att behandla spörsmålet om näringsidkarens ansvar för resultatet av tjänsten som en fråga om vad som utgör *fel hos tjänsten*.

För att reglera näringsidkarens ansvar för resultatet behövs då till en början bestämmelser i följande hänseenden. Det måste slås fast vad konsumenten har rätt att fordra av resultatet, dvs. normen för bedömningen av om tjänsten är felaktig. Vidare måste av regleringen framgå vilka orsaker till en avvikelse från denna norm som näringsidkaren har att svara för. Därigenom avgörs bl. a. vem av parterna som bör bära risken för att resultatet förstörs eller försämras på grund av olyckshändelser o.d. som inte kan hänföras till någon av parterna, dvs. vem av dem som i detta sammanhang "står faran" för resultatet av tjänsten.

Av betydelse för vad konsumenten har rätt att fordra av resultatet bör vara bl. a. uppgifter som har lämnats av näringsidkaren i samband med marknadsföring av tjänsten. Den frågan behandlas i följande avsnitt (2.4.2).

Ytterligare krävs bestämmelser om vilken tidpunkt som skall vara avgörande vid bedömningen av om resultatet är behäftat med fel. Den frågan behandlas i avsnitt 2.4.3. Frågan om verkan av garantier behandlas i avsnitt 2.4.4.

När det gäller *normen för bedömningen av resultatet* bör det slås fast att konsumenten under alla förhållanden, oavsett vad avtalet går ut på, skall kunna fordra ett sådant resultat som bör följa av att tjänsten utförs i enlighet med de förut behandlade kraven på näringsidkarens prestation. Dessa är att tjänsten skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt (se avsnitt 2.3.2), att material som näringsidkaren tillhandahåller skall vara av den beskaffenhet som har avtalats eller, om något avtal inte har träffats i detta hänseende, av normalt god beskaffenhet (se avsnitt 2.3.3), att tjänsten skall utföras i överensstämmelse med vissa offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter (se avsnitt 2.3.4) och att näringsidkaren skall med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen i övrigt, varvid han bl. a. skall iaktta sin skyldighet att utföra visst tilläggsarbete (se avsnitt 2.3.2).

Fel hos tjänsten

Det nu sagda utgör alltså de minimikrav som konsumenten alltid skall kunna ställa i fråga om resultatet av tjänsten. Därutöver skall konsumenten givetvis ha rätt att kräva att resultatet motsvarar vad som eventuellt har avtalats rörande resultatet i det enskilda fallet. Det kan här vara fråga om uttryckligen avtalade anspråk på resultatet eller anspråk som följer av en tolkning av avtalet. Jag återkommer till dessa frågor i specialmotiveringen.

I utredningens förslag har tagits upp en särskild bestämmelse av innebörd att man vid bedömningen av resultatet får ta hänsyn till förbehåll av typen "provisoriskt utförande" eller "så gott det går" endast i den mån det är skäligt. Med hänsyn till vad som tidigare har sagts om de grundläggande krav som konsumenten alltid – vid sidan av vad som kan anses avtalat i det enskilda fallet – skall kunna ställa i fråga om resultatet av tjänsten kan jag inte finna behov av en sådan särskild bestämmelse.

Utredningen har vidare föreslagit en uttrycklig regel om att resultatet av tjänsten skall ha normal hållbarhet. En sådan regel säger emellertid enligt min mening inte mer än vad som måste anses följa redan av de krav som konsumenten i enlighet med det tidigare anförda har rätt att ställa på resultatet av tjänsten. Jag anser därför att man kan undvara även en regel av detta slag.

Jag övergår härefter till frågan om näringsidkarens ansvar för olika *orsaker till att resultatet av en tjänst avviker från vad konsumenten har rätt att kräva*.

Det är då till en början klart att näringsidkaren måste svara för sådana orsaker till en avvikelse som ligger på hans sida i avtalsförhållandet. Detta gäller främst brister i arbete, material och omsorg om konsumentens intressen, vare sig bristen beror på näringsidkaren personligen, på någon av hans anställda eller på någon självständig företagare som han har anlitat såsom materialleverantör eller underentreprenör e.d.

Näringsidkaren bör vidare svara för sådana orsaker till en avvikelse som inte kan hänföras till vare sig näringsidkaren eller konsumenten, utan som från den synpunkten är att betrakta som "rena olyckshändelser" (vådahändelser). Näringsidkaren bör alltså "stå faran" för resultatet när det gäller bedömningen av om tjänsten är behäftad med fel. Detta torde överensstämma med vad som utgör gällande dispositiv rätt på området och kan i själva verket sägas utgöra kärnan i näringsidkarens resultatansvar. Om näringsidkaren inte bar risken för att resultatet förstörs eller försämras på grund av sådana tillfälliga omständigheter som här avses, skulle det nämligen i praktiken innebära att hans förpliktelser inte gick längre än att med iakttagande av omsorg och fackmässighet eftersträva det med tjänsten åsyftade resultatet.

De händelser som det här kan vara fråga om är t. ex. att en plötslig regnskur skadar den nymålade ytan på konsumentens hus innan målningsarbetet avslutats, att en storm förstör eller skadar den brygga som näringsidkaren håller på att bygga eller att en annan kund vid besök i näringsidka-

rens verkstad genom någon åtgärd skadar resultatet av det arbete som näringsidkaren har utfört. Det kan också vara fråga om uppsåtlig skadegörelse e.d. av en utomstående. Näringsidkaren bör svara även för händelser och omständigheter av typen "force majeure", i den mån en sådan händelse eller omständighet inverkar på resultatet så att detta avviker från vad konsumenten i enlighet med det tidigare anförda har rätt att kräva. Fel hos tjänsten

Innebörden av att näringsidkaren bär risken för avvikelser hos resultatet som beror på sådana händelser och omständigheter som nu har nämnts är att konsumenten på grund av avvikelsen kan göra olika felpåföljder gällande, om näringsidkaren inte före den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen (se avsnitt 2.4.3) undanröjer avvikelsen och sålunda presterar ett felfritt resultat. Frågan om näringsidkarens skadeståndsskyldighet när tjänsten är felaktig på denna grund behandlas senare (avsnitt 2.6.1). Jag återkommer också till frågan om konsumentens skyldighet att betala för bl. a. material som i ett sådant fall har förstörts eller skadats (avsnitt 2.8.2).

Näringsidkaren bör däremot inte drabbas av något ansvar för fel hos tjänsten, när felet beror på något förhållande på konsumentens sida. Hit hör i första hand sådana omständigheter som vårdslöshet eller försummelse hos konsumenten. Vad som i övrigt kan vara att hänföra till förhållanden på konsumentens sida beror delvis på omständigheterna i det enskilda fallet. Jag återkommer till detta i specialmotiveringen.

2.4.2 Näringsidkarens ansvar för uppgifter vid marknadsföringen

Mitt förslag: Tjänsten skall anses felaktig, om resultatet inte överensstämmer med sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren har lämnat vid marknadsföring. Detsamma skall gälla, om uppgifterna har lämnats av någon annan näringsidkare eller av en branschorganisation e.d. för näringsidkarens räkning eller om uppgifterna har lämnats av en materialleverantör eller någon annan i tidigare led. Tjänsten skall vidare anses felaktig, om näringsidkaren har underlåtit att lämna konsumenten viktigare information om tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet.

Utredningens förslag: Beträffande näringsidkarens ansvar för uppgifter om tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som har lämnats av honom själv överensstämmer utredningens förslag i huvudsak med mitt förslag. För uppgifter som har lämnats av någon annan skall näringsidkaren däremot enligt utredningens förslag svara endast om han har hänfört sig till uppgiften, t. ex. genom att hänvisa till den. Även enligt utredningens förslag skall näringsidkaren svara för underlåtenhet att lämna konsumenten viktigare information (se betänkandet s. 147–164).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i huvudsak (se bil. 3 avsnitt 4).

Fel hos tjänsten

Skälen för mitt förslag: Enligt 7 § första stycket konsumentköplagen skall en vara anses felaktig, om säljaren vid köpet eller på varans förpackning eller i annonser eller andra meddelanden som är avsedda att komma till allmänhetens eller köparens kännedom har lämnat vilseledande uppgift om varans beskaffenhet eller användning och denna uppgift kan antas ha inverkat på köpet. Med vilseledande uppgift avses även en direkt oriktig uppgift.

Som jag tidigare har sagt (se avsnitt 2.1.4) bör konsumenttjänstlagen, i likhet med konsumentköplagen, innehålla särskilda regler om *näringsidkarens ansvar för uppgifter som han själv har lämnat* vid marknadsföringen av en tjänst. Detta ansvar bör, i huvudsaklig överensstämmelse med vad som gäller enligt konsumentköplagen, avse uppgifter om tjänstens beskaffenhet och ändamålsenlighet. En förutsättning för att näringsidkaren skall bli ansvarig för sådana uppgifter bör, liksom enligt 7 § konsumentköplagen, vara att uppgifterna kan antas ha haft någon inverkan på avtalets tillkomst eller innehåll.

Det synes mindre lämpligt att ansvaret för konsumenttjänsternas del anknyts till oriktiga eller vilseledande uppgifter, så som har skett i fråga om konsumentköp. En skillnad är nämligen att frågan huruvida resultatet av en tjänst överensstämmer med uppgifter som har lämnats vid marknadsföringen inte kan avgöras redan när avtalet ingås utan först när tjänsten har utförts. En lagtekniskt lämpligare lösning är att i stället betrakta uppgifterna som om de utgjorde en del av innehållet av avtalet mellan parterna.

De uppgifter om tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren har lämnat i samband med avtalets tillkomst eller i övrigt vid marknadsföring av tjänsten kommer därmed att bli bestämmande för vad konsumenten kan kräva i fråga om tjänstens beskaffenhet. Detta innebär att näringsidkarens ansvar för marknadsföringsuppgifter som han själv har lämnat kommer att ha en mycket nära anknytning till de regler om näringsidkarens resultatansvar som jag tidigare har föreslagit (avsnitt 2.4.1). I realiteten är det fråga om att slå fast vad som i det enskilda fallet skall anses avtalat mellan parterna beträffande tjänstens beskaffenhet i kvalitativt hänseende. Jag anser det därför naturligt att även marknadsföringsansvaret kommer till uttryck som ett ansvar för resultatet av tjänsten på så sätt att tjänsten skall anses felaktig, om resultatet av denna inte överensstämmer med en sådan uppgift rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren i enlighet med det tidigare sagda har att svara för.

En förutsättning för näringsidkarens ansvar bör givetvis vara att den bristande överensstämmelsen mellan uppgifterna och resultatet av tjänsten inte beror på konsumenten eller något förhållande på dennes sida. Liksom gäller enligt konsumentköplagen bör näringsidkaren även ha möjlighet att undgå ansvar för en viss uppgift genom att i tid tydligt rätta denna.

Fel hos tjänsten

Jag övergår härefter till frågan om *näringsidkarens ansvar för uppgifter som någon annan har lämnat* och som är av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Som exempel på sådana uppgifter kan nämnas att en tillverkare av ett tvättmedel marknadsför detta under påstående att det är särskilt lämpligt för rengöring av skinnplagg eller att en tillverkare av energibesparande utrustning utlovar särskilt stora besparingar. Uppgifter som är av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet kan också tänkas vid marknadsföring som sker genom s. k. fackkedjor eller andra organisationer för samverkan mellan näringsidkare.

Enligt 7 § andra stycket konsumentköplagen skall en vara anses felaktig, om en oriktig eller vilseledande uppgift om varans beskaffenhet eller användning som kan antas ha inverkat på köpet har lämnats av varans tillverkare eller någon annan som i ett tidigare säljled har tagit befattning med varan. Detta gäller dock endast under förutsättning att säljaren har åberopat uppgiften eller, trots att han insett eller uppenbarligen bort inse att uppgiften var oriktig eller vilseledande, har underlåtit att tydligt rätta uppgiften.

Även när det gäller konsumenttjänster bör näringsidkaren enligt min mening åläggas ett ansvar för sådana uppgifter som vid marknadsföring har lämnats av någon annan än näringsidkaren själv och som är av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Ansvaret bör till en början omfatta uppgifter som har lämnats av en annan näringsidkare, t. ex. en reklambyrå, eller av en branschförening eller liknande organisation under sådana förhållanden att det kan anses ha skett för näringsidkarens räkning. Näringsidkaren bör också svara för uppgifter som har lämnats av en leverantör av material till tjänsten eller av någon annan i ett tidigare omsättningsled, t. ex. en tillverkare eller importör av sådant material. Naturligtvis avses här endast leverantör, tillverkare, importör e.d. av material som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon som han bör anses svara för. Jag återkommer närmare till dessa frågor i specialmotiveringen.

På samma sätt som i fråga om näringsidkarens ansvar för egna uppgifter bör hans ansvar för uppgifter som vid marknadsföring har lämnats av någon annan komma till uttryck på så sätt att tjänsten anses felaktig, om resultatet av denna inte överensstämmer med de uppgifter som har lämnats av en materialleverantör e.d. En förutsättning för näringsidkarens ansvar bör dock även i detta fall vara att uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten och att den bristande överensstämmelsen inte beror på något förhållande på konsumentens sida. Näringsidkaren bör också kunna undgå ansvar, om uppgifterna i tid rättas av honom själv eller av den som har lämnat dem.

Enligt utredningens förslag skall en ytterligare förutsättning för näringsidkarens ansvar för uppgifter som har lämnats av materialleverantörer

Fel hos tjänsten

m. fl. vara att näringsidkaren har hänfört sig till en sådan uppgift. Med detta åsyftas i huvudsak detsamma som då det i 7 § andra stycket konsumentköplagen krävs att säljaren har åberopat en uppgift av t. ex. en tillverkare.

Inom tjänsteområdet torde näringsidkaren emellertid, i sin egenskap av fackman på ett i regel begränsat yrkesområde, normalt kunna skaffa sig en relativt god kännedom om den marknadsföring som bedrivs av materialleverantörer m. fl. och som avser sådant material m. m. som näringsidkaren använder vid utförande av tjänster inom sitt fack. Detsamma gäller i fråga om sådan marknadsföring som bedrivs genom branschorganisationer o.d. Jag anser därför att det inte kan innebära någon större belastning för näringsidkaren att han åläggs ett generellt ansvar för sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som vid marknadsföring har lämnats av materialleverantörer m. fl. Detta bör gälla även i fall då näringsidkaren till äventyrs inte haft kännedom om den ifrågavarande uppgiften. Som konsumentköpsutredningen har framhållit i sitt remissyttrande (se bil. 3 avsnitt 4.8) får det – i valet mellan näringsidkaren och konsumenten – anses ligga närmare till hands att låta näringsidkaren bära följderna av en oriktig eller vilseledande uppgift som har lämnats i exempelvis en materialleverantörs marknadsföring.

Något krav på att näringsidkaren skall ha hänfört sig till den aktuella uppgiften bör därför inte ställas upp. En tillräcklig begränsning av näringsidkarens ansvar ligger enligt min mening i de krav jag nyss har förordat om att det skall vara fråga om en uppgift som kan antas ha inverkat på avtalet och att uppgiften inte i tid har rättats.

I ett senare avsnitt (2.7) kommer jag att ta upp frågan om vilket ansvar materialleverantörer m. fl. själva bör ha gentemot konsumenten för oriktiga eller vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet.

Om man i enlighet med det sagda ålägger näringsidkaren ett ansvar för uppgifter som har lämnats av någon annan än honom själv, uppkommer frågan om näringsidkaren bör ha lagstadgad rätt att i sin tur vända sig med anspråk mot den som har lämnat en oriktig eller vilseledande uppgift som näringsidkaren har fått ansvara för. Som jag har sagt i avsnitt 2.1.7 finns det emellertid inte anledning att nu överväga regressregler av det nämnda slaget särskilt för konsumenttjänsternas del. Tills vidare får frågan om näringsidkarens rätt att göra gällande anspråk mot sin leverantör e.d. bedömas enligt de regler som gäller f.n.

Det återstår att ta ställning till frågan om *näringsidkarens ansvar för underlåtenhet att lämna vissa uppgifter* vid marknadsföringen av en tjänst. Som jag tidigare har framhållit är konsumenten inför ett avtal om en tjänst i hög grad hänvisad till den information rörande tjänstens beskaffenhet och ändamålsenlighet som han får av främst näringsidkaren. Det är därför angeläget att denne inte enbart åläggs ett ansvar för sådana uppgifter som faktiskt har lämnats i de nämnda hänseendena. Näringsidkaren bör också

Fel hos tjänsten

vara skyldig att härvidlag ge konsumenten tillräcklig information redan innan avtalet har kommit till stånd, så att konsumenten har så bra förutsättningar som möjligt att på förhand bedöma vilket resultat som han kan få ut av det ifrågasatta avtalet.

Som framgår av vad jag tidigare har sagt bör reglerna om näringsidkarens marknadsföringsansvar avgränsas till att avse uppgifter rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Näringsidkarens skyldighet att före avtalets träffande lämna konsumenten information bör därför omfatta sådana förhållanden rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som enligt vad näringsidkaren har insett eller bort inse var av betydelse för konsumenten.

För att näringsidkarens ansvar för underlåtenhet att lämna information inte skall bli alltför vidsträckt bör även i detta sammanhang krävas att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet. Upplysningsplikten bör å andra sidan inte begränsas till enbart förhållanden som näringsidkaren för sin del faktiskt har ägt kännedom om. Av en näringsidkare som yrkesmässigt utför tjänster åt konsumenter bör man kunna kräva att han är aktiv för att skaffa sig kunskaper av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet och lämplighet för olika ändamål. En regel om upplysningsplikt för näringsidkaren bör därför omfatta även sådana förhållanden som näringsidkaren bort känna till.

Också en bestämmelse om näringsidkarens civilrättsliga ansvar för underlåtenhet att lämna konsumenten tillräcklig information rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet bör enligt min mening utformas som en regel om fel hos tjänsten.

2.4.3 Tidpunkten för bedömningen av om tjänsten är felaktig

Mitt förslag: Frågan om tjänsten är felaktig skall bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades eller, om det har inträffat en försening på grund av något förhållande på konsumentens sida, då uppdraget annars skulle ha avslutats. Näringsidkaren skall dock svara även för fel som uppkommer senare och som beror på avtalsbrott från hans sida.

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 251–262 och 270–272).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i allmänhet (se bil. 3 avsnitt 8 och 9).

Skälen för mitt förslag: Som jag har nämnt i avsnitt 2.4.1 behövs särskilda bestämmelser om den tidpunkt till vilken bedömningen av frågan huruvida tjänsten är felaktig skall hänföra sig. Genom bestämmelser av detta innehåll dras framför allt en gräns i tiden för näringsidkarens ansvar för sådana försämringar av tjänstens resultat som inte är att hänföra till någon

av parterna, dvs. som beror på vad som i föregående avsnitt har kallats rena olyckshändelser. Med ett annat uttryckssätt kan man därför också säga att det är fråga om tidpunkten för övergången av "faran" för resultatet från näringsidkaren till konsumenten. Fel hos tjänsten

Huvudregeln bör enligt min mening vara att frågan huruvida tjänsten är felaktig skall avgöras med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då *uppdraget avslutades*. En sådan regel ter sig naturlig för de flesta fall (jfr 17 och 44 §§ köplagen).

En central fråga är naturligtvis vad som skall fordras för att uppdraget skall anses avslutat. Någon allmän regel om detta torde dock inte behövas. Även utan en uttrycklig regel är det tydligt att uppdraget i allmänhet skall anses avslutat vid den tidpunkt då konsumenten har fått klart för sig att näringsidkaren har utfört tjänsten. Har parterna avtalat om en formell slutbesiktning, bör uppdraget naturligtvis inte anses avslutat förrän besiktningen har ägt rum. I andra fall får bedömningen göras med hänsyn till de förhållanden under vilka tjänsten utförs. Jag återkommer närmare till detta i specialmotiveringen.

En särskild situation föreligger dock då tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne. Näringsidkaren har då större möjligheter än konsumenten att avvärja olyckstillbud och att minska omfattningen av skador på egendomen. Uppdraget bör därför i detta fall inte anses avslutat förrän saken har kommit (åter) i konsumentens besittning. En regel av detta innehåll bör tas in i lagen.

Denna regel bör givetvis gälla även i fall då näringsidkaren ombesörjer att föremålet för tjänsten, sedan denna har slutförts, transporteras till konsumenten eller till någon plats som denne har anvisat. Bl. a. med hänsyn till att en näringsidkare generellt sett har större anledning än en enskild konsument att teckna en försäkring som täcker skador under transporten bör näringsidkaren i denna situation bära risken för att resultatet av tjänsten förstörs eller försämras under transporten (jfr 11, 17 och 44 §§ köplagen). En lösning som innebär att en näringsidkare som ombesörjer transporten står ansvaret för denna risk medför i den praktiska tillämpningen också den fördelen att det inte blir nödvändigt att utreda huruvida ett visst fel har uppstått under transporten eller förelegat redan dessförinnan.

Huvudregeln om att den tidpunkt då uppdraget avslutades skall vara avgörande för felbedömningen bör emellertid inte vara tillämplig, om det – sedan näringsidkaren har utfört tjänsten – inträffar en försening på grund av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten. I ett sådant fall bör tidpunkten för felbedömningen i stället vara den då *uppdraget annars skulle ha avslutats*. Näringsidkaren bör alltså vid en sådan försening i princip inte svara för ett fel som uppkommer därefter. Risken för att resultatet förstörs eller försämras genom rena olyckshändelser bör med

Fel hos tjänsten

andra ord i detta fall övergå från näringsidkaren till konsumenten när uppdraget skulle ha avslutats om förseningen inte inträffat (jfr 37 och 44 §§ köplagen).

En del remissinstanser har ansett att en undantagsregel av detta slag inte bör gälla när tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne. Enligt dessa remissinstanser bör i ett sådant fall den avgörande tidpunkten för felbedömningen även i förseningssituationen vara den då saken har kommit i konsumentens besittning.

En sådan ordning skulle emellertid innebära att näringsidkaren i åtskilliga fall kunde få bära risken för att resultatet förstörs eller försämras på grund av rena olyckshändelser ända fram till den tidpunkt då han kan sälja saken med stöd av den särskilda lagstiftningen om rätt att sälja saker som inte har hämtats. Detta är enligt min mening inte rimligt. Jag anser därför att tidpunkten för felbedömningen bör, när det har inträffat en försening med uppdragets avslutande på grund av något förhållande på konsumentens sida, vara den då uppdraget annars skulle ha avslutats, även om tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne. En annan sak är att näringsidkaren i detta läge bör vara skyldig att i skälig omfattning ta vård om saken så länge den befinner sig i hans besittning.

En särskild fråga är vad som skall gälla, om en försämring av resultatet på grund av *avtalsbrott* på näringsidkarens sida uppkommer efter den tidpunkt då uppdraget har avslutats eller skulle ha avslutats.

Som jag nyss nämnde bör näringsidkaren vara skyldig att i skälig omfattning ta vård om föremålet för tjänsten. Vårdplikten bör bestå även om det efter tjänstens utförande har inträffat en försening på grund av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten. Om resultatet då, efter den tidpunkt när uppdraget annars skulle ha avslutats, går om intet eller försämras till följd av att näringsidkaren åsidosätter sin vårdplikt, synes det mig rimligt att näringsidkaren får svara för detta enligt reglerna om fel hos tjänsten. Detsamma bör gälla om resultatet av tjänsten sedan uppdraget har avslutats går om intet eller försämras på grund av att näringsidkaren försummar att ge konsumenten nödvändiga instruktioner, t. ex. om att en nyreparerad motor skall köras försiktigt eller om att ett nylackerat golv inte får beträdas under en viss tid.

Jag förordar därför att näringsidkaren skall svara för en försämring av tjänstens resultat som uppkommer efter den tidpunkt då uppdraget har avslutats eller skulle ha avslutats, om försämringen beror på avtalsbrott från hans sida (jfr 44 § köplagen). I så fall bör tjänsten anses felaktig.

De bestämmelser om tidpunkten för felbedömningen som jag nu har förordat bör vara tvingande till konsumentens förmån.

2.4.4 Näringsidkarens ansvar för tidsbestämda garantier **Fel hos tjänsten**

Mitt förslag: Har näringsidkaren lämnat en tidsbestämd garanti beträffande resultatet av tjänsten, skall tjänsten anses felaktig om det utfästa resultatet försämras under garantitiden. Näringsidkaren är dock fri från ansvar enligt garantin, om han kan göra sannolikt att försämringen beror på en ren olyckshändelse eller på vanvård e.d.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 274–276).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i allt väsentligt av remissinstanserna. Sveriges advokatsamfund, näringslivsorganisationerna och handelskamrarna anser dock att förslaget lägger ett alltför långtgående ansvar på näringsidkaren (se bil. 3 avsnitt 9).

Skälen för mitt förslag: Vid konsumenttjänster är det – liksom vid konsumentköp – mycket vanligt att näringsidkaren lämnar en garanti för sin prestation.

Någon definition av termen garanti finns inte i gällande lagstiftning. Vid konsumentköplagens tillkomst tog föredragande statsrådet avstånd från tanken på att genom civilrättsliga regler söka bestämma innebörden av detta uttryck. Han påpekade i samband härmed att generalklausulerna i marknadsföringslagen och 1971 års avtalsvillkorslag ger möjlighet att ingripa mot en vilseledande användning av termen garanti. Jag ansluter mig till den bedömningen även när det gäller garantier inom konsumenttjänstområdet.

I konsumenttjänstlagen bör däremot, såsom också har skett i konsumentköplagen, tas in vissa klarläggande bestämmelser om de civilrättsliga verkningarna av att näringsidkaren lämnar en garanti under viss tid beträffande resultatet av tjänsten. Sådana tidsbestämda garantier är den i praktiken vanligast förekommande typen av garantier och den som i allmänhet avses när man talar om att garanti lämnas för en tjänst, t. ex. ett reparationsarbete.

En tidsbestämd garanti har sedan länge ansetts ha en viktig verkan i bevishänseende. Bevisbördan för att en vara eller en tjänst är felaktig anses normalt ligga på den av parterna som har varan resp. resultatet av tjänsten i sin besittning. Har konsumenten mottagit varan eller har uppdraget avslutats, är det följaktligen konsumenten som måste styrka att varan eller tjänsten är felaktig. Om annat inte har avtalats eller följer av de tidigare berörda reglerna om säljarens resp. näringsidkarens ansvar för senare uppkommet fel, åligger det då konsumenten att visa att felet förelåg redan vid den tidpunkt som normalt är avgörande för felbedömningen, dvs. den då varan avlämnades eller uppdraget avslutades. Har en tidsbestämd garanti lämnats, medför den emellertid att bevisbördan kastas om. Garantin anses nämligen ge grund för ett rättsligt antagande – en s. k. presum-

Fel hos tjänsten

tion – av att ett fel som framträder under garantitiden förelåg redan vid den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen. För att säljaren eller näringsidkaren skall undgå det ansvar som därmed faller på honom måste han visa att felet har uppkommit senare och beror på konsumenten eller på en olyckshändelse.

Att en tidsbestämd garanti har denna verkan i bevishänseende har för konsumentköpens del fått en uttrycklig reglering i 10 § konsumentköplagen. Med hänsyn till att det ofta kan vara svårt för säljaren att lägga fram utredning om vad som har inträffat under tid då köparen har haft varan i sin besittning behöver säljaren enligt den nämnda bestämmelsen dock inte prestera full bevisning beträffande felets uppkomst. Det räcker att han gör sannolikt att felet beror på en sådan omständighet som han inte svarar för. Enligt min mening bör de principer som dessa regler ger uttryck för gälla även för konsumenttjänsternas del. Motsvarande regler bör därför tas in i konsumenttjänstlagen.

Av 10 § konsumentköplagen följer ytterligare en viktig rättsverkan av en tidsbestämd garanti. I bestämmelsen fastslås nämligen att en avvikelse från garantin medför att varan skall anses felaktig, även om ett fel inte annars föreligger enligt lagen. Härigenom klargörs att konsumenten vid en avvikelse från garantin kan åberopa såväl köplagens allmänna dispositiva felregler som konsumentköplagens tvingande regler om påföljder vid fel.

När det gäller frågan huruvida en motsvarande verkan bör tilläggas tidsbestämda garantier avseende konsumenttjänster ställer sig saken visserligen något annorlunda. Som jag inledningsvis har berört (avsnitt 2.1.5) bör nämligen reglerna om påföljder för fel hos tjänsten i sin helhet vara tvingande till konsumentens förmån. En bestämmelse om att en avvikelse från garantin skall anses utgöra fel hos tjänsten får därmed en strängare innebörd än enligt den motsvarande bestämmelsen i 10 § konsumentköplagen. Som utredningen har varit inne på skulle emellertid tillämpningen av regelsystemet bli alltför komplicerad, om näringsidkaren tilläts att i samband med en garanti friskriva sig från vissa påföljder avseende sådana avvikelser från garantin som inte kunde anses utgöra fel enligt lagens tvingande felregler. I så fall skulle nämligen olika påföljdssystem kunna bli tillämpliga beroende på om näringsidkaren ansvarar enligt garantin eller enligt de allmänna felreglerna. Jag föreslår därför att man också i konsumenttjänstlagen för in en bestämmelse om att avvikelser från en garanti skall anses utgöra fel.

Som utredningen ingående har redovisat i betänkandet (s. 272–273) räknar man med två huvudtyper av tidsbestämda garantier inom både köpområdet och tjänsteområdet. Den ena typen är sådana garantier där näringsidkaren endast åtar sig ett ansvar för att resultatet är utan fel vid den tidpunkt som i andra fall är avgörande för felbedömningen, dvs. normalt då uppdraget avslutas. Enligt den andra typen av garantier åtar sig näringsidkaren ett ansvar för att resultatet är felfritt inte bara vid den

tidpunkten utan även under hela garantitiden, under förutsättning att föremålet för tjänsten brukas på ett normalt sätt och inte utsätts för vanvård e.d. Fel hos tjänsten

Konsumenterna torde vanligen vara omedvetna om denna skillnad mellan olika typer av garantier. För en konsument är det naturligt att uppfatta en garanti som ett löfte om att resultatet av tjänsten, eller den del därav som har garanterats, skall bestå under garantitiden. Det kan inte råda någon tvekan om att det är denna konsumenternas vanliga uppfattning om en garanti som gör lämnandet av garanti till ett så gångbart och ofta använt argument i marknadsföringen av både varor och tjänster.

Med hänsyn till det sätt på vilket konsumenterna sålunda vanligen uppfattar en tidsbestämd garanti har utredningen föreslagit en lagregel om att en sådan garanti alltid skall anses innebära att näringsidkaren har garanterat att resultatet av tjänsten skall bestå under hela garantitiden. Enligt förslaget skall en lämnad garanti alltså alltid anses tillhöra den senare av de båda nyss berörda typerna av garantier. Härigenom skiljer sig utredningens förslag från den reglering som finns i 10 § konsumentköplagen. Denna bestämmelse lämnar nämligen utrymme för båda typerna av garantier.

Under remissbehandlingen av utredningens förslag har bl. a. näringslivsorganisationerna framhållit att det även i fråga om konsumenttjänsterna bör finnas utrymme för båda dessa slags garantier.

Som jag tidigare har sagt medför båda garantityperna att bevisbördan kastas om till konsumentens fördel. Om garantin inte innebär mer än att resultatet är felfritt vid den tidpunkt som normalt är avgörande för felbedömningen, kan näringsidkaren teoretiskt sett fullgöra sin bevisbörda på ettdera av två sätt. Han kan antingen visa att resultatet vid den nämnda tidpunkten var så bra att det inte kunde vara behäftat med fel, eller visa att det därefter har varit utsatt för en olyckshändelse eller för vanvård e.d. Vid den andra typen av garantier, där resultatet garanteras ha en sådan kvalitet att det vid normal användning och skötsel består under hela garantitiden, räcker det däremot inte för näringsidkaren att föra bevisning om resultatets beskaffenhet vid den nyss nämnda tidpunkten. Bevisningen måste i stället avse vad som har inträffat därefter.

Denna skillnad mellan de båda typerna av garantier torde emellertid inte ha någon större praktisk betydelse. Ett fel som framträder under garantitiden får nog i regel antas ha förelegat redan vid den tidpunkt som normalt är avgörande för felbedömningen. I varje fall torde det vara svårt för näringsidkaren att göra sannolikt att resultatet då var felfritt, om det inte finns några tecken som tyder på att det därefter har varit utsatt för olyckshändelse, vanvård eller onormal användning.

Frågan till vilken typ en garanti är att hänföra torde i praktiken ha betydelse främst när det gäller detaljer som kan anses vara av förbrukningskaraktär och vilkas normala hållbarhetstid är kortare än garantitiden.

Fel hos tjänsten

Om en bristfällighet uppstår under garantitiden på grund av att en sådan del slits ut genom normal användning, blir näringsidkaren ansvarig om han har lämnat en garanti för resultatets bestånd men däremot inte om garantin är begränsad till att avse att resultatet var felfritt vid den tidpunkt som normalt är avgörande för felbedömningen. Denna verkan kan emellertid, som utredningen har framhållit, undvikas genom att näringsidkaren vid en garanti av den förra typen gör undantag för detaljer av förbruknings- eller förslitningskaraktär. Enligt min mening är det från konsumentsynpunkt att föredra att en sådan begränsning av en lämnad garanti framhävs genom uttryckliga undantag från garantin i stället för att garantin utformas som en för konsumenterna svårförståelig begränsning till ursprungliga fel e.d.

I likhet med utredningen anser jag alltså att det av konsumenttjänstlagen bör framgå att en tidsbegränsad garanti skall anses utgöra en garanti för att resultatet består under hela garantitiden.

En bestämmelse av detta innehåll bör därför tas in i lagen. Bestämmelsen bör givetvis vara tvingande till konsumentens förmån. Detta innebär att en tidsbestämd garanti, oavsett vad som kan ha föreskrivits i denna, skall behandlas som en garanti av den angivna typen. I den mån näringsidkaren inte är beredd att svara för vissa detaljer eller egenskaper hos resultatet av tjänsten, måste han alltså uttryckligen ge konsumenten besked om detta. En annan möjlighet är att garantin förklaras gälla endast vissa delar eller vissa egenskaper hos resultatet av tjänsten. Om garantierna utformas på nu angivet sätt får konsumenten en klarare bild av sina rättigheter än vad som f.n. ofta är fallet.

2.4.5 Påföljder vid fel

Mitt förslag: Är tjänsten felaktig, kan konsumenten kräva att felet avhjälps om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Näringsidkaren får, även om konsumenten inte kräver det, avhjälpa felet för att undgå eller begränsa andra påföljder. I stället för att kräva att felet avhjälps kan konsumenten göra avdrag på priset eller, vid väsentliga fel, häva avtalet helt eller för återstående del. Konsumenten kan hålla inne betalning till säkerhet för sina anspråk på grund av felet. (Beträffande konsumentens rätt till skadestånd vid fel se avsnitt 2.6.1).

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 297–319).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i allt väsentligt (se bil. 3 avsnitt 9).

Skälen för mitt förslag: Om en tjänst som har utförts åt en konsument visar sig vara felaktig, ligger det vanligen i båda parternas intresse att

Fel hos tjänsten

näringsidkaren *avhjälper felet*. Det intresse som konsumenten knyter till tjänsten tillgodoses därmed i allmänhet på ett relativt enkelt sätt. Och för näringsidkaren torde det i regel framstå som både smidigast och mest tillfredsställande att han helt enkelt får rätta till ett fel i sin prestation. Även från allmänna synpunkter är det en fördel om saken kan bringas ur världen genom att felet avhjälps. Denna förhållandevis enkla och naturliga utväg bör typiskt sett ge upphov till färre tvister än andra påföljder.

Utredningen har av denna anledning ansett att regler om avhjälpande av fel bör ges en framskjuten plats i konsumenttjänstlagens system av påföljder för fel hos tjänsten. Denna uppfattning, som har godtagits av samtliga remissinstanser, ligger i linje med vad som i dag anses vara gällande rätt på området. Också enligt min mening bör lagen innehålla regler av detta slag.

Till en början bör i lagen tas in en bestämmelse om att näringsidkaren är skyldig att avhjälpa fel hos tjänsten, om konsumenten begär det. Från denna bestämmelse bör dock ett undantag göras för det fall att ett avhjälpande i det enskilda fallet framstår som oproportionerligt betungande för näringsidkaren. Konsumenten bör då i stället få tillgripa andra påföljder. Eftersom utgångspunkten är att konsumenten har rätt till en felfri prestation in natura bör det dock fordras starka skäl för att han skall behöva avstå från ett avhjälpande som han önskar.

Enligt utredningens förslag skall näringsidkaren inte vara skyldig att avhjälpa ett fel, om åtgärden skulle medföra kostnader eller olägenheter för honom som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Förslaget har vid remissbehandlingen kommenterats av marknadsdomstolen och konsumentverket, vilka har ifrågasatt om det inte ger näringsidkaren en alltför stor möjlighet att undgå ett avhjälpande. Enligt min mening är förslaget emellertid väl avvägt. Det kan inte gärna vara ett konsumentintresse att fordra att näringsidkaren drar på sig oskäliga kostnader eller olägenheter för att avhjälpa ett fel. En avhjälpandeskyldighet som kan uppfattas som orimligt sträng medför en klar risk för att näringsidkarna vägrar att uppfylla den.

Med hänsyn till vad jag nyss sade om avhjälpande som den normalt bästa lösningen när en tjänst visar sig vara felaktig, bör näringsidkaren inte bara ha en skyldighet att på konsumentens begäran avhjälpa fel hos tjänsten. Om konsumenten inte begär avhjälpande utan i stället vill göra någon annan påföljd gällande, bör näringsidkaren i sin tur ha en rätt att avhjälpa felet för att undgå eller begränsa sådana andra påföljder. Detta bör dock inte gälla, om konsumenten har något särskilt skäl för att motsätta sig ett erbjudande från näringsidkaren om avhjälpande. Sådana skäl kan vara t. ex. att avhjälpandet skulle vålla konsumenten icke obetydliga olägenheter eller att näringsidkaren har visat sig vara slarvig eller inkompetent för uppdraget.

Fel hos tjänsten

Om ett fel skall avhjälpas, bör det ske så snabbt som möjligt. Näringsidkaren måste emellertid ha en rimlig tid på sig. Han kanske måste skaffa nytt material eller göra andra förberedelser. Med hänsyn bl. a. till att lagen skall omfatta en vid krets av tjänster kan denna tid variera avsevärt från fall till fall. I likhet med utredningen anser jag det därför inte lämpligt att på denna punkt ställa upp någon mer preciserad regel än att ett fel skall avhjälpas inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det.

Bedömningen av vad som i det enskilda fallet skall anses utgöra skälig tid för ett avhjälpande bör kunna göras enligt samma principer som tillämpas för bedömningen av motsvarande fråga enligt 4 § konsumentköplagen. Hänsyn bör sålunda i första hand tas till förhållandena på konsumentens sida, bl. a. hans behov av föremålet för tjänsten i felfritt skick (se prop. 1973: 138 s. 189). Enligt min mening finns det inte anledning att, som bl. a. konsumentverket har ifrågasatt, ställa upp en snävare tidsfrist för det fall att det är näringsidkaren som vill utnyttja sin rätt att avhjälpa ett fel. Utöver vad jag nyss sade om förhållandena på konsumentens sida, vilka alltid bör tillmätas tyngd vid bedömningen av vad som är skälig tid för ett avhjälpande, kommer det avgörande för denna bedömning naturligtvis att bli i huvudsak den tid som faktiskt måste beräknas åtgå för näringsidkarens åtgärder för avhjälpande. Denna tid är densamma vare sig avhjälpandet sker på konsumentens eller på näringsidkarens begäran. Kan konsumenten i ett enskilt fall visa att han kan få felet avhjälpt snabbare på annat håll och att detta har betydelse för honom, liksom att den tid som går åt för ett avhjälpande gör att detta blir meningslöst för honom, bör detta utgöra sådana särskilda skäl som enligt det tidigare anförda bör ge konsumenten rätt att avvisa näringsidkarens erbjudande om att avhjälpa ett fel.

Eftersom konsumenten har rätt att mot avtalat pris få en felfri prestation, bör näringsidkaren naturligtvis inte ha rätt till ersättning för sina kostnader för att avhjälpa ett fel. Ett avhjälpande kan emellertid medföra att även konsumenten ådrar sig kostnader, t. ex. för transport av föremålet för tjänsten tillbaka till näringsidkaren. Det måste nämligen krävas att konsumenten i skälig omfattning medverkar till ett avhjälpande genom den typen av åtgärder, om det gör avhjälpandeförfarandet enklare och billigare. Enligt min mening är det självklart att konsumenten aldrig slutligt skall behöva drabbas av några extra kostnader för själva avhjälpandet eller vad som har omedelbart samband därmed, såsom transporter. Som SHIO – Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund har förordat bör därför genom en uttrycklig bestämmelse slås fast att avhjälpandet skall ske utan kostnad för konsumenten. Härifrån bör dock gälla vissa undantag, bl. a. för kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten från början hade utförts felfritt, t. ex. kostnaden för ett sådant byte av delar i en apparat som näringsidkaren inte tidigare utfört och inte heller beräknat sig betalning för. Jag återkommer till detta i specialmotiveringen.

Fel hos tjänsten

Om ett avhjälpande av ett fel inte kommer till stånd – antingen därför att ingen av parterna aktualiserar frågan om avhjälpande eller därför att näringsidkaren inte är skyldig eller berättigad att avhjälpa felet – bör konsumenten ha rätt att på grund av felet göra avdrag på priset eller, under vissa förutsättningar, häva avtalet. Detsamma bör gälla om felet, när konsumenten eller näringsidkaren har påkallat ett avhjälpande, inte har avhjälpts inom skälig tid eller om det på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att så inte kommer att bli fallet.

Ett *prisavdrag* bör i första hand motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt. För en sådan regel talar redan att detta vid tjänster torde vara den mest praktiska metoden för att beräkna den minskning av tjänstens värde som ett fel medför. Härtill kommer att den angivna beräkningsmetoden synes naturlig med hänsyn till att näringsidkaren i regel är skyldig att avhjälpa felet. Om näringsidkaren vägrar att göra detta eller misslyckas med avhjälpandet, kommer prisavdraget i allmänhet att täcka kostnaderna för att låta en annan näringsidkare avhjälpa felet. Metoden att beräkna prisavdragets storlek på grundval av vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt bör dock inte vara tillämplig, om kostnaden för ett avhjälpande är oskäligt stor i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Eftersom näringsidkaren i motsvarande fall inte är skyldig att själv avhjälpa felet, bör han inte heller vara skyldig att bära den oskäligt stora kostnaden genom ett prisavdrag. I sådana fall bör prisavdraget i stället bestämmas till ett belopp som motsvarar felets betydelse för konsumenten. I fråga om den närmare innebörden härav får jag hänvisa till specialmotiveringen.

I en del fall bör konsumenten på grund av ett fel hos tjänsten ha rätt att komma ifrån avtalet genom att häva detta. *Hävning* är i regel en betydligt mer ingripande påföljd än prisavdrag och anses i allmänhet kunna komma i fråga endast vid väsentliga avtalsbrott. Vid fel hos en tjänst, då näringsidkarens prestation redan är utförd, är hävningspåföljden ofta särskilt sträng mot näringsidkaren. Hans prestation i form av utfört arbete kan i allmänhet inte återbäras till honom. Detsamma gäller ofta beträffande det material som han har tillhandahållit. För att konsumenten skall få häva måste därför fordras att felet är av särskilt väsentlig betydelse. Som utredningen har föreslagit bör det krävas att felet medför att konsumentens syfte med tjänsten i huvudsak är förfelat.

Vad som nu har sagts gäller det fallet att tjänsten är utförd i sin helhet. Det kan emellertid inträffa att konsumenten innan tjänsten har avslutats får anledning att misstänka att tjänsten inte kommer att bli felfri. Skälet till detta kan vara att den del av arbetet som redan är utförd har påtagliga brister.

Om det på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att tjänsten sålunda kommer att bli felaktig, kan det inte utan vidare begäras av konsumenten att han skall stå fast vid avtalet. Det är uppenbart att det

Fel hos tjänsten

för konsumenten kan vara förmånligare att i stället få vända sig till en annan näringsidkare som kan förväntas utföra ett felfritt arbete. Konsumenten bör därför i den angivna situationen ha rätt att häva på grund av det fel som tjänsten måste antas komma att bli behäftad med. Eftersom det är fråga om hävning bör det dock krävas att det förväntade felet är på visst sätt väsentligt.

I enlighet med vad utredningen har framhållit bör man härvid skilja mellan olika situationer. Det kan tänkas att konsumenten visserligen vill avbryta avtalsförhållandet för framtiden men att han är beredd att betala för vad som redan har utförts av tjänsten. En sådan hävning beträffande den återstående delen av tjänsten bör konsumenten vara berättigad till, om det förväntade felet är av väsentlig betydelse för honom. För att konsumenten skall få häva avtalet i dess helhet – således även för redan utförd del – bör däremot i enlighet med det tidigare anförda krävas att felet medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat.

Att ett avtal hävs innebär att parternas förpliktelser enligt avtalet faller bort. I den mån båda eller endera av parterna har uppfyllt sina förpliktelser, skall prestationerna återgå. Dessa principer bör gälla även när konsumenten häver ett avtal om en tjänst i dess helhet.

Som tidigare har framhållits är det vid tjänster emellertid ofta inte möjligt att återbära näringsidkarens prestation av arbete och material. Ett utfört målningsarbete kan nämnas som belysande exempel. I sådana fall bör näringsidkaren, som är den som har gjort sig skyldig till avtalsbrottet, i princip få stå för förlusten. Konsumenten bör vara befriad från betalningsskyldighet enligt avtalet och berättigad att återfå vad han eventuellt redan har betalt, trots att näringsidkaren helt eller delvis inte återfår sin prestation. Detta bör gälla inte bara när det är omöjligt att återbära vad näringsidkaren har presterat utan också – i princip – i den mån ett återställande skulle medföra kostnader eller olägenheter av betydelse för konsumenten. Lika litet som vid avhjälpande skall konsumenten nämligen behöva underkasta sig bördor av betydelse för att kunna utnyttja de påföljder som står honom till buds vid fel hos tjänsten. Jag vill erinra om att omöjligheten eller svårigheten att återbära näringsidkarens prestation har beaktats redan när det gällt att bestämma förutsättningarna för att konsumenten skall få häva avtalet i dess helhet.

Vid fel hos tjänsten bör konsumenten även ha rätt att till säkerhet för sina anspråk på grund av felet *hålla inne betalningen för tjänsten*. Härigenom får konsumenten bl. a. ett påtryckningsmedel mot näringsidkaren för att förmå denna att avhjälpa felet. Konsumenten bör dock inte ha rätt att hålla inne en större del av betalningen än som fordras för att ge honom säkerhet för hans anspråk på grund av felet, inbegripet eventuellt skadeståndsanspråk (se avsnitt 2.6.1).

Som jag har slagit fast redan i avsnitt 2.1.5 bör de nu förordade reglerna rörande påföljder för fel hos tjänsten vara tvingande till konsumentens förmån.

2.4.6 Reklamation

Fel hos tjänsten

Mitt förslag: Om konsumenten vill åberopa att tjänsten är felaktig, skall han reklamera inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. Gör konsumenten inte det, förlorar han rätten att åberopa felet. Detta gäller dock ej, om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder.

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag. Utredningen föreslår dock ett undantag även för det fall att näringsidkaren har förfarit grovt vårdslöst (se betänkandet s. 282–289 och 296–297).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas allmänt (se bil. 3 avsnitt 9).

Skälen för mitt förslag: Inom avtalsrätten gäller i allmänhet att den part som anser att motpartens prestation inte är avtalsenlig och som därför vill göra någon påföljd gällande måste inom skälig tid underrätta motparten om förhållandet (reklamera). En reklamationsskyldighet av denna innebörd har på olika områden kommit till uttryck i särskilda lagregler. Av intresse i detta sammanhang är framför allt bestämmelsen i 11 § konsumentköplagen. Enligt denna bestämmelse skall köparen, om han vill göra gällande någon befogenhet på grund av fel i en vara, underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta.

Enligt min mening bör en motsvarande bestämmelse om reklamationsskyldighet tas in i konsumenttjänstlagen. Om konsumenten vill åberopa att tjänsten är felaktig, skall han alltså reklamera *inom skälig tid* efter det att han märkt eller bort märka felet. Frågan huruvida konsumenten "bort märka" ett fel beror bl. a. av vilka krav som ställs på konsumenten när det gäller att undersöka resultatet av tjänsten. Som jag skall återkomma till i specialmotiveringen bör några stränga anspråk inte ställas upp på denna punkt.

I likhet med vad som gäller enligt konsumentköplagen bör det vara tillräckligt att konsumenten avger en s. k. neutral reklamation. Detta innebär att konsumenten inte i reklamationsmeddelandet behöver ange vilket eller vilka anspråk han ämnar framställa på grund av felet. Av reklamationen bör dock framgå att konsumenten inte godtar resultatet av tjänsten, liksom i vilket avseende han anser att tjänsten är felaktig (jfr prop. 1973: 138 s. 252). Lika litet som i konsumentköplagen bör det i konsumenttjänstlagen ställas upp något krav på att reklamation skall ske i viss form. Den bör alltså kunna göras såväl muntligen som skriftligen.

Bestämmelsen om reklamation vid fel bör vara tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkaren skall alltså inte vid ett avtal om en tjänst kunna binda konsumenten vid strängare föreskrifter om reklamation, t. ex. att reklamation måste ske i viss form eller att reklamationsfristen begränsas till en oskäligt kort tid.

Fel hos tjänsten

Följden av att konsumenten inte iakttar sin skyldighet att reklamera inom skälig tid bör, liksom enligt 11 § konsumentköplagen, vara att han förlorar rätten att göra gällande de olika befogenheter som annars skulle tillkomma honom på grund av det aktuella felet. Detta bör dock inte gälla om *näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder*, t. ex. genom att förtiga ett för honom känt fel hos tjänsten. I sådana fall skulle det närmast framstå som stötande, om näringsidkaren skulle kunna gå fri från felansvar genom att åberopa att konsumenten har reklamerat för sent (jfr 53 § köplagen).

Något motsvarande undantag bör däremot inte uppställas för det fall att felet beror på att *näringsidkaren har förfarit grovt vårdslöst*. Ett sådant undantag, som föreslagits av utredningen, torde främst vara motiverat om man ställer stränga krav på att konsumenten på sin sida skall undersöka resultatet av näringsidkarens prestation, så att konsumenten kan gå miste om rätten att åberopa ett fel därför att han inte gjort en tillräckligt noggrann undersökning. Som jag tidigare sade bör emellertid några sådana stränga krav inte gälla vid konsumenttjänster.

2.4.7 Preskription

Mitt förslag: Konsumentens rätt att åberopa att tjänsten är felaktig går förlorad (preskriberas), om han inte har reklamerat felet inom två år eller, vid arbete på fasta saker, inom tio år efter det att uppdraget avslutades. Har näringsidkaren handlat i strid mot tro och heder gäller alltid en preskriptionstid av tio år.

Utredningens förslag: I stället för olika preskriptionstider vid skilda typer av tjänster föreslås en generell preskriptionstid på två år, från vilken dock undantas vissa s. k. dolda fel samt fall då näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst (se betänkandet s. 292–297).

Remissinstanserna: Utredningens förslag kritiseras av flertalet remissinstanser från skilda utgångspunkter. Företrädare för näringslivet anser att preskriptionstiden inte utan starka skäl bör sättas längre än ett år. Såväl dessa som andra remissinstanser kritiserar vidare undantaget för dolda fel, vilket anses vara alltför omfattande och obestämt. En del remissinstanser ifrågasätter om man inte i stället för ett undantag för dolda fel bör ha en längre preskriptionstid för tjänster avseende arbete på fast egendom o.d., där problemet med dolda fel kan ha störst aktualitet (se bil. 3 avsnitt 9).

Skälen för mitt förslag: Att en tjänst är felaktig torde konsumenten i flertalet fall märka eller åtminstone böra märka redan när uppdraget avslutas eller inom en inte alltför lång tid därefter. Givetvis kan dock ett fel i undantagsfall ha funnits redan vid den tidpunkt som normalt är avgörande för felbedömningen utan att det blir märkbart förrän kanske lång tid senare.

Fel hos tjänsten

Möjligheten av att en tjänst är behäftad med ett sådant s. k. dolt fel innebär ett osäkerhetsmoment för näringsidkaren. Det är naturligt att denne efter hand som tiden går får ett allt starkare behov av att kunna betrakta avtalsförhållandet som definitivt avslutat, så att han inte längre behöver räkna med att drabbas av anspråk på grund av detta. Från allmän synpunkt är det även angeläget att begränsa antalet tvister rörande förhållanden som ligger alltför långt tillbaka i tiden. Sådana tvister medför ofta betydande bevisproblem och kan därmed bli oproportionerligt resurskrävande för både parterna och samhället.

Dessa i viss mån sammanfallande intressen har i köprättsligt sammanhang beaktats genom att det såväl i köplagen (54 §) som i konsumentköplagen (11 §) har införts bestämmelser om en längsta tid – en preskriptionstid – inom vilken köparen måste ha reklamerat på grund av ett fel för att kunna göra felpåföljder gällande. Efter utgången av preskriptionstiden utesluts alltså även möjligheten att göra gällande påföljder för dolda fel. Preskriptionstiden är enligt båda lagarna f.n. ett år, räknat från det att köparen mottog godset (varan). Regeln i 11 § konsumentköplagen skiljer sig från bestämmelsen i 54 § köplagen framför allt genom att den är tvingande till konsumentens förmån. Vid konsumentköp kan preskriptionstiden för felanspråk alltså inte förkortas men väl förlängas genom avtal (se prop. 1973: 138 s. 252).

Inom det område som konsumenttjänstlagen är avsedd att omfatta torde f.n., i avsaknad av särskild lagstiftning, konsumentens rätt att framställa krav på grund av att en tjänst är felaktig inte preskriberas tidigare än som följer av allmänna regler om preskription av fordringar (se betänkandet s. 286–287). Detta innebär att preskription enligt den numera gällande preskriptionslagen (1981: 130) inte inträder förrän efter tio år. Bestämmelserna i denna lag om en allmän tioårspreskription hindrar emellertid inte att en kortare preskriptionstid bestäms genom avtal. Denna möjlighet har också i viss omfattning utnyttjats inom konsumenttjänstområdet (se betänkandet s. 288– 289).

Bestämmelser om preskription av anspråk på grund av fel innebär endast att det sätts en yttersta gräns för den tid inom vilken konsumenten kan göra sådana anspråk gällande. Frågan huruvida näringsidkaren är ansvarig för en bristfällighet som visar sig och reklameras under preskriptionstiden avgörs enligt felreglerna i övrigt. Konsumenten måste alltså i princip styrka att bristfälligheten beror på ett fel som förelåg redan vid den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen, dvs. i allmänhet då uppdraget avslutades. Detta blir naturligtvis allt svårare efter hand som tiden går.

Med hänsyn till det nu sagda är det uppenbart att den allmänna preskriptionstiden av tio år är längre än vad som är nödvändigt och rimligt när det gäller anspråk på grund av fel vid de flesta vanliga konsumenttjänster. Denna tid innebär också att det f.n. finns en omotiverad skillnad mellan konsumenttjänster och konsumentköp.

Fel hos tjänsten

Näringsidkarens intresse av att efter förloppet av en kortare tid kunna betrakta avtalsförhållandet som avslutat kan visserligen tillgodoses genom avtal om preskriptionstid. Å andra sidan gäller beträffande konsumenttjänster samma behov som vid konsumentköp av att genom tvingande bestämmelser skydda konsumenten mot avtalsvillkor om en alltför kort preskriptionstid.

Jag anser därför att konsumenttjänstlagen bör innehålla tvingande regler om en minsta preskriptionstid som för normalfallet är kortare än den nuvarande dispositiva tioårstiden. När man skall bestämma denna tid är det enligt min mening naturligt att i första hand anknyta till motsvarande regel för konsumentköp. Det synes inte finnas något bärande skäl för att en konsument skall ha vare sig kortare eller längre tid på sig för att åberopa ett fel om han exempelvis låter reparera en bil eller bygga om en båt än han skulle ha haft om han i stället hade köpt bilen eller båten.

I direktiven för konsumentköpsutredningen (Dir. 1977: 83) har dåvarande chefen för justitiedepartementet närmast utgått från att den nuvarande ettåriga preskriptionstiden för felanspråk vid konsumentköp bör förlängas till i vart fall två år. Detta skall ses mot bakgrund av att köplagsutredningen i sitt slutbetänkande (SOU 1976: 66) Köplag föreslog att preskriptionstiden vid såväl konsumentköp som andra köp skulle förlängas från ett till två år. Som skäl för detta anförde köplagsutredningen bl. a. att köp numera ofta avser gods av sådant slag att man måste räkna med att fel kan visa sig först ganska lång tid efter det att godset har tagits i bruk (se SOU 1976: 66 s. 327 och 357). Sedan köplagsutredningen avgav sitt slutbetänkande och direktiven för konsumentköpsutredningen utfärdades har i 1980 års Wien-konvention om internationella köp, vilken har undertecknats av bl. a. Sverige, den dispositiva preskriptionstiden för köparens rätt att åberopa fel i godset satts till två år (Art. 39 mom. 2). Det kan även nämnas att man i Norge redan år 1974 genomförde en förlängning av preskriptionstiden för felanspråk vid konsumentköp och andra köp från ett till två år.

Enligt min mening är de skäl som köplagsutredningen anförde för en förlängning av preskriptionstiden för felanspråk bärande. Detta bör vara avgörande när det gäller att nu bestämma en kortaste preskriptionstid för anspråk på grund av fel hos konsumenttjänster. Sådana anspråk bör alltså preskriberas tidigast efter *två år*. En motsvarande preskriptionstid bör samtidigt uppställas för konsumentköpens del (se avsnitt 2.12.1).

En regel om två års preskriptionstid kan emellertid inte gälla utan undantag inom hela det område som konsumenttjänstlagen är avsedd att omfatta. Hänsyn måste tas till att lagen skall täcka ett vidsträckt fält av tjänster, bl. a. arbeten av betydande omfattning på fast egendom, byggnader och andra anläggningar. Det är givet att problemet med dolda fel, vilka kan framkomma först efter en avsevärd tid, har en helt annan aktualitet och ofta också en helt annan ekonomisk betydelse vid sådana arbeten än när det gäller arbete på lösa saker. Vid sidan av ny-, om- och tillbyggnads-

Fel hos tjänsten

arbeten behöver bara nämnas sådana arbeten som revetering eller målning av byggnader, omläggning av hustak och nedläggning av rör eller andra ledningar under mark.

För denna typ av tjänster är en tvåårig preskriptionstid avseende anspråk på grund av fel hos tjänsten uppenbarligen för kort. Det kan räcka exempelvis med två på varandra följande milda eller snöfattiga vintrar för att ett allvarligt fel skall förbli dolt under mer än två år.

Konsumenttjänstutredningen har sökt lösa detta problem genom att från regeln om en tvåårig preskriptionstid göra undantag för vad som skulle kunna kallas "särskilt dolda" fel, nämligen sådana fel som inte visat sig under tvåårstiden och inte heller rimligen kunnat upptäckas under denna tid. Undantagsregeln skall enligt förslaget gälla vid alla tjänster som faller under lagen. Utredningen har dock räknat med att den får praktisk betydelse främst vid byggnadsarbeten o.d.

Utredningens förslag på denna punkt har vid remissbehandlingen utsatts för åtskillig kritik. För egen del kan jag hålla med de remissinstanser, bl. a. konsumentköpsutredningen, som anser att innebörden av den föreslagna undantagsregeln är svårgripbar och att regeln i själva verket måste bedömas leda till så omfattande undantag från tvåårsregeln att denna regel blir praktiskt taget meningslös. Den skulle nämligen få betydelse endast för fel som – trots att de inte visat sig och inte heller bort märkas under tvåårstiden – ändå rimligen kunnat upptäckas under denna tid. Under alla förhållanden är det tydligt att en undantagsregel av det slag som utredningen har förordat kan ge upphov till betydande tillämpningsproblem och onödiga tvister. Därmed bortfaller den väsentliga fördelen med preskriptionsregler över huvud taget, nämligen just att de skall förhindra tvister efter utgången av en viss tid.

För att regler om preskription av felanspråk skall ha någon verklig funktion att fylla bör de enligt min mening bygga på enkla kriterier, så att man i möjligaste mån undviker tvister rörande den grundläggande frågan huruvida reglerna är tillämpliga i ett visst fall eller inte. Den mest ändamålsenliga lösningen är därför enligt min mening att man från den föreslagna regeln om en tvåårig preskriptionstid gör undantag för vissa slags tjänster, vid vilka man typiskt sett måste räkna med att ett fel kan komma att visa sig först efter en betydligt längre tid. Detta gäller, i enlighet med vad jag har sagt tidigare, tjänster som innebär arbete på fast egendom o.d. En undantagsregel som tar sikte på dessa slags tjänster motsvarar i princip den som det norska forbrukertjenesteutvalget har föreslagit i sitt betänkande (NOU 1979: 42) Forbrukertjenester. Enligt detta förslag skall nämligen en längre preskriptionstid än två år gälla vid tjänster som innebär arbete på fast egendom.

En preskriptionstid som för dessa fall anknyter till det rättsliga begreppet "fast egendom" skulle dock leda till vissa mindre tilltalande konsekvenser. Sålunda hänförs bl. a. tvättmaskiner, diskmaskiner, spisar och

Fel hos tjänsten

kylskåp till fast egendom, om de ägs av den som äger fastigheten där de är installerade (2 kap. 2 § jordabalken), medan de är att betrakta som lösa saker om de ägs av någon annan än fastighetsägaren, t. ex. av en hyresgäst (2 kap. 4 § jordabalken). För tjänster som innebär arbete på sådana föremål skulle alltså, om man anknyter till begreppet fast egendom, gälla en tvåårig preskriptionstid i vissa fall och en längre preskriptionstid i andra fall, beroende på vem som äger själva fastigheten (se också 2 kap. 5 § jordabalken). En lämpligare lösning är i stället att utforma regeln om en längre preskriptionstid så att den omfattar alla tjänster som innebär arbete på fasta saker.

I fråga om preskriptionstidens längd för hithörande fall kan nämnas att det norska forbrukertjenesteutvalget för arbeten på fast egendom har föreslagit en preskriptionstid av fem år. Konsumenttjänstutredningen har däremot ansett att den allmänna preskriptionstiden av tio år bör gälla beträffande anspråk på grund av sådana "särskilt dolda" fel som avsågs med den av utredningen föreslagna regeln om undantag från tvåårspreskriptionen. Enligt Svenska Teknologföreningens år 1972 reviderade Allmänna bestämmelser för byggnads-, anläggnings- och installationsentreprenader (AB 72) gäller att entreprenören kan hållas ansvarig för dolda fel under den allmänna preskriptionstiden tio år. Sedan den i regel betydligt kortare garantitiden har löpt ut gäller detta dock endast i den mån felet visas ha sin grund i grov vårdslöshet av entreprenören.

Enligt min mening kan en preskriptionstid av tio år inte anses vara alltför lång för de fall som det här är fråga om. Fel i byggnadsarbeten m. m. kan i olyckliga situationer mycket väl förbli dolda under högst avsevärd tid samt, när de visar sig, medföra allvarliga ekonomiska följder för den enskilde konsumenten för den händelse kostnaderna för avhjälpande m. m. skulle stanna på denne. Samtidigt bör framhållas att en regel som medger att konsumenten vid dessa slags tjänster kan göra gällande felanspråk under en tid av tio år torde komma att aktualiseras endast i undantagsfall. Vanligen torde nämligen även vid dessa tjänster eventuella fel märkas eller åtminstone böra märkas inom en kortare tid. Det behöver därför inte befaras att en preskriptionstid av tio år kommer att leda till några nämnvärda fördyringar av detta slags tjänster.

Sammanfattningsvis förordar jag att preskriptionstiden vid tjänster som innebär arbete på fasta saker bestäms till *tio år*.

Det finns enligt min mening inte anledning att komplicera regelsystemet genom bestämmelser som t. ex. efter utgången av en viss kortare tid begränsar näringsidkarens ansvar i hithörande fall till att avse endast fel som beror på grov vårdslöshet från hans sida eller fel som är särskilt väsentliga. Som tidigare framhållits ankommer det på konsumenten att visa att en uppkommen bristfällighet beror på ett fel som förelåg redan vid den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen, dvs. i allmänhet då uppdraget avslutades. Redan de med tiden ökande bevissvårigheterna

torde därför medföra att en konsument efter någon längre tid knappast kommer att göra gällande felanspråk annat än i tämligen klara fall eller i fall som är av större betydelse för honom.

Dröjsmål på näringsidkarens sida

Såväl den tvååriga som den tioåriga preskriptionstiden bör räknas från den tidpunkt då uppdraget avslutades. Denna utgångspunkt för preskriptionstidens beräkning bör gälla även beträffande felanspråk som grundas på en garanti.

Bestämmelserna om preskription bör, som tidigare har nämnts, vara tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkaren skall alltså inte genom avtal kunna förkorta den preskriptionstid som enligt lagen skall gälla för den aktuella tjänsten. Däremot bör preskriptionstiden kunna förlängas genom avtal, t. ex. genom en garanti eller liknande utfästelse från näringsidkarens sida. Jag återkommer i specialmotiveringen till vissa frågor beträffande preskription av felanspråk i garantifall.

I föregående avsnitt har slagits fast att näringsidkaren inte till sitt fredande skall kunna åberopa att konsumenten har underlåtit att reklamera inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka ett fel, om näringsidkaren har *handlat i strid mot tro och heder*.

När det gäller sådana tjänster för vilka jag här har förordat en preskriptionstid av tio år är det enligt min mening inte påkallat med ett motsvarande undantag från näringsidkarens möjlighet att åberopa att preskription har inträtt. Annorlunda förhåller det sig beträffande tjänster vid vilka enligt förslaget skall gälla den kortare preskriptionstiden två år. I dessa fall bör göras ett undantag från regeln om tvåårspreskription för den händelse näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder (jfr 54 § köplagen). Ett sådant undantag torde, om annat inte sägs, leda till att konsumentens anspråk i de berörda fallen skulle preskriberas enligt de allmänna reglerna om tioårspreskription i preskriptionslagen (jfr Almén- Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 733). Enligt min mening är det emellertid i tydlighetens intresse bättre att i konsumenttjänstlagen ta in en bestämmelse som direkt reglerar preskriptionstidens längd i de nu diskuterade undantagsfallen. Preskriptionstiden bör här bestämmas till tio år, räknat från samma utgångspunkt som den som gäller för preskriptionsreglerna i övrigt.

2.5 Dröjsmål på näringsidkarens sida

2.5.1 Vad som avses med dröjsmål

Mitt förslag: Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger, om uppdraget inte har avslutats inom den tid som följer av avtalet eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger också, om han inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för arbetets framskridande.

Dröjsmål på näringsidkarens sida

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag. Beträffande försenat påbörjande av tjänsten o.d. har utredningen dock föreslagit regler som delvis avviker från departementsförslaget (se betänkandet s. 219–224 och 321–325).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas allmänt (s bil. 3 avsnitt 5 och 10).

Skälen för mitt förslag: Näringsidkaren är inte bara skyldig att utföra tjänsten så att resultatet av denna blir fritt från fel. En andra huvudförpliktelse för honom är att se till att tjänsten blir utförd i rätt tid. Ett dröjsmål med utförandet av tjänsten kan i praktiken medföra betydande nackdelar för konsumenten, som då bör ha rätt att göra gällande olika befogenheter mot näringsidkaren. Bl. a. aktualiseras frågan om konsumentens möjligheter att genom hävning helt eller delvis frigöra sig från avtalet med näringsidkaren för att eventuellt låta en annan näringsidkare utföra eller fullfölja det arbete som tjänsten avser.

F.n. råder en viss osäkerhet om vilka krav som kan ställas på näringsidkaren när det gäller tiden för utförandet av en tjänst. Följaktligen är det också oklart, när konsumenten kan göra gällande olika befogenheter på grund av dröjsmål på näringsidkarens sida. Det är givet att denna oklarhet är till nackdel för konsumenterna. Konsumenttjänstlagen bör därför innehålla vissa uttryckliga bestämmelser om när dröjsmål skall anses föreligga på näringsidkarens sida.

Utgångspunkten bör vara att det står parterna fritt att själva genom avtal reglera inom vilken tid uppdraget skall vara avslutat. Det finns en mängd omständigheter som har betydelse för denna fråga och som parterna i samförstånd kan vilja ta hänsyn till. Här behöver bara nämnas sådana faktorer som konsumentens möjligheter att avvara föremålet för tjänsten och arbetsbeläggningen hos näringsidkaren. I regel torde konsumenten redan när han beställer en tjänst ägna uppmärksamhet åt tidsfaktorn och kunna ta till vara sina intressen i detta avseende, åtminstone när det gäller att primärt bestämma den tidpunkt då tjänsten skall vara klar.

De problem från konsumentsynpunkt som aktualiseras av en grundläggande regel om avtalsfrihet hänger samman främst med att näringsidkaren kan tänkas utnyttja sitt överläge och sin större erfarenhet till att göra förbehåll om rätt till tidsförlängning i olika situationer som för konsumenten kan vara svåra att överblicka. Ett sådant förbehåll kan av olika anledningar framstå som oskäligt mot konsumenten. Det kan t. ex. ge näringsidkaren rätt till ett obestämt eller orimligt långt uppskov eller ge rätt till tidsförlängning på grund av omständigheter som inte skäligen bör godtas i sammanhanget. Som har framhållits i avsnitten 2.1.5 och 2.3.3 skyddas konsumenten emellertid genom den allmänna förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen mot ett sådant missbruk av den principiella avtalsfriheten. Till detta kommer att ingripanden mot oskäliga avtalsvillkor i bl. a. standardavtal kan ske med stöd av avtalsvillkorslagen. Jag anser

Dröjsmål på näringsidkarens sida

därför inte att det finns behov av att genom några särskilda bestämmelser i konsumenttjänstlagen begränsa avtalsfriheten när det gäller att bestämma tiden för uppdragets slutförande.

Har parterna träffat avtal rörande tiden skall detta alltså i allmänhet gälla. Uppdraget skall då vara avslutat inom den tid som följer av avtalet. Åsidosätter näringsidkaren sin skyldighet i detta hänseende föreligger dröjsmål på hans sida.

För det fall att parterna inte har träffat något avtal om den tid inom vilken uppdraget skall vara avslutat bör lagen tillhandahålla en normalregel, vilken alltså blir av dispositiv karaktär. En sådan regel måste bli ganska allmänt hållen, bl. a. med hänsyn till att lagen kommer att omfatta en mångfald tjänster av olika slag. Det är inte ändamålsenligt att söka ställa upp några bestämda tidsfrister för olika fall. Man får lämna utrymme för en viss skönsmässig värdering med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet.

En dispositiv regel rörande tiden för utförandet av en tjänst bör bygga på att såväl konsumenten som näringsidkaren, när annat inte har sagts, skall kunna utgå från att uppdraget skall vara avslutat inom den tid som är normal för en tjänst av ifrågavarande art och omfattning. Sett från konsumentens synpunkt innebär detta att han skall kunna räkna med i stort sett samma tidsåtgång för att få tjänsten utförd vare sig han vänder sig till den ene eller den andre näringsidkaren. Han skall alltså inte behöva finna sig i att arbetet tar särskilt lång tid beroende på den enskilde näringsidkarens individuella förhållanden utan att detta har gjorts klart från början. På motsvarande sätt skall näringsidkaren kunna räkna med att han har normal tid till sitt förfogande för att utföra tjänsten, om annat inte kan anses avtalat.

Man kan emellertid inte begränsa blickfältet enbart till vad som är normalt för en tjänst av det aktuella slaget. Många tjänster är beroende av sådana yttre förhållanden som t. ex. vädret. Tidsåtgången för en tjänst kan vidare påverkas av sådana händelser av force majeure-karaktär som omfattande arbetskonflikter eller naturkatastrofer m. m. I den mån förhållanden eller händelser av nu nämnt slag medför att det inte skäligen kan krävas att uppdraget är avslutat inom den tid som annars skulle vara normal, bör detta kunna beaktas när det gäller att avgöra om näringsidkaren har gjort sig skyldig till dröjsmål. Som jag skall återkomma till i specialmotiveringen bör detta dock i princip gälla enbart om konsumenten hade fått räkna med en liknande tidsutdräkt även hos andra näringsidkare under motsvarande förhållanden.

Den omständigheten att hänsyn sålunda i viss mån bör få tas till yttre förhållanden m. m. innebär dock inte att näringsidkaren någonsin bör ha mer än en skälig tid på sig för att fullfölja uppdraget.

De bestämmelser som nu har förordats har omedelbart sikte endast på tiden för uppdragets avslutande. Indirekt får de naturligtvis också viss

Dröjsmål på näringsidkarens sida

betydelse för frågan när utförandet av tjänsten skall påbörjas av näringsidkaren. Om det inte följer av avtalet att tjänsten skall påbörjas vid en angiven tidpunkt eller vid anfordran, är näringsidkaren skyldig att utan särskild uppmaning från konsumentens sida påbörja tjänsten i sådan tid att uppdraget kan avslutas i rätt tid.

Har parterna emellertid kommit överens om när tjänsten skall påbörjas är näringsidkaren självfallet skyldig att iaktta en sådan överenskommelse, som ibland kan vara av stor vikt för konsumenten. Om näringsidkaren inte gör det, bör detta enligt min mening räknas som ett dröjsmål på näringsidkarens sida. Detsamma bör gälla, om näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid om arbetets framskridande, t. ex. om att en viss del av tjänsten skall påbörjas eller vara färdig vid en viss angiven tidpunkt.

Vad som nu har sagts om dröjsmål på näringsidkarens sida bör givetvis inte gälla, om förseningen beror på något förhållande på konsumentens sida.

2.5.2 Påföljder vid dröjsmål

Mitt förslag: Vid dröjsmål på näringsidkarens sida kan konsumenten välja mellan att kräva att näringsidkaren utför tjänsten och att häva avtalet helt eller för återstående del. För rätten att häva fordras dock att dröjsmålet är väsentligt. Och för rätten att kräva utförande av tjänsten fordras att det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs. Konsumenten kan vidare hålla inne betalning till säkerhet för sina anspråk på grund av dröjsmålet. (Beträffande konsumentens rätt till skadestånd se avsnitt 2.6.1).

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 331–344).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas allmänt (se bil. 3 avsnitt 10).

Skälen för mitt förslag: Vid dröjsmål på näringsidkarens sida kan den faktiska situationen te sig på olika sätt när frågan om konsumentens befogenheter på grund av dröjsmålet aktualiseras.

Läget kan sålunda till en början vara det att tjänsten vid den nämnda tidpunkten inte ens har påbörjats eller att det återstår en större eller mindre del att utföra. Dröjsmålet i och för sig medför givetvis inte att näringsidkarens förpliktelse att utföra den avtalade tjänsten bortfaller. I dessa senare fall bör konsumenten därför i princip kunna hålla fast vid avtalet och påfordra att *näringsidkaren utför eller fullföljer tjänsten*. Det kan emellertid tänkas att fullföljandet av tjänsten för näringsidkaren skulle medföra kostnader eller olägenheter som är så stora att de framstår som oskäliga i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs. I ett sådant

Dröjsmål på näringsidkarens sida

fall bör det gälla ett undantag från näringsidkarens skyldighet att prestera in natura som i princip motsvarar det i avsnitt 2.4.5 föreslagna undantaget från hans skyldighet att avhjälpa ett fel hos tjänsten. Jag får därför hänvisa till vad som har anförts i det nämnda avsnittet.

Konsumenten bör vid dröjsmål på näringsidkarens sida vidare ha rätt att, i stället för att påfordra att avtalet fullföljs, under vissa förutsättningar frigöra sig från avtalet genom *hävning*.

Som har berörts i avsnitt 2.4.5 bör det för konsumentens rätt att över huvud taget häva vara en grundläggande förutsättning att näringsidkarens kontraktsbrott, dvs. i detta fall dröjsmålet, är av väsentlig betydelse för konsumenten. Detta bör också vara en tillräcklig förutsättning, om konsumenten vill häva avtalet endast beträffande den del av tjänsten som eventuellt återstår att utföra när frågan om hävning aktualiseras. Har tjänsten då inte ens påbörjats, blir det i ett sådant fall givetvis fråga om hävning av avtalet i dess helhet.

Om konsumenten däremot – för att undgå betalningsskyldighet – vill häva avtalet när tjänsten har slutförts, fastän för sent, eller vill häva avtalet inte bara beträffande återstående del utan även beträffande redan utförd del, gör sig samma synpunkter gällande som i fråga om hävning på grund av fel hos tjänsten. Som har framhållits i avsnitt 2.4.5 kan en hävning som omfattar även vad som redan har utförts av tjänsten drabba näringsidkaren hårt, eftersom hans prestation av arbete och material ofta inte kan återbäras till honom. Av praktiska skäl bör man visserligen kunna bortse från detta problem när endast en obetydlig del av tjänsten har utförts. I det fallet bör konsumenten alltså kunna häva avtalet i dess helhet – dvs. även beträffande den del som har utförts – så snart dröjsmålet är av väsentlig betydelse för honom. Om mer än en obetydlig del av tjänsten har utförts, bör konsumenten däremot beträffande den del som har utförts få häva endast om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat. Detta strängare krav på dröjsmålets betydelse för konsumenten kommer sålunda alltid att gälla i den inledningsvis berörda situationen att tjänsten, när frågan om hävning aktualiseras, är i sin helhet utförd fastän detta har skett för sent.

Det nu anförda bör i princip gälla såväl dröjsmål med uppdragets avslutande som dröjsmål bestående i att näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för arbetets framskridande (se avsnitt 2.5.1). Jag återkommer närmare till hithörande frågor i specialmotiveringen.

Till skillnad från vad jag tidigare har föreslagit i fråga om avhjälpande av fel bör näringsidkaren vid dröjsmål inte ha rätt att fullfölja tjänsten för att undgå eller begränsa andra påföljder för dröjsmålet. Situationen är här en annan än vid fel hos tjänsten. Om ett fel avhjälps, föreligger inte längre något på felet grundat intresse för konsumenten att få göra prisavdrag eller häva. Sedan ett dröjsmål har blivit av väsentlig betydelse för konsumenten, så att denne har rätt att häva, kan emellertid den olägenhet som

Dröjsmål på näringsidkarens sida

därigenom har uppkommit för konsumenten inte alltid botas genom att näringsidkaren fullföljer tjänsten. En annan sak är att näringsidkaren, sedan han har råkat i dröjsmål, ibland torde hinna påbörja eller utföra tjänsten innan dröjsmålet har blivit av väsentlig betydelse för konsumenten.

På motsvarande sätt som när det gäller fel bör konsumenten ha rätt att häva i fall då den tid inom vilken tjänsten eller en särskild del av denna skall vara påbörjad eller utförd visserligen ännu inte har överskridits, men det på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att näringsidkaren kommer att göra sig skyldig till ett dröjsmål av väsentlig betydelse för konsumenten (s.k. anteciperat dröjsmål). Härvid bör givetvis gälla samma begränsning av hävningsrätten som vid ett redan inträffat dröjsmål. Om näringsidkaren har utfört mer än en obetydlig del av tjänsten, bör konsumenten sålunda inte få häva beträffande den redan utförda delen annat än då det dröjsmål som måste antas komma att inträffa medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat.

Verkningarna av hävning på grund av dröjsmål bör naturligtvis vara desamma som vid en hävning på grund av fel hos tjänsten. Beträffande konsumentens betalningsskyldighet m. m. vid hävning får därför hänvisas till vad som har sagts i avsnitt 2.4.5.

En för konsumenten väsentlig fråga är i vad mån han vid dröjsmål på näringsidkarens sida har *rätt att hålla inne betalning för tjänsten*. Ofta är det dock inte aktuellt att se detta som en fråga om en särskild befogenhet för konsumenten vid näringsidkarens dröjsmål, eftersom det vanliga vid konsumenttjänster är att betalning skall erläggas först efter anfordran sedan näringsidkaren har utfört tjänsten. Som jag skall återkomma till i ett följande avsnitt om priset för tjänsten (avsnitt 2.8.4) bör detta också enligt konsumenttjänstlagen gälla som en dispositiv regel, dvs. om annat inte följer av avtalet mellan parterna.

Parterna kan emellertid ha avtalat att betalningen för tjänsten helt eller delvis skall erläggas innan uppdraget har avslutats. Det kan också tänkas att parterna i avtalet har bestämt en viss dag för betalningen av tjänsten, vilken ligger i tiden efter det att uppdraget skulle ha avslutats. I dessa fall bör konsumenten så länge näringsidkaren befinner sig i dröjsmål i princip vara berättigad att hålla inne betalning som förfaller efter det att näringsidkaren har råkat i dröjsmål.

Så länge näringsidkaren befinner sig i dröjsmål bör konsumenten i princip vara berättigad att hålla inne hela den del av betalningen som har förfallit sedan dröjsmålet inträdde. Och efter det att dröjsmålet har upphört bör konsumenten vara berättigad att hålla inne så mycket av betalningen som ger honom säkerhet för hans anspråk på grund av dröjsmålet. Jag återkommer närmare till dessa frågor i specialmotiveringen.

2.5.3 Reklamation vid dröjsmål

Dröjsmål på näringsidkarens sida

Mitt förslag: Om konsumenten vill åberopa ett dröjsmål på näringsidkarens sida för att häva eller fordra skadestånd, måste han reklamera inom skälig tid efter det att uppdraget har avslutats. Dessförinnan gäller däremot inte någon sådan reklamationsskyldighet.

Utredningens förslag: Konsumenten får häva eller fordra skadestånd på grund av dröjsmål endast om han reklamerar inom skälig tid efter det att han blivit medveten om dröjsmålet. Denna reklamationsskyldighet skall alltså gälla även innan uppdraget har avslutats. Så länge inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten har utförts, får konsumenten dock häva även om han inte har reklamerat (se betänkandet s. 325–331).

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser godtar utredningens förslag. Bl.a. konsumentverket kritiserar dock förslaget och anser att det medför risk för rättsförluster för konsumenterna (se bil. 3 avsnitt 10).

Skälen för mitt förslag: Om tjänsten när ett dröjsmål konstateras inte har påbörjats eller har utförts endast till en del, har konsumenten enligt vad som har sagts i föregående avsnitt i princip rätt att kräva att näringsidkaren utför tjänsten. Det är här inte fråga om en dröjsmålspåföljd i egentlig mening utan om ett anspråk från konsumentens sida på att näringsidkaren uppfyller det avtal som har ingåtts. Konsumenten behöver inte åberopa dröjsmålet till stöd för sitt anspråk utan det grundas direkt på avtalet.

Det bör inte komma i fråga att ställa upp ett krav på att konsumenten, om han vill att näringsidkaren fullgör avtalet, skall underrätta näringsidkaren om detta inom någon viss kortare tid efter det att konsumenten blev medveten om dröjsmålet. En annan sak är att konsumenten ändå så småningom torde förlora sin rätt att kräva avtalets fullgörande om han förhåller sig passiv. Jag återkommer till detta i specialmotiveringen.

Frågan om konsumentens reklamationsskyldighet vid näringsidkarens dröjsmål ställer sig annorlunda när det gäller de egentliga dröjsmålspåföljderna hävning och skadestånd. I enlighet med vad som har sagts i avsnitt 2.4.6 rörande reklamation vid fel hos tjänsten kan det synas rimligt att kräva att konsumenten inom skälig tid underrättar näringsidkaren om att han vill göra gällande någon av dessa påföljder.

Enligt utredningen bör man när det gäller konsumentens rätt att häva skilja mellan olika fall. Det ena fallet är att näringsidkaren, då ett dröjsmål konstateras, inte ens har påbörjat tjänsten eller har utfört endast en obetydlig del av denna. I denna situation bör det enligt utredningens mening inte krävas att konsumenten reklamerar inom skälig tid för att han skall vara bibehållen vid rätten att häva på grund av dröjsmålet. Det andra fallet är att näringsidkaren har utfört hela tjänsten eller mer än en obetydlig del av denna. Enligt utredningen bör det då, för att konsumenten skall få häva,

krävas att han inom skälig tid efter det att han blivit medveten om dröjsmålet underrättar näringsidkaren om att han vill åberopa detta. Detsamma bör enligt utredningen alltid, dvs. även om ingen eller endast en obetydlig del av tjänsten har utförts, gälla som en förutsättning för att konsumenten skall ha rätt att fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål.

Dröjsmål på näringsidkarens sida

Enligt min mening finns det flera skäl som talar mot att konsumenten, då tjänsten inte har utförts när ett dröjsmål konstateras, skulle förlora sin rätt till skadestånd och i vissa fall även sin rätt att häva om han inte reklamerar inom skälig tid efter det att han har blivit medveten om dröjsmålet. Om konsumenten i ett sådant fall vill påfordra att tjänsten utförs eller bara vill avvakta att det sker utan särskilt krav från hans sida, finns det en risk för att konsumenten förbiser att han särskilt måste underrätta näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet för att vara bibehållen vid sin rätt till bl.a. skadestånd. För konsumenten kan det vidare framstå som svårbegripligt att hans rätt att häva, om han inte har reklamerat, skulle vara beroende av om endast en obetydlig eller en något större del av tjänsten har utförts. Detta torde i synnerhet vara fallet, om näringsidkaren under en längre tid har avbrutit arbetet och konsumenten endast önskar häva beträffande den del av tjänsten som återstår att utföra.

Enligt min mening bör frågan om konsumentens reklamationsskyldighet vid dröjsmål på näringsidkarens sida kunna regleras på ett avsevärt enklare sätt utan att man åsidosätter näringsidkarens intressen. Vad till en början angår dröjsmål med uppdragets avslutande anser jag sålunda att det över huvud taget inte bör ställas upp något krav på att konsumenten, för att vara berättigad till hävning eller skadestånd på grund av dröjsmålet, särskilt reklamerar innan tjänsten i sin helhet har utförts. Enligt vad som tidigare sagts har konsumenten i dessa fall rätt att inom en rimlig tid kräva att näringsidkaren utför tjänsten. Det bör då också stå öppet för konsumenten att, så länge uppdraget ännu inte har avslutats, utan särskild reklamation fordra skadestånd på grund av dröjsmålet eller häva avtalet helt eller delvis i fall då dröjsmålet ger honom hävningsrätt.

Sedan näringsidkaren har avslutat uppdraget bör konsumenten däremot inte ha en obegränsad tid på sig för att åberopa ett dröjsmål med tjänstens utförande. I denna situation gör sig samma synpunkter gällande som i fråga om konsumentens reklamationsskyldighet vid fel hos tjänsten. Om konsumenten vill häva eller fordra skadestånd på grund av dröjsmålet, bör det krävas att han reklamerar inom skälig tid efter det att uppdraget avslutades.

Vad härefter angår dröjsmål med påbörjande av tjänsten eller en viss del av denna (se avsnitt 2.5.1) är det självklart att konsumenten, om han vill häva på grund av dröjsmålet, måste säga ifrån senast när han märker att näringsidkaren efter dröjsmålet tänker påbörja arbetet. Detta måste ju då stoppas. På motsvarande sätt måste konsumenten givetvis stoppa fortsatt arbete, om han vill häva på grund av ett dröjsmål med färdigställande av en

viss del av tjänsten eller på grund av ett s.k. anteciperat dröjsmål (se avsnitt 2.5.2). Några särskilda regler om reklamation som förutsättning för hävning behöver därför inte uppställas för dessa fall.

När det gäller konsumentens rätt att fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål med påbörjande av tjänsten eller en viss del av denna synes det tillräckligt att samma regel får gälla som i fråga om dröjsmål med uppdragets avslutande. Sedan näringsidkaren har avslutat uppdraget bör det alltså fordras att konsumenten reklamerar inom skälig tid därefter för att konsumenten skall vara bibehållen vid sin rätt till skadestånd på grund av ett dröjsmål med påbörjande av tjänsten e.d.

2.6 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

2.6.1 Skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål

Mitt förslag: Näringsidkaren skall ersätta konsumenten skada som denne tillfogas på grund av fel eller dröjsmål, om inte näringsidkaren kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida (s.k. presumtionsansvar). Ersättningsskyldigheten skall i princip omfatta all skada på grund av felet eller dröjsmålet. Ersättningen skall dock kunna jämkas, om ersättningsskyldigheten skulle vara oskäligt betungande för näringsidkaren. Personskador omfattas inte av regleringen.

Utredningens förslag: Vid sidan av det presumtionsansvar som nyss har nämnts skall näringsidkaren vara ersättningsskyldig oberoende av försummelse på hans sida (s.k. strikt skadeståndsansvar), om ett fel eller ett dröjsmål innebär en avvikelse från vad han kan anses ha utfäst. Vidare föreslår utredningen vissa särskilda bestämmelser om begränsning av skadeståndet till s.k. normalförlust och om möjlighet att träffa avtal om normalersättning avseende dröjsmål. I övrigt överensstämmer utredningens förslag med mitt förslag (se betänkandet s. 345–373 och 380–396).

Remissinstanserna: Praktiskt taget alla remissinstanser godtar utredningens förslag om ett grundläggande s.k. presumtionsansvar för näringsidkaren. I övrigt får utredningsförslaget ett ganska blandat mottagande. Det stora flertalet remissinstanser som företräder näringslivet anser att i vart fall en tvingande reglering av näringsidkarens skadeståndsansvar bör begränsas på huvudsakligen samma sätt som enligt den nuvarande konsumentköplagen, dvs. till att avse konsumentens skäliga utgifter på grund av ett fel eller ett dröjsmål (se bil. 3 avsnitt 11).

Skälen för mitt förslag: Konsumenten kan till följd av ett fel hos tjänsten eller ett dröjsmål på näringsidkarens sida drabbas av ekonomiska förluster som inte kompenseras genom de tidigare behandlade påföljderna vid fel och dröjsmål. Vid sidan av övriga befogenheter bör konsumenten därför

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

även ha en rätt att få ersättning av näringsidkaren för sådana ekonomiska skador.

Vid den nuvarande konsumentköplagens tillkomst intogs en restriktiv hållning till att genom tvingande lagregler tillförsäkra konsumenten rätt till skadestånd av säljaren vid fel och dröjsmål. Lagen ansågs främst böra garantera köparen möjlighet att framtvinga en riktig prestation från säljarens sida eller att genom hävning frigöra sig från avtalet så att han kunde skaffa motsvarande vara från annat håll. Det ansågs däremot mindre lämpligt att införa tvingande regler om ett vidsträckt skadeståndsansvar för säljaren, bl. a. på grund av att sådana regler skulle kunna ge upphov till många svårbedömda tvister. Vidare framhölls att skadorna för konsumenten i enskilda fall kunde bli betydande och medföra stora kostnader för säljaren, som var svåra att bedöma på förhand men som denne måste se till att ha täckning för. Ytterligare ett skäl för en återhållsam attityd ansågs vara att köplagsutredningen, som hade till uppgift bl. a. att undersöka frågor rörande skadeståndets roll inom köprätten, då ännu inte hade slutfört sitt uppdrag (se prop. 1973: 138 s. 138–139).

Mot den angivna bakgrunden inskränktes den tvingande regleringen av säljarens skadeståndsskyldighet vid konsumentköp till att ge konsumenten en rätt till skälig ersättning för utgifter som han ådrar sig till följd av fel eller dröjsmål. Ersättningsrätt föreligger såvida inte säljaren kan visa att försummelse inte ligger honom till last (6 § konsumentköplagen). Bestämmelsen medger alltså att säljaren genom förbehåll i köpeavtalet kraftigt begränsar sitt skadeståndsansvar i förhållande till vad som följer av den allmänna köplagens dispositiva skadeståndsregler (se 23 och 24 samt 42 och 43 §§ köplagen). Konsumenten kan visserligen också kräva skälig ersättning för avhjälpande av fel i en vara. Detta gäller emellertid endast under förutsättning att det är fråga om ett fel som säljaren eller någon för hans räkning har åtagit sig att avhjälpa och att sådant avhjälpande eller motsvarande inte sker inom skälig tid (4 § konsumentköplagen). I annat fall har konsumenten inte någon tvingande rätt att få ersättning för avhjälpande av fel, inte heller med stöd av den nyss nämnda bestämmelsen i 6 § konsumentköplagen.

Enligt min mening bör konsumenten vid avtal om konsumenttjänster tillförsäkras en betydligt bättre rätt att erhålla ersättning för eventuella ekonomiska skador på grund av fel eller dröjsmål än vad som gäller enligt den nuvarande konsumentköplagen. Konsumenten skulle annars ofta få en alltför svag position när det gäller att tvinga fram avtalsenlig prestation från näringsidkarens sida. Av betydelse härvidlag är att redan de rättsliga möjligheterna för konsumenten att häva avtalet kommer att vara begränsade. Denna ordning har i hög grad förestavats av hänsyn till näringsidkaren (se avsnitt 2.4.5 och 2.5.2). Till detta kommer att hävning vid många tjänster, särskilt sådana som är av större omfattning, är en även för konsumenten ofördelaktig och framför allt opraktisk påföljd. Med hänsyn

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

bl. a. till dessa förhållanden bör rätten till skadestånd vid fel och dröjsmål ges en mera framskjuten plats i konsumenttjänstlagen än den har i den nuvarande konsumentköplagen. Jag vill i sammanhanget även erinra om att det i direktiven för konsumentköpsutredningen (Dir. 1977: 83) har sagts att en förstärkning av köparens rätt till skadestånd vid konsumentköp synes befogad.

Givetvis finns det en risk för att en mera vidsträckt tvingande rätt för konsumenten att erhålla skadestånd på grund av fel och dröjsmål kan leda till ett större antal tvister. Enligt min mening är risken dock inte så stor. De ekonomiska skador som en konsument kan åsamkas till följd av ett fel hos en tjänst eller ett dröjsmål med dess utförande torde i allmänhet vara begränsade och relativt lätta att fastställa. I detta avseende skiljer sig förhållandena vid konsumentavtal i regel väsentligt från vad som kan förekomma i avtalsförhållanden mellan näringsidkare.

Som konsumentköpsutredningen har framhållit i sitt remissyttrande (se bil. 3 avsnitt 11.8) torde de problem som är förenade med en rätt till skadestånd vid näringsidkarens kontraktsbrott och som ligger bakom näringsidkarnas påtagliga benägenhet att friskriva sig från skadeståndsansvar främst hänga samman med de s. k. följdförlusterna. Härmed avses i huvudsak andra ekonomiska skador än sådana som består i en merkostnad för att få tjänsten felfritt utförd på annat håll (s. k. direkt förlust) eller i sådana utgifter som avses i 6 § konsumentköplagen.

Att konsumenten enligt konsumenttjänstlagen bör tillförsäkras en tvingande rätt till ersättning för *direkta förluster* och *utgifter* på grund av fel eller dröjsmål är enligt min mening klart. Det bör nämnas att konsumentköpsutredningen enligt uttryckliga uttalanden i direktiven har att överväga om inte konsumenten vid konsumentköp bör ges en motsvarande tvingande rätt till skadestånd vid fel och dröjsmål.

Frågan är alltså närmast om de s. k. *följdförlusterna* bör särbehandlas när det gäller konsumentens rätt till skadestånd på grund av fel eller dröjsmål vid tjänster. Sådana förluster är enligt gällande dispositiv rätt, dvs. om inte annat har avtalats, ersättningsgilla i den mån övriga förutsättningar för skadeståndsansvar är uppfyllda och förlusten har ett tillräckligt nära samband med näringsidkarens kontraktsbrott. Det bör givetvis inte komma i fråga att på denna punkt försämra konsumentens rättsskydd. Vad frågan gäller är därför om näringsidkarna även i fortsättningen bör lämnas möjlighet att i större eller mindre utsträckning friskriva sig från ansvar för följdförluster eller om reglerna om sådana förluster bör göras tvingande till förmån för konsumenten.

Enligt min mening skulle det inte vara lämpligt att generellt tillåta friskrivning från skadeståndsansvar för följdförluster. En sådan ordning skulle med säkerhet leda till att friskrivningsmöjligheterna i stor omfattning utnyttjades av näringsidkare som tillämpar standardavtal, vilket medför en risk för att en del småföretagare som inte tillämpar sådana avtal i praktiken skulle komma att bära ett strängare skadeståndsansvar än andra företag.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Detta är uppenbarligen ingen önskvärd utveckling. Härtill kommer att konsumenten enligt min mening alltid bör ha rätt att få vissa följdförluster ersatta. Jag tänker bl. a. på sådana näraliggande ekonomiska skador som att konsumenten förlorar arbetsförtjänst därför att han på grund av näringsidkarens dröjsmål blir tvungen att, utöver vad som annars skulle vara nödvändigt, ta ledigt från sitt arbete för att vara hemma och ta emot näringsidkaren e.d.

En tänkbar ordning skulle i och för sig vara att tillåta att näringsidkarna begränsar sitt ansvar för följdförluster till ett visst belopp. Det är emellertid klart att beloppsgränsen i så fall av hänsyn till konsumenternas intressen bör sättas relativt högt. En sådan begränsning skulle därmed få betydelse endast i enstaka fall. Det syfte som en friskrivningsmöjlighet av detta slag skulle fylla kan därför lika gärna tillgodoses genom att man öppnar möjlighet till jämkning av näringsidkarens skadeståndsskyldighet i fall där denna med hänsyn till omständigheterna framstår som oskäligt betungande.

Med hänsyn till det anförda anser jag, i likhet med utredningen och bl. a. de remissinstanser som företräder konsumentintressen, att konsumenten bör ha en tvingande rätt till ersättning för i princip all ekonomisk skada som tillfogas honom på grund av ett fel hos tjänsten eller ett dröjsmål på näringsidkarens sida. Detta bör alltså gälla såväl olika s. k. följdförluster som direkta förluster och utgifter på grund av kontraktsbrottet. Jag återkommer i det följande till vissa särskilda frågor rörande skadeståndsskyldighetens omfattning.

Vid bedömningen av frågan om *förutsättningarna för näringsidkarens skadeståndsskyldighet* bör beaktas dels att skadeståndsreglerna i enlighet med det nyss sagda bör vara tvingande till konsumentens förmån, dels att redan de tidigare föreslagna reglerna om påföljder vid fel och dröjsmål normalt bör i betydande grad kunna tillgodose konsumentens intressen. Dessa påföljder kan göras gällande oavsett orsaken till ett fel eller ett dröjsmål. Även om felet eller dröjsmålet inte beror på någon försummelse från näringsidkarens sida utan på en ren olyckshändelse e.d., blir näringsidkaren alltså skyldig att utan kostnad för konsumenten avhjälpa felet, att vidkännas ett prisavdrag som i regel skall motsvara den normala kostnaden för att avhjälpa felet eller att underkasta sig hävning och därmed helt eller delvis mista sin rätt till betalning. Med hänsyn till det nu sagda samt till att det här ofta är fråga om mindre företagare skulle det enligt min mening vara alltför strängt att även ålägga näringsidkaren skadeståndsansvar oberoende av försummelse.

Principen bör alltså vara att skadeståndsskyldighet för näringsidkaren på grund av fel eller dröjsmål inträder endast om det kan anses föreligga en försummelse på hans sida. Detta innebär en med hänsyn till kontraktstypen och nyssnämnda förhållanden skälig avvägning mellan parterna. I överensstämmelse med vad som gäller som huvudregel inom avtalsrättens

område bör näringsidkaren svara inte bara för försummelser som åvilar honom själv eller någon av hans anställda som utför tjänsten. Näringsidkaren bör dessutom svara för försummelser hos en självständig företagare som han har anlitat för utförandet av tjänsten eller någon som en sådan självständig företagare i sin tur har anlitat för detta.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Typiskt sett kan det vara förenat med stora svårigheter för konsumenten att bevisa att ett fel eller ett dröjsmål beror på en försummelse på näringsidkarens sida. Däremot torde den näringsidkare som inte har varit försumlig i regel inte ha några större svårigheter att bevisa detta, t.ex. att felet eller dröjsmålet beror på en ren olyckshändelse. Näringsidkarens skadeståndsansvar bör därför utformas som ett s.k. presumtionsansvar, dvs. näringsidkaren bör gå fri från skadeståndsskyldighet enligt lagen endast om han kan visa att det inte har förekommit någon försummelse på hans sida. Detta torde i princip motsvara vad som f.n. anses vara gällande rätt.

En fråga för sig är om näringsidkaren vid fel och dröjsmål skall i enlighet med utredningens förslag vara skadeståndsskyldig gentemot konsumenten oberoende av försummelse på näringsidkarens sida (s.k. strikt skadeståndsansvar) i fall då felet eller dröjsmålet innebär en avvikelse från vad som kan anses utfäst av näringsidkaren. Uttryckliga lagregler av detta innehåll finns på skilda håll i lagstiftningen, bl.a. i 42 § andra stycket köplagen, där det sägs att säljaren vid köp av bestämt gods är skadeståndsskyldig vid fel i godset som består i att detta vid köpet saknade egenskap som kan anses tillförsäkrad (se även 4 kap. 19 § jordabalken).

Mitt ställningstagande i det föregående innebär att grunden för näringsidkarens skadeståndsansvar enligt lagens tvingande regler i princip bör vara att näringsidkaren eller någon för vilken han svarar kan anses ha gjort sig skyldig till försummelse, låt vara att ansvaret bör utformas som ett s.k. presumtionsansvar. Den av utredningen föreslagna regeln skulle innebära ett betydande avsteg från denna princip. Detta gäller i synnerhet som utredningen har avsett att ett strikt skadeståndsansvar på grund av vad som "kan anses utfäst" rörande tjänsten skulle följa inte bara av uttryckliga garantier av bestämd karaktär utan även av utfästelser som på olika sätt kan intolkas i parternas avtal, t.ex. när det gäller vissa "kärnegenskaper" hos tjänsten eller på grund av näringsidkarens allmänna uppträdande i samband med avtalets tillkomst (se betänkandet s. 361–365 och 494; jfr även Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 594–595). Förslaget innebär därför i praktiken att näringsidkaren skall vara skadeståndsskyldig oberoende av försummelse så snart ett fel eller ett dröjsmål utgör en avvikelse från vad som kan anses avtalat mellan parterna.

Med hänsyn till vad jag tidigare har anfört rörande en lämplig avvägning av näringsidkarens skadeståndsansvar vid fel och dröjsmål finns det enligt min mening inte skäl att i konsumenttjänstlagen föra in en tvingande bestämmelse om ett strikt skadeståndsansvar av den omfattning som nu har berörts.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Eftersom de tidigare förordade reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet kommer att vara tvingande endast till konsumentens förmån finns det självfallet inget som hindrar att näringsidkaren genom avtalet tar på sig ett längre gående skadeståndsansvar för fel eller dröjsmål. Frågan om när det skall anses föreligga ett sådant frivilligt ansvarsåtagande som går längre än vad som följer av lagen får bedömas med ledning av avtalet och vanliga principer för avtalstolkning.

Vad härefter angår *den närmare omfattningen av näringsidkarens skadeståndsansvar vid fel eller dröjsmål* bör ansvaret, som jag tidigare har slagit fast, täcka i princip all skada som tillfogas konsumenten på grund av ett fel eller ett dröjsmål. Detta bör gälla också sådan sakskada som består i att ett fel hos tjänsten eller ett dröjsmål med dess utförande orsakar en skada på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten. Det är här normalt fråga om skador som har ett så nära samband med felet eller dröjsmålet att det är naturligt och rimligt att låta dem omfattas av det skadeståndsansvar som jag förut har förordat, inte minst med hänsyn till att detta bygger på att näringsidkaren inte kan visa att det ej har förekommit någon försummelse på hans sida. För att undanröja varje tvekan om att skadeståndsansvaret enligt lagen vid fel eller dröjsmål omfattar även sådana skador som nu har nämnts bör i lagen tas in en uttrycklig bestämmelse om detta. Enligt min mening är det naturligt att detta ansvar får gälla även skador på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll. Bestämmelsen bör därför utformas så att den blir tillämplig också i ett sådant fall.

I likhet med utredningen anser jag att frågan om konsumentens rätt till ersättning för personskador inte bör regleras i lagen. Till denna och en del andra frågor återkommer jag i specialmotiveringen.

För konsumentens rätt till skadestånd på grund av ett fel eller ett dröjsmål bör gälla vissa *allmänna begränsningar* som följer av skadeståndsrättsliga grundsatser. För att en skada skall vara ersättningsgill får den sålunda inte framstå som en alltför avlägsen eller i det närmaste helt opåräknelig följd av kontraktsbrottet. Det måste med andra ord föreligga ett sådant orsakssamband mellan kontraktsbrottet och skadan som i den juridiska litteraturen brukar kallas adekvat kausalitet. I enlighet med allmänna skadeståndsrättsliga grundsatser bör konsumenten vidare vara skyldig att efter förmåga söka begränsa sin förlust.

Som tidigare har antytts bör det finnas en möjlighet att begränsa näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av ett fel eller ett dröjsmål, om skadeståndsskyldigheten med hänsyn till förhållandena i ett enskilt fall skulle framstå som oskäligt betungande för näringsidkaren. Detta bör åstadkommas genom att det i lagen tas in en regel som medger att skadeståndet i ett sådant fall *jämkas* efter vad som är skäligt. Den närmare utformningen av jämkningsregeln behandlas i specialmotiveringen. Här skall endast framhållas att den bör komma till användning bara i undan-

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

tagsfall. Jag kan sålunda inte ansluta mig till utredningens förslag om en allmän bestämmelse rörande skadeståndets beräkning av innebörd att näringsidkaren som regel inte skulle vara skyldig att utge ersättning för "större skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall". En sådan bestämmelse, som närmast bygger på den i utländsk rätt förekommande s.k. normalförlustläran, synes inte vara lämplig för konsumentförhållanden.

Ett skadestånd för näringsidkaren på grund av fel eller dröjsmål bör vidare kunna jämkas, om konsumenten eller någon på hans sida är medvållande till skadan. De bestämmelser om skadelidandes medvållande som finns i 6 kap. 1 § andra och tredje styckena skadeståndslagen (1972: 207) är i detta hänseende lämpliga.

Enligt utredningen bör parterna, trots att skadeståndsbestämmelserna i princip bör vara tvingande till konsumentens förmån, ges en möjlighet att med bindande verkan på förhand träffa *avtal om en normalersättning som skall utgå till konsumenten vid dröjsmål eller annan försening*. Utredningens förslag innebär därför att en överenskommelse om viss normalersättning skall vara gällande, under förutsättning att ersättningen är skälig. Konsumenten bör emellertid enligt utredningen i stället kunna kräva ersättning enligt de vanliga skadeståndsreglerna, om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller har försummat att begränsa skadan eller om det i övrigt föreligger särskilda skäl.

Bakgrunden till förslaget är främst ett önskemål att undvika eventuella utredningssvårigheter och tvister om mindre belopp. Enligt min mening kan detta syfte emellertid tillgodoses utan en sådan särskild regel som utredningen har föreslagit. Det finns sålunda inte något hinder mot att man t.ex. i standardavtal tar in bestämmelser om en normalersättning som skall utgå till konsumenten vid dröjsmål eller annan försening, om det samtidigt görs klart att konsumenten enligt lagen har rätt till högre ersättning i den mån han kan visa att han har lidit större skada än som täcks av normalersättningen. I praktiken bör en sådan ordning kunna fungera på samma sätt som den som utredningen har föreslagit. En lösning av detta slag torde dessutom göra det betydligt enklare att vid förhandlingar mellan t.ex. konsumentverket och olika branschorganisationer nå överenskommelser om lämpliga normalersättningsbelopp.

2.6.2 Skadeståndsskyldighet på annan grund än fel eller dröjsmål

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Mitt förslag: Skadas konsumentens egendom av annan anledning än fel eller dröjsmål, medan den är i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll, är näringsidkaren skyldig att ersätta konsumenten dennes skada utom då näringsidkaren kan visa att skadan inte beror på försummelse på hans sida. Tillfogas konsumenten i övrigt skada av annan anledning än fel eller dröjsmål, är näringsidkaren skyldig att ersätta skadan om den har vållats genom försummelse på hans sida. Skadeståndet skall kunna jämkas, om skadeståndsskyldigheten skulle vara oskäligt betungande för näringsidkaren. Personskador omfattas inte av regleringen.

Utredningens förslag: Överensstämmer med departementsförslaget (se betänkandet s. 373–380).

Remissinstanserna: Utredningens förslag avstyrks av det stora flertalet remissinstanser som företräder näringslivet. Som tidigare har nämnts (se avsnitt 2.6.1) anser dessa att i vart fall en tvingande reglering av näringsidkarens skadeståndsansvar bör begränsas på huvudsakligen samma sätt som enligt den nuvarande konsumentköplagen. Flertalet remissinstanser i övrigt godtar dock utredningens förslag (se bil. 3 avsnitt 11).

Skälen för mitt förslag: I föregående avsnitt (2.6.1) har jag slagit fast att näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål bör omfatta även skador på egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll.

I samband med utförandet av en tjänst som går ut på arbete på lös sak eller på fast egendom o.l. kan konsumenten eller någon medlen av hans hushåll emellertid också tillfogas *sakskador som inte beror på ett fel hos tjänsten eller ett dröjsmål med dess utförande*. Som exempel kan nämnas att konsumenten, när han hämtar sin bil hos bilverkstaden efter en utförd motorreparation, finner en repa i bilens lackering eller en oljefläck på bilens klädsel.

Redan av skadeståndslagen följer att näringsidkaren är ersättningsskyldig på grund av en sådan sakskada, om han uppsåtligen eller av vårdslöshet har vållat skadan (2 kap. 1 § skadeståndslagen). Detsamma gäller, om skadan har vållats av en arbetstagare hos näringsidkaren genom fel eller försummelse inom ramen för anställningen (3 kap. 1 § skadeståndslagen).

Som utredningen har funnit bör frågan om näringsidkarens skyldighet att ersätta sådana sakskador som det nu är fråga om emellertid regleras genom särskilda bestämmelser i konsumenttjänstlagen. Anledningen till detta är dels att ansvaret med hänsyn till anknytningen till avtalsförhållandet och näringsidkarens därav följande omsorgsplikt bör ges en något annan utformning än enligt skadeståndslagen, dels att bestämmelserna i princip bör vara tvingande till konsumentens förmån.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Vid avtal om arbete på lös sak är det vanligt att egendom, som tillhör konsumenten, med anledning av avtalet överlämnas i näringsidkarens besittning. Som exempel kan nämnas att konsumenten lämnar in sin bil till en bilverkstad för reparation. Det är i ett sådant fall inte ovanligt att bilen innehåller även saker som inte direkt ingår i bilens utrustning.

Om konsumentens egendom i ett sådant fall kommer bort eller skadas *medan den är i näringsidkarens besittning*, bör principen vara att näringsidkaren är skyldig att ersätta konsumenten dennes skada, om den kan anses bero på försummelse på näringsidkarens sida. Eftersom näringsidkaren när han har egendomen i sin besittning är den som typiskt sett har lättast att bevisa orsaken till en eventuell skada bör hans skadeståndsansvar även i detta sammanhang (jfr avsnitt 2.6.1) utformas som ett s.k. presumtionsansvar. Näringsidkaren bör alltså gå fri från ersättningsskyldighet endast om han visar att skadan inte beror på försummelse på hans sida. Med försummelse av näringsidkaren själv eller hans anställda bör också i hithörande fall jämställas försummelse av en självständig företagare som näringsidkaren har anlitat för utförandet av tjänsten eller någon som en sådan självständig företagare i sin tur har anlitat för detta.

I många fall utför en näringsidkare arbete under förhållanden som innebär att konsumentens egendom visserligen inte överlämnas till näringsidkaren men likväl för en tid kommer under dennes kontroll. Detta förekommer såväl vid arbete på lösa saker – t. ex. reparation av konsumentens båt medan den ligger vid dennes båtplats eller av konsumentens TV-apparat i dennes hem – som vid arbete på fast egendom o. d. Om konsumentens egendom skadas medan den sålunda *med anledning av avtalet står under näringsidkarens kontroll*, gör sig samma synpunkter gällande som vid skador på egendom som befinner sig i näringsidkarens besittning. Näringsidkaren bör alltså även i de fall som nu avses ha ett presumtionsansvar för konsumentens skada, dvs. vara skyldig att ersätta skadan om han inte kan visa att skadan ej beror på försummelse av honom själv eller någon för vilken han enligt det nyss sagda har att svara. I överensstämmelse med vad som har förordats i avsnitt 2.6.1 bör detta ansvar gälla även skador på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll.

I samband med ett avtal om en tjänst kan konsumenten eller någon medlem av hans hushåll tillfogas *skador i övrigt*, som inte omfattas vare sig av de i avsnitt 2.6.1 föreslagna bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel och dröjsmål eller av de nyss förordade reglerna. Det kan här vara fråga om rena förmögenhetsskador på grund av att näringsidkarens omsorgsplikt har åsidosatts i något hänseende som inte grundar ansvar för fel eller dröjsmål. Vidare kan det vara fråga om sådana skador på konsumentens eller någon hushållsmedlems egendom som har samband med näringsidkarens utförande av tjänsten men som inte inträffar under tid då den egendom som skadas är i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll.

Skadeståndsskyldighet för tredje man

I likhet med utredningen anser jag att näringsidkaren i princip inte bör kunna friskriva sig från ansvar från sådana skador som nu har nämnts, om de beror på försummelse av näringsidkaren själv eller någon för vilken han enligt det tidigare sagda bör svara. Ett undantag bör dock gälla i den mån skadan innefattar förlust i näringsverksamhet. Från konsumentsynpunkt finns det inte något intresse av att förbjuda friskrivning från näringsidkarens ansvar för skador av detta slag.

På samma sätt som när det gäller näringsidkarens skadeståndsansvar vid fel eller dröjsmål bör det finnas en möjlighet att *jämka* ett skadestånd enligt de regler som jag har förordat i detta avsnitt, om skadeståndsskyldigheten skulle vara oskäligt betungande för näringsidkaren.

2.7 Skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall (tredje mans marknadsföringsansvar)

Mitt förslag: En materialleverantör eller en branschorganisation e.d. som vid marknadsföring uppsåtligen eller av vårdslöshet lämnar vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet skall ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas. Detsamma skall gälla, om en materialleverantör eller en branschorganisation e.d. vid marknadsföring underlåter att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som vederbörande enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna.

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag beträffande ansvaret för vilseledande uppgifter. Enligt utredningen bör uppgiftslämnaren dock gå fri från skadeståndsskyldighet endast om han visar att han inte har gjort sig skyldig till försummelse (s. k. presumtionsansvar). I fråga om materialleverantörers m. fl. ansvar på grund av underlåtenhet att vid marknadsföring lämna information går utredningens förslag längre än mitt förslag genom att det generellt gäller underlåtenhet att lämna information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt (se betänkandet s. 164–171).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser som företräder näringslivet är kritiska mot utredningens förslag och anser att reglerna om tredje mans marknadsföringsansvar bör utformas i nära anslutning till motsvarande regler i den nuvarande konsumentköplagen. Övriga remissinstanser godtar i huvudsak utredningens förslag i fråga om tredje mans ansvar på grund av vilseledande marknadsföringsuppgifter. Däremot riktar också flera av dessa remissinstanser kritik mot utredningens förslag rörande tredje mans ansvar på grund av underlåtenhet att vid marknadsföring lämna information (se bil. 3 avsnitt 4).

Skälen för mitt förslag: I avsnitt 2.4.2 har behandlats frågan om näringsidkarens ansvar enligt reglerna om fel hos tjänsten för sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet som har lämnats vid marknadsföring. Enligt vad jag där har föreslagit skall tjänsten anses felaktig inte bara när resultatet av tjänsten avviker från uppgifter som har lämnats av näringsidkaren själv, utan också när resultatet avviker från uppgifter som härrör från vissa tredje män. Det gäller sådana uppgifter av en annan näringsidkare eller av en branschförening eller liknande organisation vilka kan anses lämnade för näringsidkarens räkning, uppgifter av leverantör av material som tillhandahålls av näringsidkaren eller någon som han svarar för samt uppgifter av någon annan i ett tidigare omsättningsled, t. ex. tillverkare eller importör av sådant material.

Skadeståndsskyldighet för tredje man

En tredje man, vars marknadsföringsuppgifter sålunda kan få betydelse för bedömningen av om en tjänst är felaktig, bör i viss utsträckning bära *ett självständigt civilrättsligt marknadsföringsansvar* gentemot konsumenten. Detta ansvar bör bestå i en skyldighet att under vissa förutsättningar ersätta konsumenten skada som denne åsamkas till följd av ovederhäftig marknadsföring från tredje mannens sida. Bestämmelser om ett sådant självständigt marknadsföringsansvar för tredje man finns sedan länge på konsumentköpsområdet. I 14 § konsumentköplagen regleras sålunda tillverkares m. fl. skadeståndsskyldighet mot konsumenten på grund av vilseledande marknadsföringsuppgifter eller underlåtenhet att lämna viss information om en varas beskaffenhet eller användning.

I det följande behandlas först frågan om materialleverantörers m. fl. ansvar på grund av *uppgifter som har lämnats vid marknadsföring*.

För att en materialleverantör eller annan tredje man skall bli skadeståndsskyldig gentemot konsumenten på grund av uppgifter som tredje mannen har lämnat vid marknadsföring kan det uppenbarligen inte vara tillräckligt att resultatet av en tjänst avviker från en sådan uppgift. Avvikelsen kan nämligen bero på att den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om en tjänst har förfarit felaktigt vid utförandet av tjänsten, så att resultatet av denna inte svarar mot en i och för sig korrekt marknadsföringsuppgift som har lämnats av tredje man. För att denne skall bli skadeståndsskyldig mot konsumenten bör krävas att kritik kan riktas mot den lämnade uppgiften som sådan. Detta bör komma till uttryck genom att det för tredje mans skadeståndsskyldighet uppställs som en förutsättning att en av honom lämnad uppgift är vilseledande.

För att en tillverkare eller någon annan i ett tidigare säljled skall bli skadeståndsskyldig mot konsumenten på grund av en vilseledande marknadsföringsuppgift krävs enligt 14 § konsumentköplagen att den vilseledande uppgiften har lämnats uppsåtligen eller av vårdslöshet. Detsamma bör enligt min mening åtminstone tills vidare gälla i fråga om tredje mans ansvar för vilseledande uppgifter enligt den föreslagna konsumenttjänstlagen. Annars skulle det uppkomma en omotiverad skillnad med avseende

Skadeståndsskyldighet för tredje man

på de lagliga förutsättningarna för konsumentens rätt att erhålla skadestånd av en materialtillverkare, beroende på om materialet tillhandahålls av den näringsidkare som utför tjänsten eller om det inköps och tillhandahålls av konsumenten. Jag anser mig alltså inte f.n. böra biträda utredningens förslag om att tredje mans ansvar för vilseledande uppgifter enligt konsumenttjänstlagen skall utformas som ett s.k. presumtionsansvar. Frågan kan komma i ett annat läge sedan konsumentköpsutredningen har slutfört sin översyn av konsumentköplagen.

Ytterligare en förutsättning för tredje mans skadeståndsskyldighet mot konsumenten på grund av en vilseledande marknadsföringsuppgift bör givetvis, på samma sätt som enligt 14 § konsumentköplagen, vara att den vilseledande uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten.

En tredje man som har lämnat en vilseledande marknadsföringsuppgift bör enligt utredningen kunna undgå skadeståndsskyldighet, om uppgiften senare rättas på ett tydligt sätt. Jag kan ansluta mig till detta förslag, vilket inte har mött någon principiell invändning från remissinstansernas sida. Det måste anses vara av värde att på detta sätt ge ett incitament till efterföljande rättelser av vilseledande marknadsföringsuppgifter, främst med hänsyn till att en rättelse kan förebygga fortsatta skadeverkningar för konsumenterna. För att en rättelse av en vilseledande uppgift som har lämnats av tredje man skall kunna befria denne från skadeståndsskyldighet måste det dock ställas stränga krav i fråga om rättelsens ändamålsenlighet m.m. Självfallet måste rättelsen vidare ha skett vid en sådan tidpunkt att den i det särskilda fallet har kunnat påverka konsumentens beslut. Jag återkommer närmare till dessa frågor i specialmotiveringen.

Jag övergår härefter till frågan om materialleverantörers m.fl. civilrättsliga ansvar mot konsumenten på grund av *underlåtenhet att vid marknadsföring lämna information* som är av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet.

I samband med marknadsföringslagens tillkomst infördes i 14 § konsumentköplagen en bestämmelse som utgör ett civilrättsligt komplement till de marknadsrättsliga reglerna om informationsåläggande i 3 § marknadsföringslagen. Enligt den nämnda bestämmelsen i konsumentköplagen är tillverkaren av en vara, liksom andra som i ett tidigare säljled än säljarens har tagit befattning med varan, i princip skyldiga att ersätta konsumenten skada som denne tillfogas genom att tillverkaren etc. har underlåtit att lämna sådan information om varans beskaffenhet eller användning som vederbörande enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna.

Utredningen har ansett att materialleverantörer m. fl. tredje män på konsumenttjänsternas område bör kunna åläggas ett längre gående civilrättsligt ansvar för underlåtenhet att vid marknadsföring lämna betydelsefull information. Utredningen har därför på denna punkt föreslagit en bestämmelse som mera direkt anknyter till de nyss nämnda reglerna i 3 § marknadsföringslagen. Enligt förslaget skall en materialleverantör e.d. i

princip vara skyldig att ersätta skada som tillfogas konsumenten genom att han vid marknadsföring har underlåtit att lämna sådan information om material eller annat förhållande av betydelse för beställning av en tjänst som han måste ha känt till och som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt.

Skadeståndsskyldighet för tredje man

I likhet med flera remissinstanser, bl. a. marknadsdomstolen och konsumentköpsutredningen (se bil. 3 avsnitt 4.4. och 4.8), anser jag att utredningens förslag i denna del ger anledning till vägande invändningar. Särskilt bör framhållas att anknytningen till det i 3 § marknadsföringslagen upptagna rekvisitet att informationen skall vara "av särskild betydelse från konsumentsynpunkt" kan medföra en betydande osäkerhet i fråga om vilka krav som i sammanhanget skulle kunna ställas på materialleverantörers m. fl. olika marknadsföringsåtgärder. Som framgår av motiven till marknadsföringslagen har bestämmelsen i 3 § – vilken har karaktären av en generalklausul och endast ger möjlighet att ingripa med ett för framtiden verkande informationsåläggande – avsiktligt getts en allmänt hållen utformning. Inte heller motiven till bestämmelsen ger några närmare anvisningar om vad som i olika sammanhang skall anses utgöra information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Avgörandet av sådana frågor har i stället ansetts i sista hand böra ankomma på marknadsdomstolen som dömande organ på det marknadsrättsliga området, med dess speciella sammansättning och kompetens (se prop. 1975/76: 34, särskilt s. 108 och 126–127).

Med hänsyn till det nu anförda anser jag det inte lämpligt att direkt anknyta till 3 § marknadsföringslagen i en civilrättslig bestämmelse om tredje mans marknadsföringsansvar på grund av underlåtenhet att lämna information. Härtill kommer att detta ansvar, särskilt med tanke på det praktiska fallet att det är fråga om marknadsföring från materialtillverkares sida, synes böra utformas i nära anslutning till motsvarande ansvar enligt konsumentköplagen. Därigenom undviks, liksom när det gäller vilseledande uppgifter, omotiverade skillnader i fråga om tredje mäns skadeståndsskyldighet mot konsumenten beroende på om materialet till en tjänst tillhandahålls av den näringsidkare som utför tjänsten eller om det inköps och tillhandahålls av konsumenten.

Enligt min mening bör man därför även för konsumenttjänsternas del i princip välja den lösning som har valts på konsumentköpsområdet när det gäller tredje mans skadeståndsansvar mot konsumenten på grund av underlåtenhet att lämna information vid marknadsföring. En materialleverantör eller annan tredje man bör sålunda vara skadeståndsskyldig, om han vid marknadsföring har underlåtit att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som han enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna. Givetvis bör detta dock gälla endast om underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten.

Konsumentens betalningsskyldighet

Om de förutsättningar för tredje mans skadeståndsskyldighet som har angetts i detta avsnitt är uppfyllda, bör denne i princip vara skyldig att ersätta konsumenten all skada som tillfogas honom med anledning av en vilseledande uppgift eller en underlåtenhet att lämna information vid marknadsföring. Detta gäller alltså även eventuella sakskador på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten. I överensstämmelse med vad jag har förordat när det gäller näringsidkarens skadeståndsansvar (se avsnitten 2.6.1 och 2.6.2) bör även tredje mans skadeståndsansvar omfatta skador på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll. Liksom när det gäller näringsidkarens skadeståndsansvar bör däremot frågan om tredje mans ersättningsskyldighet avseende eventuella personskador hållas utanför regleringen i konsumenttjänstlagen.

Även i fråga om tredje mans skadeståndsskyldighet bör det finnas en möjlighet att *jämka* skadeståndet, om skyldigheten att utge skadestånd i något fall skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till omständigheterna.

2.8 Konsumentens betalningsskyldighet

2.8.1 Bestämmande av priset

Mitt förslag: I den mån priset för tjänsten inte följer av avtalet, är konsumenten skyldig att betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt. Har näringsidkaren angett priset för tjänsten på ett ungefär (ungefärlig prisuppgift), får det angivna priset dock inte överskridas med mer än 15 procent, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Näringsidkaren har rätt till pristillägg för vissa tilläggsarbeten samt för fördyringar av tjänsten som näringsidkaren inte bort förutse när avtalet träffades och som beror på omständigheter som är att hänföra till konsumenten.

Utredningens förslag: Om inte priset för tjänsten följer av avtalet, skall det bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Först om det inte finns något gängse pris, skall priset enligt utredningens förslag bestämmas efter vad som är skäligt med hänsyn till olika omständigheter. I övrigt överensstämmer utredningens förslag i sak väsentligen med mitt förslag (se betänkandet s. 225-237).

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser godtar i huvudsak utredningens förslag. Många anser dock att den bestämda anknytningen till gängse pris i fall då priset inte följer av avtalet är mindre lämpligt och förordar i stället en lösning motsvarande den som jag har valt i mitt förslag (se bil. 3 avsnitt 7).

Konsumentens betalningsskyldighet

Skälen för mitt förslag: I överensstämmelse med gällande rätt bör konsumenttjänstlagen bygga på principen att det står parterna fritt att träffa *avtal om priset* för en tjänst. Har ett sådant avtal träffats skall det alltså normalt gälla enligt sitt innehåll. Om ett avtalsvillkor rörande priset för en tjänst är oskäligt, kan det dock jämkas med stöd av den allmänna förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen. Jag anser det inte vara lämpligt att, som utredningen har föreslagit, dessutom i konsumenttjänstlagen föra in en särskild regel vilken på huvudsakligen samma grunder som gäller enligt 36 § avtalslagen skulle ge möjlighet att jämka priset för en tjänst nedåt.

En viktig fråga är vad som skall gälla om *priset för en tjänst inte följer av vad som har avtalats* mellan parterna. Denna situation är inte ovanlig inom tjänsteområdet. F.n. tillämpas i sådana fall den princip som har kommit till uttryck i 5 § köplagen. Denna innebär att konsumenten är skyldig att betala vad näringsidkaren fordrar, om det inte kan anses oskäligt. Denna regel, som har kritiserats i den rättsvetenskapliga litteraturen från skilda utgångspunkter, bör inte föras över till en konsumenttjänstlag.

Utredningens förslag innebär att konsumenten i den nu berörda situationen inte skall vara skyldig att betala mer än vad som följer av gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Med gängse pris åsyftar utredningen det gängse priset i branschen, normalt det som tillämpas lokalt eller regionalt. Först om det inte finns ett sådant gängse pris, skall riktpunkten enligt utredningens förslag i stället vara vad som med hänsyn till omständigheterna är ett skäligt pris för tjänsten.

Även enligt min mening är det, när parterna inte har träffat avtal om priset för en tjänst, naturligt att fästa vikt vid vad som kan konstateras i fråga om gängse prissättning för motsvarande tjänster. Det synes emellertid mindre lämpligt att ställa upp en regel enligt vilken gängse pris för motsvarande tjänster i första hand skall vara helt utslagsgivande. En sådan regel skulle vara onödigt komplicerad att tillämpa och förmodligen få en begränsad praktisk betydelse redan med hänsyn till svårigheterna att jämföra olika individuella tjänster av samma typ och att fastställa ett mer bestämt gängse pris för sådana tjänster. Oftast torde man inte kunna komma längre än till ett konstaterande att de priser som brukar tas ut för en typ av tjänster ligger inom en viss ram som kan vara mer eller mindre vid.

En konsument är i allmänhet väl medveten om att prissättningen för tjänster, ofta även lokalt, i viss mån varierar mellan olika näringsidkare. Om priset för en viss tjänst inte har avtalats, måste detta därför rimligen uppfattas så att konsumenten har varit beredd att betala det pris som den individuella näringsidkaren tillämpar för sådana tjänster. En förutsättning för detta, som även näringsidkaren utan vidare bör inse, torde dock alltid vara att det av näringsidkaren tillämpade priset är skäligt med hänsyn till en eventuell gängse prissättning för motsvarande tjänster och till omständigheterna i övrigt.

Konsumentens betalningsskyldighet

Med hänsyn till det sagda bör konsumenten, när priset inte följer av parternas avtal, vara skyldig att betala *det pris som är skäligt* med hänsyn till den ifrågavarande tjänstens beskaffenhet, gängse pris för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och omständigheterna i övrigt. En regel som utformas på detta sätt gör att man i rättstillämpningen kan fästa tillräcklig och lämplig vikt vid vad som kan konstateras i fråga om gängse prissättning inom branschen e.d. samtidigt som regeln i detta hänseende inte blir onödigt stel och besvärlig att tillämpa. Från konsumentsynpunkt medför regeln den betydande fördelen att det vid tvist om ett begärt pris blir näringsidkaren som får bevisbördan i fråga om prisets skälighet.

Vid tjänster som avser arbete på saker och byggnader m. m. är det ofta svårt att på förhand avgöra vilket det slutliga priset för en tjänst kommer att bli. Detta gäller även om sättet att beräkna priset har bestämts, t. ex. ett visst timpris för arbete och ett visst pris per materialenhet. I många fall kan det inte säkert bedömas vilka åtgärder som kommer att krävas och hur mycket arbetstid och material som kommer att gå åt för att nå det resultat som åsyftas med tjänsten.

Det är emellertid inte ovanligt att näringsidkaren i sådana fall likväl anser sig kunna ange vad tjänsten på ett ungefär kommer att slutligt kosta konsumenten och att näringsidkaren därför lämnar denne vad som brukar kallas en *ungefärlig prisuppgift* för tjänsten. Oftast torde en ungefärlig prisuppgift lämnas på begäran av konsumenten, men det är inte heller ovanligt att en sådan prisuppgift lämnas självmant av näringsidkaren.

För konsumenten är det givetvis av värde om han sålunda kan få en uppgift åtminstone om det ungefärliga priset för en tjänst. Någon lagenlig skyldighet för en näringsidkare att på begäran eller i övrigt lämna ungefärliga prisuppgifter för sådana tjänster som här är aktuella bör dock inte införas. Ett visst skydd för konsumenten mot alltför obehagliga överraskningar i fråga om priset för en tjänst följer av de i avsnitt 2.3.2 förordade bestämmelserna om skyldighet för näringsidkaren att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst och att inhämta konsumentens anvisningar, om det under arbetets gång visar sig att en tjänst kan bli betydligt dyrare än konsumenten kunde ha räknat med.

I de fall då näringsidkaren faktiskt lämnar en ungefärlig prisuppgift är detta emellertid ett förhållande av sådan betydelse att det inte bör förbigås i en lag om konsumenttjänster. I likhet med utredningen och det stora flertalet remissinstanser anser jag därför att lagen bör innehålla en bestämmelse om den rättsliga verkan av att en ungefärlig prisuppgift har lämnats.

En grundläggande fråga, som har berörts av ett par remissinstanser, är vad som bör fordras för att näringsidkaren skall anses ha lämnat en ungefärlig prisuppgift för en tjänst. Enligt min mening är det angeläget att man på denna punkt upprätthåller klara linjer, så att onödiga tvister om formuleringar o. d. i möjligaste mån kan undvikas. I samband med att näringsidkaren och konsumenten gör upp om ett arbete som konsumenten

Konsumentens betalningsskyldighet

vill ha utfört kommer parterna givetvis i allmänhet in på frågan om vad arbetet slutligt kommer att kosta konsumenten. Näringsidkaren kan därvid göra olika uttalanden om detta, vilka kan vara mycket varierande till form och innehåll. För att en prisuppgift från näringsidkarens sida skall anses föreligga bör näringsidkarens uttalanden vara konkreta och preciserade. Om det angivna priset har försetts med reservationer av typen "ungefär" föreligger en ungefärlig prisuppgift.

Det kan knappast råda någon tvekan om att näringsidkaren redan enligt allmänna avtalsrättsliga regler blir bunden av en ungefärlig prisuppgift på så sätt att konsumenten inte är skyldig att betala ett högre pris än som motsvarar det uppgivna priset plus den marginal som kan anses ligga i att detta har betecknats som ungefärligt e.d.

I flera praktiskt betydelsefulla standardavtal inom konsumenttjänstområdet har frågan om verkan av ungefärliga prisuppgifter uttryckligen reglerats på ett sätt som i princip överensstämmer med det nu anförda. Det gäller bl. a. det på bilreparationsområdet gällande standardavtalet "Regler för reparationer", vilket har tillkommit efter överläggningar mellan Motorbranschens riksförbund (MRF) och konsumentombudsmannen och skall tillämpas av MRF-anslutna fordonsverkstäder. I detta avtal anges sålunda att en ungefärlig prisuppgift – liksom en preciserad prisuppgift – är bindande för verkstaden och vidare att ett lämnat ungefärligt pris inte får överskridas med mer än 15 procent, om inte verkstaden kan göra sannolikt att annan överenskommelse har träffats. Motsvarande regler finns i andra standardavtal, även om procentsatsen för tillåtet överskridande varierar (se de i utredningens betänkande intagna bil. 2: 1 a, 2: 6, 2: 7 och 2: 8). Att en ungefärlig prisuppgift har lämnats innebär alltså att ett högsta pris, ett "takpris", har bestämts för tjänsten.

En bestämmelse av denna innebörd bör, främst i klarläggande syfte, också tas in i den föreslagna konsumenttjänstlagen. En särskild fråga är emellertid hur den prisbegränsande verkan av en ungefärlig prisuppgift bör anges i en sådan lagbestämmelse. Utredningen har för sin del inte velat välja lösningen med en sådan bestämt angiven begränsning som i de nyss berörda standardavtalen utan har i stället föreslagit en mer allmänt hållen regel, enligt vilken det slutliga priset inte får "avsevärt" överstiga det uppgivna, ungefärliga priset. Denna regel skall dock inte gälla, om ett högsta pris har avtalats. Ett sådant högsta pris kan enligt utredningen anges med ett bestämt belopp men också som en högsta procentuell avvikelse uppåt från det uppgivna priset, dvs. på samma sätt som i de nämnda standardavtalen.

Enligt min mening ger den av utredningen föreslagna regeln alltför liten vägledning i det enskilda, konkreta fallet. Den kan sålunda ge upphov till onödiga tvister om vad som utgör ett "avsevärt" överskridande av ett ungefärligt pris, när avtal inte har träffats om t. ex. en tillåten procentuell avvikelse uppåt. Oklarhet om vilken marginal som gäller torde generellt

Konsumentens betalningsskyldighet

sett vara till nackdel främst för konsumenterna. Jag anser därför att det är bättre att man i lagen slår fast en viss procentuell gräns som anger högsta tillåtna överskridande av ett angivet ungefärligt pris. Denna gräns bör bestämmas så att den normalt tillgodoser såväl näringsidkarens som konsumentens intressen i sammanhanget. Den bör dock kunna frångås genom avtal för att kunna anpassas exempelvis till förhållandena i olika branscher. En lämplig dispositiv gräns är enligt min mening 15 procent.

Även om priset för en tjänst har bestämts på förhand eller om ett högsta pris har bestämts, t. ex. genom att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift, bör näringsidkaren i vissa fall ha rätt till ett högre vederlag genom *pristillägg*. Bestämmelser om detta bör därför tas in i lagen.

Näringsidkaren bör till en början givetvis ha rätt till pristillägg för sådant tilläggsarbete som han enligt de regler som har förordats i avsnitt 2.3.2 skall ha skyldighet resp. rätt att utföra även om han inte hade kunnat anträffa konsumenten för att inhämta dennes anvisningar. En bestämmelse om detta är visserligen strängt taget inte påkallad, eftersom det i dessa fall är fråga om en enligt lagen tillåten eller t.o.m. föreskriven utvidgning av uppdraget. Med hänsyn till att en sådan utvidgning i en del fall kommer att kunna ske med stöd enbart av lagen – inte på grund av en överenskommelse med konsumenten eller annars på dennes begäran – synes det emellertid lämpligt att det i lagen också anges de prismässiga följderna av utvidgningen.

Vidare bör näringsidkaren ha rätt till pristillägg, om tjänsten har fördyrats på grund av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten. En förutsättning för detta bör dock vara att det är fråga om en fördyring som näringsidkaren inte hade bort räkna med när priset blev bestämt. Som exempel kan nämnas att ett avtal om visst pris för en tjänst eller en ungefärlig prisuppgift har baserats på upplysningar från konsumentens sida om beskaffenheten av föremålet för tjänsten, vilkas riktighet näringsidkaren inte haft anledning att ifrågasätta men som sedermera visar sig ha varit oriktiga.

Bortsett från vad som följer av de nu berörda bestämmelserna om rätt till pristillägg bör näringsidkaren givetvis i princip vara bunden av en överenskommelse om priset för en tjänst. Näringsidkaren får alltså bära risken för eventuella kostnadsökningar, såvida inte förhållandena undantagsvis är sådana att förutsättningar föreligger att jämka en prisöverenskommelse till näringsidkarens förmån med stöd av 36 § avtalslagen.

En särskild fråga i sammanhanget är emellertid i vad mån näringsidkaren genom en *prishöjningsklausul* i avtalet om en tjänst kan övervältra risken för kostnadsökningar på konsumenten. Det finns enligt min mening anledning att vara restriktiv när det gäller att ge dem tillämpning gentemot konsumenter. En alltför allmänt hållen eller långtgående prishöjningsklausul torde i vissa fall kunna bedömas som oskälig mot konsumenten enligt 36 § avtalslagen.

2.8.2 Konsumentens skyldighet att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom olyckshändelse

Konsumentens betalningsskyldighet

Mitt förslag: Konsumenten är inte skyldig att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom olyckshändelse som inträffar innan uppdraget har avslutats eller, om uppdragets avslutande har försenats på grund av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten, innan uppdraget annars skulle ha avslutats.

Utredningens förslag: Överensstämmer i princip med mitt förslag (se betänkandet s. 251–262).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i huvudsak av praktiskt taget samtliga remissinstanser (se bil. 3 avsnitt 8).

Skälen för mitt förslag: I avsnitt 2.4.1 har slagits fast att näringsidkaren bör "stå faran" för resultatet av tjänsten när det gäller bedömningen av om tjänsten är felaktig. Om resultatet av tjänsten avviker från vad som har avtalats eller från vad konsumenten i övrigt har rätt att kräva, skall tjänsten sålunda anses felaktig även om avvikelsen beror på vad som från parternas synpunkt utgör en ren olyckshändelse, dvs. på någon omständighet som inte är att hänföra till vare sig näringsidkaren eller konsumenten. Som framgår av vad som har sagts i avsnitt 2.4.3 skall i sådana fall den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen vara den då uppdraget avslutades eller, om en försening har inträffat som beror på konsumenten eller ett förhållande på hans sida, då uppdraget annars skulle ha avslutats. Vid den angivna tidpunkten går alltså "faran" för resultatet av tjänsten över från näringsidkaren till konsumenten. Om resultatet av tjänsten därefter försämras, förstörs eller går förlorat till följd av en ren olyckshändelse, kan konsumenten inte enligt lagen göra gällande att tjänsten på denna grund är felaktig.

Den nu berörda fördelningen av risken för att olyckshändelser drabbar näringsidkarens prestation av arbete och material bör återspeglas också i en bestämmelse som reglerar konsumentens skyldighet att betala för arbete eller material som har förstörts eller gått förlorat genom olyckshändelse.

I betydande utsträckning följer visserligen en sådan reglering redan av de föreslagna reglerna om påföljderna vid fel hos tjänsten. Enligt dessa blir ju näringsidkaren vanligen skyldig att utan extra kostnad för konsumenten avhjälpa ett fel. Avhjälps inte felet, får konsumenten göra avdrag på priset och i vissa fall häva avtalet, varvid hans betalningsskyldighet i princip bortfaller.

Bestämmelserna om fel hos tjänsten löser emellertid inte frågan om konsumentens skyldighet att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom olyckshändelse utan att detta leder till att tjänsten skall anses felaktig. Som ett exempel på denna situation kan nämnas att en redan utförd del av tjänsten delvis förstörs genom åverkan av en utomstå-

Konsumentens betalningsskyldighet

ende person men att näringsidkaren genom en ny insats av arbete och material avhjälper skadan så att resultatet är felfritt när uppdraget avslutas. Med hänsyn till att näringsidkaren i enlighet med det tidigare sagda "står faran" för den ifrågavarande händelsen bör konsumenten givetvis inte vara skyldig att betala för vad som har förstörts genom denna. Om uppdraget i stället hade avslutats med skadan kvarstående, skulle ju näringsidkaren enligt felreglerna ha varit skyldig att utan extra kostnad för konsumenten avhjälpa denna eller att utsättas för prisavdrag eller hävning.

På grund av det nu anförda bör i konsumenttjänstlagen tas in en bestämmelse som klargör att näringsidkaren även när det gäller rätten till betalning "står faran" för sin prestation intill dess att uppdraget har avslutats eller, vid försening med avslutandet som är att hänföra till konsumenten, intill dess att uppdraget annars skulle ha avslutats. Bestämmelsen bör innehålla att konsumenten inte är skyldig att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom en ren olyckshändelse som inträffar före den nyss nämnda tidpunkten.

2.8.3 Specificerad räkning

Mitt förslag: Näringsidkaren skall ställa ut en specificerad räkning för tjänsten, om konsumenten begär det. Räkningen skall i huvudsak beskriva arbetets art samt göra det möjligt för konsumenten att bedöma arbetets omfattning. I den mån tjänsten inte har utförts mot fast pris skall det även framgå av räkningen hur priset har beräknats.

Utredningens förslag: Överensstämmer i sak med mitt förslag (se betänkandet s. 241–243).

Remissinstanserna: Remissinstanserna tillstyrker i princip förslaget om att näringsidkaren skall vara skyldig att på begäran ställa ut specificerad räkning. Det stora flertalet remissinstanser som representerar näringslivet anser dock att undantag bör göras om tjänsten utförs mot fast pris (se bil. 3 avsnitt 7).

Skälen för mitt förslag: För konsumenten är det ofta viktigt att få en specificerad räkning för en tjänst, så att han kan kontrollera vad näringsidkaren har beräknat sig betalning för och hur priset har beräknats. I konsumenttjänstlagen bör därför tas in en bestämmelse som ger konsumenten rätt att erhålla en specificerad räkning.

I många fall utställer näringsidkaren naturligtvis självmant en tillräckligt specificerad faktura e.d. Av olika skäl tillämpas detta dock inte generellt. Som utredningen har redovisat närmare i betänkandet (s. 241–242) torde det däremot vara fast praxis i åtskilliga branscher inom konsumenttjänstområdet att konsumenten får en specificerad räkning om han begär det.

En lagregel om konsumentens rätt till specificerad räkning bör anknyta till denna praxis. Det finns inte anledning att kräva att näringsidkaren utan

Konsumentens betalningsskyldighet

anmaning skall utfärda en specificerad räkning för varje tjänst som han utför. I åtskilliga fall torde konsumenten helt enkelt inte anse sig ha behov av en närmare specifikation av priset och de förhållanden som utgör underlaget för detta. För att man skall undvika onödigt arbete och onödiga kostnader bör näringsidkaren alltså vara skyldig att ställa ut en specificerad räkning för en tjänst bara om konsumenten begär det.

Framställer konsumenten en sådan begäran, bör näringsidkaren å andra sidan alltid vara skyldig att efterkomma denna. Något undantag för det fall att tjänsten har utförts mot ett fast pris, som har förordats från främst näringslivets sida, bör således inte ställas upp. Konsumenten kan i ett sådant fall behöva en specifikation av utfört arbete och använt material m. m. för en kontroll av att tjänsten har utförts i enlighet med vad som har avtalats. Jag kan inte dela näringslivets farhågor för att en skyldighet för näringsidkaren att även i dessa fall på begäran specificera sitt arbete m. m. skulle medföra alltför stora kostnader.

Det kan inte anses lämpligt eller nödvändigt att i konsumenttjänstlagen ta in detaljerade regler om olika kostnadsposter m. m. som särskilt skall redovisas i en specificerad räkning. Vad som härvidlag bör krävas kan uppenbarligen skifta med hänsyn till tjänstens beskaffenhet och andra omständigheter. Däremot bör i lagen anges grunderna för hur en specificerad räkning skall vara utformad.

En specificerad räkning bör för det första ge konsumenten tillräckliga upplysningar om själva det arbete som har utförts. Den bör sålunda i huvudsak beskriva arbetets art samt i övrigt innehålla sådan information om det utförda arbetet att den gör det möjligt för konsumenten att bedöma arbetets omfattning. I stort sett blir det här fråga om de uppgifter som är nödvändiga för att konsumenten skall få veta vilka åtgärder och vilket material m. m. som näringsidkaren tar betalt för. Vidare måste det givetvis framgå av räkningen hur priset har beräknats, t. ex. genom angivande av materialåtgång och priset per materialenhet samt tidsåtgång och priset per timme eller annan tillämpad tidsenhet.

Om tjänsten eller en del av denna har utförts mot ett avtalat, fast pris, finns det emellertid inte anledning att kräva att näringsidkaren i en specificerad räkning anger hur detta pris har beräknats. Ett sådant krav bör inte heller gälla om tjänsten eller en del av denna i övrigt har ett fast pris som tillämpas av näringsidkaren. Oftast är det i dessa fall fråga om s. k. paketpriser för olika åtgärder som anges i en prislista eller i reklamerbjudanden, t. ex. avseende byte av avgassystemet på en bil, varvid priset inkluderar ersättning för såväl arbete som material. Att näringsidkaren i sådana fall inte skall behöva specificera hur det fasta priset har beräknats överensstämmer med vad som har avsetts vara innebörden av utredningens förslag (se betänkandet s. 457). Enligt min mening bör detta emellertid i klarhetens intresse komma till uttryck i lagtexten.

Har konsumenten begärt en specificerad räkning bör han, om räkningen har begärts i tid, inte vara skyldig att betala förrän han har fått denna. Jag återkommer till detta i nästa avsnitt.

Konsumentens betalningsskyldighet

2.8.4 Tiden för betalningen

Mitt förslag: Om inte annat följer av avtalet, är konsumenten skyldig att betala vid anfordran sedan näringsidkaren har utfört tjänsten. Har konsumenten i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän räkningen har kommit honom till handa.

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag (se betänkandet s. 243–244).

Remissinstanserna: I princip godtas utredningens förslag. Från näringslivets sida framhålls vikten av att regeln om verkan av en begäran om specificerad räkning inte får möjliggöra obehöriga betalningsuppskov (se bil. 3 avsnitt 7).

Skälen för mitt förslag: I fråga om tiden för erläggande av betalningen för tjänster som avser arbete på lösa saker eller på fast egendom o. d. anses gällande rätt innebära att betalningen skall erläggas i efterskott, dvs. sedan tjänsten har utförts, såvida inte annat har avtalats. Har förfallotiden för efterskottsbetalningen inte bestämts, gäller att betalningen skall erläggas vid anfordran.

Principen om betalning i efterskott bör skrivas in i konsumenttjänstlagen. Från snäv konsumentsynpunkt skulle det naturligtvis vara av värde, om en regel härom också kunde göras tvingande till konsumentens förmån, så att konsumenten aldrig behövde betala förrän tjänsten har utförts. Särskilt vid tjänster av större omfattning är det emellertid rimligt att näringsidkaren får förbehålla sig rätten att erhålla en större eller mindre del av betalningen innan uppdraget har avslutats. Ett litet företag kan annars råka i likviditetssvårigheter vid arbeten som sträcker sig över en längre tid. Man kan inte heller bortse från att det ibland kan innebära en för näringsidkaren oacceptabel ekonomisk risk att utföra en tjänst utan att få hela eller en del av betalningen i förskott. En regel om att konsumenten inte är skyldig att betala förrän näringsidkaren har utfört tjänsten bör därför kunna frångås genom avtal, dvs. vara dispositiv. För den händelse villkor om förskottsbetalning får en omotiverat stor utbredning i avtalspraxis eller om sådana villkor med hänsyn till sitt innehåll m. m. är att anse som oskäliga mot konsumenten, är det tillräckligt att ingripande kan ske enligt 1971 års avtalsvillkorslag och att villkoren i särskilda fall kan jämkas eller åsidosättas med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen.

Har förfallotiden för en efterskottsbetalning inte bestämts, bör gälla att betalningen skall ske vid anfordran. I praktiken torde konsumenten emel-

lertid få en skälig tid på sig för att betala sedan anfordran skett (jfr prop. 1981/82: 40 s. 37). Avbeställning

Som nämndes i föregående avsnitt bör konsumenten, om han har begärt en specificerad räkning, inte vara skyldig att betala förrän räkningen har kommit honom till handa. Detta bör gälla såväl då viss tid har bestämts för betalningen som då denna skall ske vid anfordran.

En sådan ordning bör dock givetvis inte medföra att konsumenten får ett obehörigt uppskov med betalningen. Skall betalning ske vid anfordran bör det, för att en begäran om specificerad räkning skall medföra det nämnda uppskovet med betalningen, krävas att denna begäran framställs i samband med att anfordran sker. Har näringsidkaren i sin anfordran, vilket torde vara det vanliga, angett en sista dag för betalning som ligger ett stycke framåt i tiden, bör det krävas att konsumenten begär en specificerad räkning i rimlig tid före den angivna förfallodagen. Detsamma bör gälla om parterna har träffat avtal om en bestämd förfallodag. Enligt min mening bör det av lagen framgå att konsumenten sålunda, för att en begäran om specificerad räkning skall få den verkan att han inte behöver betala förrän räkningen har kommit honom till handa, inte får dröja alltför länge med att framställa en sådan begäran. Några mera detaljerade regler om detta synes emellertid inte erforderliga. Det bör räcka att det som en förutsättning för den här diskuterade regelns tillämplighet anges att konsumentens begäran om specificerad räkning skall ha framställts i tid.

Det bör understrykas att det nu sagda tar sikte endast på frågan huruvida konsumenten skall ha rätt att vänta med betalningen till dess att han har erhållit en specificerad räkning. Näringsidkarens skyldighet att efterkomma en begäran från konsumenten om specificerad räkning inskränks däremot inte av den föreslagna bestämmelsen. Har en sådan begäran framställts, men för sent, är näringsidkaren alltså ändå skyldig att sända en specificerad räkning till konsumenten. Denne är dock för sin del i detta fall skyldig att betala innan han har fått räkningen.

2.9 Avbeställning

Mitt förslag: Avbeställer konsumenten en tjänst innan den har slutförts, har näringsidkaren rätt till ersättning för utfört arbete och för förluster som han gör på grund av att han har inrättat sig efter uppdraget. Ersättning för förlust skall dock inte utgå, om konsumentens syfte med tjänsten har förfelats på grund av vissa omständigheter som konsumenten inte kan lastas för. Betalar konsumenten inte i rätt tid vad näringsidkaren har att fordra på grund av avbeställningen och avser tjänsten en sak som näringsidkaren får hålla kvar till säkerhet för sin fordran, får näringsidkaren trots avbeställningen fullfölja tjänsten, om det behövs för att säkra hans ersättningsanspråk.

Avbeställning

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med mitt förslag. Utredningen föreslår dock inte någon regel om att konsumenten i vissa fall slipper betala förlustersättning och inte heller någon regel om att näringsidkaren under vissa omständigheter har rätt att fullfölja tjänsten (se betänkandet s. 173–184).

Remissinstanserna: Det stora flertalet tillstyrker eller godtar principen om avbeställningsrätt för konsumenten. Åtskilliga remissinstanser – däribland Sveriges advokatsamfund, Sveriges domareförbund och flertalet företrädare för näringslivet – avstyrker däremot de av utredningen föreslagna ersättningsreglerna. De anser att näringsidkaren i princip skall ha samma ersättning som om avtalet hade fullföljts, med avdrag endast för de besparingar som näringsidkaren gör genom att inte behöva fullfölja arbetet. Konsumentverket anser att konsumenten inte bör vara skyldig att utge någon ersättning annat än för utfört arbete, om han på grund av särskilda omständigheter har förlorat sin nytta av tjänsten (se bil. 3 avsnitt 6).

Skälen för mitt förslag: För konsumenten kan det vara av stor betydelse att ha möjlighet att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Som har berörts bl. a. i avsnitt 2.3.2 kan det under arbetets gång visa sig att tjänsten inte är ändamålsenlig för konsumenten eller att den blir betydligt dyrare än beräknat, t. ex. på grund av att föremålet för tjänsten är i ett sämre skick än som har förutsetts. Näringsidkaren skall i sådana fall enligt den föreslagna lagen vara skyldig att ta kontakt med konsumenten och begära dennes anvisningar. Denna skyldighet skulle naturligtvis varav av föga värde för konsumenten, om denne likväl inte hade möjlighet att återkalla uppdraget genom en avbeställning. En beställd tjänst kan också av andra anledningar än de nyss nämnda bli onyttig eller ofördelaktig för konsumenten. Vidare kan dennes ekonomiska situation ändras så att han inte längre anser sig ha råd med en tjänst som han har beställt.

Inom området för konsumenttjänster saknas det normalt anledning att näringsidkaren skulle kunna kräva att få fullfölja en tjänst som konsumenten inte längre önskar att näringsidkaren skall utföra. Detta gäller naturligtvis framför allt när det är fråga om arbete på egendom som tillhör konsumenten eller på annat sätt står under hans rådighet. Näringsidkarens intresse av tjänsten är praktiskt taget alltid av uteslutande ekonomisk natur och kan tillgodoses genom regler om en ekonomisk uppgörelse mellan parterna. Konsumenten bör därför ha en i princip ovillkorlig möjlighet att genom avbeställning på rimliga villkor påkalla att näringsidkaren inställer fortsatt utförande av tjänsten. Det bör vara likgiltigt vilken orsaken är till att konsumenten inte längre önskar få det beställda arbetet utfört av näringsidkaren.

Saken kan också uttryckas så, att lagstiftaren i och för sig inte kan hindra en part att frånträda ett avtal utan i stället bör reglera i vad mån denna part skall ersätta motparten för att avtalet inte fullföljs i enlighet med sitt innehåll.

Avbeställning

Den centrala frågan är alltså vad som bör gälla beträffande den ekonomiska uppgörelsen mellan parterna vid en avbeställning. Som nyss nämnts måste konsumenten kunna frigöra sig från avtalet på rimliga ekonomiska villkor. Samtidigt måste givetvis skälig hänsyn tas till näringsidkarens befogade intresse av att inte drabbas av förluster till följd av en avbeställning. Det gäller alltså att söka nå en godtagbar avvägning mellan parternas olika ekonomiska intressen.

Problemet vid utformningen av reglerna om den ersättning som konsumenten bör vara skyldig att betala till näringsidkaren vid en avbeställning är i vad mån näringsidkaren bör ha rätt att tillgodoräkna sig vinst på den avbeställda tjänsten. Med vinst avses i detta sammanhang den del av priset som överstiger näringsidkarens särskilda kostnader i form av lönekostnad och materialkostnad för att utföra tjänsten och som är avsedd att bidra till täckande av näringsidkarens allmänna omkostnader för rörelsen och förräntning av eget kapital.

Utredningens förslag innebär i detta hänseende att näringsidkaren får tillgodoräkna sig vinst på den del av tjänsten som eventuellt redan har utförts när tjänsten avbeställs och på sådant avslutningsarbete o.d. som måste utföras trots avbeställningen. Enligt utredningen bör näringsidkaren däremot inte få ersättning för den vinst som skulle ha belöpt på den del av tjänsten som på grund av avbeställningen inte utförs av näringsidkaren. Vid remissbehandlingen har utredningens ställningstagande kritiserats av bl.a. flertalet remissinstanser som företräder näringslivet. Enligt dessa bör näringsidkaren ha rätt till ersättning för hela den vinst som han skulle ha erhållit om avtalet hade fullföljts, dvs. få ersättning för det s.k. positiva kontraktsintresset. De nämnda remissinstanserna har därför förordat att konsumentens ersättningsskyldighet bestäms så att han skall betala priset för den avbeställda tjänsten men därvid få göra avdrag för de kostnader som näringsidkaren besparas genom att han inte behöver fullgöra arbetet.

En skyldighet för konsumenten att ersätta näringsidkaren för det positiva kontraktsintresset skulle i stor utsträckning kunna förta det värde som en möjlighet att avbeställa tjänsten bör ha för konsumenten. Till stöd för en sådan regel har också mycket riktigt främst åberopats principen att avtal skall hållas. Detta argument kan emellertid inte tillmätas någon avgörande betydelse vid en lagreglering av vad som skall anses vara en rimlig ersättning.

En regel om ersättning för det positiva kontraktsintresset skulle säkerligen i många fall inte motsvara vad som f.n. tillämpas i praktiken om en konsument önskar återkalla ett uppdrag. Typiskt sett kan en sådan regel inte heller motiveras av hänsynen till näringsidkarens berättigade ekonomiska intressen. Genom avbeställningen frigörs kapacitet hos näringsidkaren. Normalt torde denna kunna utnyttjas till att skaffa näringsidkaren full ersättningsinkomst i stället för vinsten på det arbete som måste inställas vid avbeställningen. Även om detta någon gång inte skulle bli fallet,

Avbeställning

finns det inte anledning att för konsumentförhållanden införa regler som innebär att näringsidkaren kan tillgodogöra sig en vinst enbart därför att ett avtal har ingåtts, dvs. utan att han behöver fullfölja den prestation som utgjort förutsättningen för att tjäna in vinsten.

Med hänsyn till det nu sagda anser jag att den ersättning som konsumenten bör utge till näringsidkaren vid avbeställning av en tjänst inte bör bestämmas med utgångspunkt i principen om det positiva kontraktsintresset. I stället bör utredningens förslag i princip följas när det gäller att reglera storleken av den ersättning som konsumenten skall utge till näringsidkaren vid en avbeställning.

Konsumenten bör sålunda först och främst vara skyldig att betala näringsidkaren full ersättning för den del av tjänsten som eventuellt redan har utförts när avbeställningen sker, liksom för sådant arbete som måste utföras trots avbeställningen (t. ex. nödvändiga avslutningsarbeten). Denna ersättningsskyldighet är motiverad redan med hänsyn till att resultatet av det arbete som har utförts och det material som har använts kommer konsumenten till godo. Ersättningen för en utförd del av tjänsten bör omfatta även ersättning för sådana förberedande åtgärder o. d. som naturligen måste anses ingå i det lämnade uppdraget, exempelvis flyttning eller täckning av möbler i ett rum som skall målas eller resande av ställningar för ett byggnadsarbete. Vidare bör ersättningen inkludera vinst som belöper på den del av tjänsten som har utförts och på avslutningsarbeten o. d. I den mån avtalet innehåller villkor om priset eller prisberäkningen, t. ex. fast pris för vissa utförda arbetsmoment eller en avtalad ersättning per timme eller annan enhet, bör dessa betalningsvillkor gälla även vid beräkningen av den ersättning som vid en avbeställning skall utgå för utfört arbete.

De principer för beräkningen av ersättningen som jag nu har förordat bör komma till uttryck genom en bestämmelse som anger att ersättningen för utfört arbete skall motsvara det pris som skulle ha gällt, om avtalet hade avsett endast vad som har utförts.

Med hänsyn till att konsumenten, enligt vad som tidigare har sagts, inte bör vara skyldig att ersätta näringsidkaren för utebliven vinst på den del av tjänsten som till följd av avbeställningen inte utförs av näringsidkaren torde konsumentens ersättningsskyldighet vanligen komma att bli begränsad till den nu behandlade ersättningen för utfört arbete. I mera speciella situationer, exempelvis vid avbeställning av ett arbete av mindre vanligt slag eller av ett omfattande arbete, kan det emellertid tänkas att näringsidkaren skulle göra en förlust om han inte tillerkänns rätt till viss ytterligare ersättning av konsumenten. Ett exempel är att näringsidkaren för den avbeställda tjänsten har inköpt material av en så speciell beskaffenhet att man inte kan räkna med att han kan sälja det eller använda det i samband med andra uppdrag. Ett annat exempel är att näringsidkaren till följd av avtalet om den avbeställda tjänsten har avböjt andra uppdrag, som han inte

Avbeställning

skulle ha hunnit med om avtalet hade fullföljts, och på grund därav går miste om inkomst under någon tid efter avbeställningen till dess han får nya uppdrag. Självfallet bör näringsidkaren normalt inte behöva finna sig i att göra förluster av detta slag, vilka beror på att han har inrättat sitt handlande i rimlig förlitan på att ett träffat avtal skall fullföljas.

I enlighet med det nu sagda bör konsumenten vid en avbeställning i princip också vara skyldig att ersätta näringsidkaren för eventuella förluster som uppkommer för denne på grund av att han har inrättat sig efter det avbeställda uppdraget. Jag återkommer till detta i specialmotiveringen.

De sålunda förordade bestämmelserna innebär att konsumenten i vissa fall kan bli skyldig att trots en avbeställning betala lika mycket som om tjänsten hade utförts. Detta torde innebära en tillräcklig garanti för att konsumentens möjlighet att avbeställa tjänsten inte kommer att missbrukas till förfång för näringsidkaren.

För vissa fall framstår det som rimligt att konsumenten vid en avbeställning inte skall behöva utge ersättning till näringsidkaren för dennes eventuella förluster. Detta gäller då de förhållanden som har legat till grund för beställningen av en tjänst på grund av oförutsedda omständigheter, som inte kan läggas konsumenten till last, ändras på ett så avgörande sätt att konsumentens syfte med tjänsten kan anses ha blivit förfelat. Jag tänker då i första hand på sådana situationer där föremålet för tjänsten har gått förlorat eller skadats så väsentligt, t. ex. genom brand eller annan olyckshändelse, att det inte längre framstår som meningsfullt att utföra den beställda tjänsten. Andra situationer av detta slag föreligger då konsumenten hindras att dra nytta av tjänsten till följd av nya författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande ingripande omständigheter som ligger utanför konsumentens kontroll.

Som utredningen har berört är det naturligtvis möjligt att konsumenten i sådana fall skulle kunna åberopa generalklausulen i 36 § avtalslagen till stöd för att – utan tillämpning av reglerna om avbeställning – helt eller delvis befrias från sina förpliktelser enligt avtalet om en tjänst. En hänvisning till 36 § avtalslagen ger emellertid föga vägledning åt parterna i det konkreta fallet. Enligt min mening är det därför till fördel för båda parter med en uttrycklig lagreglering av de här nämnda tämligen klart urskiljbara fallen i vilka det framstår som skäligt att konsumenten, om han på grund av ändrade förhållanden väljer att avbeställa en tjänst, inte blir skyldig att ersätta näringsidkaren dennes eventuella förluster till följd av att han har inrättat sig efter uppdraget. Jag förordar därför en sådan reglering.

Jag övergår härefter till frågan i vad mån de förordade reglerna om konsumentens ersättningsskyldighet vid avbeställning bör vara tvingande till konsumentens förmån.

I åtskilliga fall kan det naturligtvis medföra besvär och kostnader att bestämma storleken av den ersättning som konsumenten enligt de föreslagna reglerna skall betala till näringsidkaren. Det framstår därför som önsk-

värt att parterna på förhand kan avtala om en standardiserad ersättning som konsumenten skall betala om han önskar avbeställa en tjänst. För konsumenten kan det vara en fördel att i förväg veta vad en avbeställning kostar honom. Särskilt vid tjänster av större omfattning, där det oftare än eljest kan bli aktuellt med ersättning inte bara för utfört arbete utan också för näringsidkarens förluster, kan det annars bero på tillfälligheter hur stor konsumentens ersättningsskyldighet blir. Och för näringsidkaren kan ett avtal om en på förhand bestämd avbeställningsersättning framför allt spara in administrativt arbete och kostnader. Vidare är det från allmänna, samhälleliga synpunkter alltid en fördel om parterna kan reglera sina mellanhavanden så att tvister undviks. Avbeställning

Med hänsyn till det sagda anser jag, i likhet med utredningen, att det bör öppnas en viss möjlighet för parterna att på förhand träffa avtal om storleken av den ersättning som konsumenten skall utge till näringsidkaren vid avbeställning. Det kan emellertid inte komma i fråga att medge total avtalsfrihet. Fördelarna för konsumenten att mot en rimlig ersättning kunna avbeställa tjänsten skulle då kunna omintetgöras. För att ett avtal om konsumentens ersättningskyldighet vid avbeställning skall kunna göras gällande mot denne bör avtalet i princip framstå som en standardiserad tillämpning av de tidigare förordade reglerna och inte innefatta några principiella eller annars påfallande avvikelser från dessa till konsumentens nackdel. Detta bör i lagen komma till uttryck genom en bestämmelse om att näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid en avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare som ersättning enligt lagens regler.

Jag lämnar med det nu sagda frågan om konsumentens ersättningsskyldighet vid avbeställning för att behandla vad som kan sägas utgöra en inskränkning i konsumentens möjlighet att avbeställa tjänsten.

Den avbeställda tjänsten kan avse en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning. Som jag skall återkomma till i ett följande avsnitt (2.10.4) bör näringsidkaren då, i överensstämmelse med vad som följer av gällande rätt, vara berättigad att hålla kvar föremålet för tjänsten tills konsumenten betalar vad näringsidkaren har rätt till vid avbeställning eller ställer betryggande säkerhet för fordringen. Samma s. k. retentionsrätt bör gälla om tjänsten avser en sak som skall tillverkas av näringsidkaren.

Om konsumenten i ett sådant fall som nu har nämnts inte betalar eller ställer säkerhet, gäller f.n. vid reparationsavtal o.d. att näringsidkaren enligt lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats kan efter en viss tid försälja den sak som tjänsten avser. Näringsidkaren får då ur försäljningssumman tillgodogöra sig sin fordran mot konsumenten på grund av tjänsten. Avsikten är att motsvarande regler skall tas in i den nya lag om rätt att sälja saker som inte har hämtats vilken är avsedd att träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen (se avsnitt 1).

Konsumentens möjlighet att avbeställa tjänsten påverkar alltså i och för sig inte näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten och att eventuellt sälja detta enligt de nyss nämnda reglerna. Försäljningsrätten kan emellertid bli av ringa värde för näringsidkaren, om han till följd av en avbeställning alltid skulle vara hindrad att fullfölja det avtalade arbetet. Den sak som tjänsten avser kan i det skick som den befinner sig i när avbeställningen sker vara osäljbar eller i vart fall ha ett mycket lägre försäljningsvärde än den skulle ha om tjänsten fick fullföljas.

Konsumentens dröjsmål

Det kan inte anses godtagbart att konsumenten genom att avbeställa tjänsten sålunda skulle kunna beröva näringsidkaren dennes säkerhetsrätt i föremålet för tjänsten. Även för konsumenten kan det vara ofördelaktigt att detta säljs i ett mycket sämre skick än det skulle ha om tjänsten fullföljdes. Problemet har berörts av utredningen, som emellertid har uttalat att frågan om näringsidkarens rätt att i den här diskuterade situationen höja sakens värde borde prövas i samband med arbetet på nya lagregler om rätt att sälja saker som inte har hämtats.

Enligt min mening talar dock övervägande skäl för att den nämnda frågan regleras genom särskilda bestämmelser i konsumenttjänstlagen. Dessa bestämmelser bör innebära att näringsidkaren trots en avbeställning får fullfölja tjänsten – och kräva fullt pris för denna – om konsumenten inte i rätt tid betalar eller ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens fordran på avbeställningsersättning och fullföljandet behövs för att säkerställa denna fordran. I fråga om den närmare utformningen och innebörden av de nu förordade bestämmelserna får jag hänvisa till specialmotiveringen.

2.10 Konsumentens dröjsmål

2.10.1 Behovet av lagregler

Mitt förslag: Konsumenttjänstlagen skall reglera också verkan av konsumentens dröjsmål.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s.397–408).

Remissinstanserna: Ingen erinran förs fram mot att den berörda frågan regleras i lagen (se bil. 3 avsnitt 12).

Skälen för mitt förslag: Ett avtal om arbete på konsumentens egendom medför vissa förpliktelser för konsumenten. Han skall betala för tjänsten. Vidare skall han lämna den medverkan till tjänstens utförande som kan ha avtalats eller som är nödvändig för att arbetet skall kunna genomföras. Avser tjänsten en sak som har överlämnats till näringsidkaren eller som skall tillverkas av denne, kan konsumenten vara skyldig att hämta saken när arbetet är färdigt. Uppfyller konsumenten inte i rätt tid en eller flera av

Konsumentens dröjsmål

dessa förpliktelser – och beror det inte på någon omständighet som näringsidkaren är ansvarig för – utgör det ett avtalsbrott på konsumentens sida som har karaktären av dröjsmål.

Vid konsumentens dröjsmål har näringsidkaren enligt gällande dispositiv rätt tillgång till olika befogenheter, beroende på vilken förpliktelse som dröjsmålet avser, på dröjsmålets betydelse för näringsidkaren och på den faktiska situation som föreligger när dröjsmålet aktualiseras. Dessa befogenheter grundas f.n. på vad som kan finnas föreskrivet i avtalet, på allmänna kontraktsrättsliga regler eller analogier från närliggande rätts områden och i någon mån på särskilda lagregler.

Det finns ett klart behov av att genom regler i den nya konsumenttjänstlagen klarlägga det rättsläge som i framtiden bör råda i fråga om näringsidkarens befogenheter m. m. vid dröjsmål på konsumentens sida. Som jag skall återkomma till i det följande har bl. a. de föreslagna bestämmelserna om konsumentens avbeställning av tjänsten viss betydelse härvidlag. För många näringsidkare, särskilt då småföretagare, bör det vara av värde att få en mera samlad lagreglering om vad som gäller när konsumenten inte uppfyller sina förpliktelser enligt ett avtal om en tjänst. En lagreglering på denna punkt är också av väsentlig betydelse för konsumenterna. Bestämmelserna om näringsidkarens befogenheter m. m. vid konsumentens dröjsmål bör nämligen vara tvingande till konsumentens förmån, vilket innebär att det inte blir möjligt för näringsidkaren att genom standardavtal eller individuella avtal föreskriva andra eller strängare påföljder än som följer av lagen.

2.10.2 Rätt att inställa arbetet

Mitt förslag: Om konsumenten gör sig skyldig till dröjsmål med betalning som skall erläggas innan tjänsten har utförts, får näringsidkaren i regel inställa arbetet till dess att betalning sker. Näringsidkaren får på motsvarande sätt inställa arbetet i avvaktan på att konsumenten lämnar sådan medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras. Om näringsidkaren utnyttjar sin rätt att inställa arbetet på grund av konsumentens betalningsdröjsmål eller underlåtenhet att lämna medverkan, har näringsidkaren rätt till ersättning för de kostnader som detta åsamkar honom.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 400–402 och 406).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i allt väsentligt (se bil. 3 avsnitt 12).

Skälen för mitt förslag: Enligt vad som har sagts i avsnitt 2.8.4 om tiden för betalningen av en tjänst lägger den föreslagna lagen inte hinder i vägen

Konsumentens dröjsmål

för avtal om att betalningen helt eller delvis skall erläggas innan tjänsten har utförts eller t.o.m. innan den har påbörjats. Om konsumenten i ett sådant fall inte betalar i rätt tid, torde näringsidkaren redan i dag enligt allmänna kontraktsrättsliga regler ha rätt att hålla inne sin prestation – dvs. kunna vägra att påbörja tjänsten eller att fortsätta med dess utförande – till dess att betalning sker. Denna befogenhet för näringsidkaren är i allmänhet fullt rimlig med hänsyn till att han annars skulle komma i en sämre situation än den som han enligt avtalet har betingat sig. Konsumenttjänstlagen bör därför innehålla en bestämmelse om att näringsidkaren i den nu berörda situationen i princip har rätt att inställa arbetet så länge konsumentens betalningsdröjsmål varar.

Rätten att inställa arbetet medför inte att avtalet om tjänsten upphör utan endast att näringsidkarens skyldighet att utföra tjänsten suspenderas. Detta betyder bl. a. att näringsidkaren även i samband med att hans rätt att inställa arbetet aktualiseras bör vara skyldig att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Ett inställande av arbetet bör inte få medföra oacceptabla skaderisker för konsumenten, t. ex. genom att näringsidkaren avbryter ett arbete med omläggning av ett tak på ett sådant sätt att byggnaden kommer att stå oskyddad mot regn eller genom att näringsidkaren vägrar att utföra en del av tjänsten som är nödvändig för att förebygga fara för brand e.d. Näringsidkarens rätt att vid konsumentens betalningsdröjsmål inställa arbetet bör därför förses med den generella begränsningen att näringsidkaren likväl är skyldig att utföra sådant arbete som inte kan underlåtas utan risk för allvarlig skada för konsumenten. De situationer som här avses är sådana att jag inte kan finna det skäligt att, som har förordats från näringslivets sida, inskränka näringsidkarens skyldighet till att avse endast sådant arbete som kan utföras utan större kostnader eller kräva att konsumenten ställer betryggande säkerhet för den uteblivna betalningen. I regel torde det inte bli fråga om några mer omfattande arbeten.

För att näringsidkaren skall vara skyldig att trots konsumentens betalningsdröjsmål utföra sådant arbete som nu har nämnts bör det emellertid fordras att näringsidkaren har påbörjat utförandet av tjänsten. Det kan nämligen inte gärna krävas att en näringsidkare som har betingat sig förskottsbetalning – kanske just därför att han har anledning att tvivla på konsumentens betalningsvilja eller betalningsförmåga – skall utföra något arbete över huvud taget åt konsumenten innan den avtalade förskottsbetalningen har erlagts.

Ibland kan det vara en uttrycklig eller underförstådd förutsättning att konsumenten skall medverka vid utförandet av en tjänst på ett sätt som har betydelse för planläggningen av arbetet, prisberäkningen osv. Konsumentens medverkan kan bestå i att han skall delta i själva arbetet eller att han skall vidta åtgärder som underlättar arbetet. Om konsumenten då inte lämnar sin medverkan, kan det hindra näringsidkaren från att påbörja eller

Konsumentens dröjsmål

fortsätta arbetet i överensstämmelse med avtalet. I en del fall kan konsumentens medverkan vara oundgänglig för att arbetet över huvud taget skall kunna utföras. Parterna kan t. ex. ha kommit överens om att konsumenten vid ett senare tillfälle skall välja material eller färg e.d. Vidare kan det vara nödvändigt att konsumenten genom särskilda åtgärder ställer föremålet för tjänsten till näringsidkarens förfogande, t. ex. genom att han släpper in näringsidkaren i bostaden.

Om konsumenten sålunda underlåter att lämna medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras i överensstämmelse med avtalet, bör näringsidkaren på i princip samma sätt som vid konsumentens betalningsdröjsmål vara berättigad att ställa in arbetet till dess att medverkan lämnas.

Om näringsidkaren i enlighet med de nu förordade bestämmelserna ställer in arbetet i avvaktan på att konsumentens dröjsmål skall upphöra, kan detta åsamka näringsidkaren extra kostnader. Det kan t. ex. vara fråga om kostnader för att – utan att det utgör ett fullföljande av en del av tjänsten – åstadkomma skydd för konsumentens egendom under den tid som arbetet inställs eller för en extra resa till konsumentens bostad. I princip bör konsumenten vara skyldig att ersätta näringsidkaren för sådana kostnader. En särskild regel om detta bör tas in i lagen. Regeln får karaktären av en bestämmelse om skadeståndsskyldighet för konsumenten på grund av hans dröjsmål. Det synes därför rimligt att – i princip på motsvarande sätt som när det gäller näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål – göra undantag för det fall att konsumenten kan visa att betalningsdröjsmålet eller dröjsmålet med att lämna medverkan inte beror på försummelse på hans sida.

2.10.3 Rätt att häva avtalet

Mitt förslag: Om konsumenten trots påminnelse inte betalar eller lämnar nödvändig medverkan och dröjsmålet är eller måste antas bli av väsentlig betydelse för näringsidkaren, får denne häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. Näringsidkaren skall också ha sådan rätt att häva, om det redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte kommer att betala eller lämna medverkan i rätt tid och att dröjsmålet kommer att bli av väsentlig betydelse för näringsidkaren. Vid hävning skall konsumenten betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då hävningen skedde.

Utredningens förslag: Överensstämmer i sak väsentligen med mitt förslag (se betänkandet s. 402–403 och 406).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i princip (se bil. 3 avsnitt 12, jfr även avsnitt 6).

Skälen för mitt förslag: Vid konsumentens dröjsmål med betalning eller med att lämna nödvändig medverkan måste näringsidkaren, utöver rätten att inställa arbetet i avvaktan på att dröjsmålet upphör, ha möjlighet att avveckla uppdraget genom hävning.

Konsumentens dröjsmål

En hävning från näringsidkarens sida bör endast kunna avse en återstående del av tjänsten och alltså inte vad som eventuellt redan har utförts. Om hävning fick ske för en redan utförd del av tjänsten skulle det behövas regler om en mera komplicerad uppgörelse mellan parterna beträffande vad som har utförts. Som har framhållits i avsnitt 2.4.5 är det i allmänhet inte möjligt att till näringsidkaren återbära hans redan fullgjorda prestation. Detta medför att konsumenten – med hänsyn till att hävningen i de nu diskuterade fallen sker på grund av hans kontraktsbrott – ändå vanligen skulle få åläggas skyldighet att betala för utfört arbete och använt material. Det är därför en enklare och mer ändamålsenlig lösning att bara tillåta hävning för en återstående del av tjänsten och i stället generellt ålägga konsumenten att betala för den redan utförda delen.

Enligt allmänna kontraktsrättsliga regler får hävning ske endast vid kontraktsbrott som är av väsentlig betydelse. Detta bör givetvis gälla som en förutsättning också för näringsidkarens rätt att häva ett avtal om en tjänst på grund av att konsumenten har kommit i dröjsmål med betalning eller med att lämna nödvändig medverkan. I enlighet med utredningens förslag, som på denna punkt inte har mött någon erinran från remissinstanserna, bör emellertid därutöver krävas att konsumenten efter det att han har kommit i dröjsmål har fått en påminnelse från näringsidkaren om sin skyldighet att betala eller att lämna medverkan.

Det nu sagda avser den situationen att konsumenten redan har kommit i dröjsmål med betalning eller medverkan, s. k. fullbordat dröjsmål. Enligt gällande rätt anses näringsidkaren kunna häva också om det på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att konsumenten kommer att göra sig skyldig till betalningsdröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren, s. k. anteciperat dröjsmål. Ett praktiskt fall är att näringsidkaren får kännedom om att konsumenten har hamnat i en sådan ekonomisk situation att han inte rimligen kan förväntas fullgöra sin betalningsskyldighet, i vart fall inte utan väsentligt dröjsmål. Det finns inte anledning att i ett sådant läge tvinga näringsidkaren att avvakta med en hävning till dess att konsumenten faktiskt har kommit i dröjsmål med betalningen. Den föreslagna lagen bör därför innehålla en bestämmelse som ger näringsidkaren rätt att häva även vid anteciperat dröjsmål. Till skillnad från utredningen anser jag att en sådan bestämmelse bör uttryckligen avse också anteciperat dröjsmål med att lämna nödvändig medverkan (se betänkandet s. 507).

I avsnitt 2.9 har förordats att konsumenten enligt den nya lagen skall ha en i princip ovillkorlig möjlighet att mot en rimlig ersättning avbeställa tjänsten, oberoende av de skäl som ligger bakom avbeställningen. Detta innebär att konsumenten kan avbeställa om han inser att han inte kommer

att kunna betala eller lämna medverkan i rätt tid. Det finns inte heller något som hindrar att konsumenten avbeställer sedan han har råkat i dröjsmål. Tvärtom kan en avbeställning aktualiseras av den påminnelse som näringsidkaren då skall lämna innan han får häva.

Konsumentens dröjsmål

Det nu sagda leder till att konsumentens ersättningsskyldighet gentemot näringsidkaren vid en hävning från dennes sida bör regleras på i princip samma sätt som konsumentens ersättningsskyldighet vid avbeställning. Det bör således inte komma i fråga att vid hävning ålägga konsumenten en längre gående skyldighet att utge skadestånd till näringsidkaren. Det avgörande för ersättningens omfattning bör naturligtvis inte vara vem av parterna som hinner först med sin åtgärd, näringsidkaren med hävning eller konsumenten med en avbeställning.

Vid hävning från näringsidkarens sida bör konsumenten alltså vara skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då hävningen skedde. I fråga om den närmare innebörden av detta får hänvisas till avsnitt 2.9 och till specialmotiveringen.

2.10.4 Rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten m. m.

Mitt förslag: Om tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning och konsumenten inte i rätt tid betalar vad näringsidkaren har att fordra på grund av uppdraget, får näringsidkaren hålla kvar saken till dess att han har fått betalt eller konsumenten har ställt betryggande säkerhet för näringsidkarens fordran. Näringsidkaren har dock inte rätt att hålla kvar saken, om det skulle vara uppenbart oskäligt mot konsumenten. Näringsidkaren skall vidta de åtgärder som skäligen kan krävas av honom för att vårda en sak som han håller kvar eller som inte hämtas i rätt tid. Han har rätt till ersättning för vården.

Utredningens förslag: Överensstämmer med departementsförslaget utom så till vida att utredningens förslag inte innehåller någon särskild regel om uppenbart oskäliga fall av kvarhållande (se betänkandet s. 403– 404).

Remissinstanserna: Utredningens förslag godtas i sak (se bil. 3 avsnitt 12).

Skälen för mitt förslag: Vid avtal om arbete på lösa saker som överlämnas i näringsidkarens besittning får denne enligt gällande rätt i allmänhet hålla kvar saken till säkerhet för sin fordran på grund av uppdraget. Denna näringsidkarens befogenhet brukar i den juridiska litteraturen kallas retentionsrätt.

Retentionsrätten innebär vanligen att näringsidkaren har en god garanti för sin rätt till betalning för tjänsten, vilket naturligtvis är av stor betydelse inte minst för hantverkare och andra småföretagare. Från konsumentsynpunkt medför näringsidkarens retentionsrätt den fördelen att förskottsbetalning sällan aktualiseras vid vanliga tjänster som bilreparationer o. d. och

att avtal om sådana tjänster i regel kan ingås utan fördyrande åtgärder som inhämtande av kreditupplysningar m. m.

Konsumentens dröjsmål

Med hänsyn främst till det nu sagda bör, som utredningen med instämmande av remissinstanserna har förordat, näringsidkaren även enligt den nya konsumenttjänstlagen ha tillgång till den säkerhet för betalningen som retentionsrätten utgör. Retentionsrätten bör i detta sammanhang gälla i fall då tjänsten avser en lös sak som på grund av avtalet om tjänsten befinner sig i näringsidkarens besittning. Den bör innebära att näringsidkaren, om konsumenten inte i rätt tid betalar vad näringsidkaren har att fordra på grund av uppdraget, får hålla kvar den sak som utgör föremålet för tjänsten till dess att betalningsdröjsmålet upphör.

När konsumenten betalar vad näringsidkaren rätteligen har att fordra på grund av uppdraget, bör näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten naturligtvis upphöra. Lämnar näringsidkaren därefter inte ut den ifrågavarande saken, blir det då näringsidkaren som befinner sig i dröjsmål med de följder som detta kan få för honom i form av skadeståndsskyldighet och eventuellt hävning från konsumentens sida. Råder det tvist om betalningen, kan det likväl uppkomma ett låst läge. Ett exempel är att näringsidkaren fordrar ett större belopp än konsumenten anser sig vara skyldig att betala och att näringsidkaren vägrar att lämna ut föremålet för tjänsten innan hans krav har tillgodosetts.

I den nu berörda situationen kan man inte ge vare sig näringsidkaren eller konsumenten en ovillkorlig rätt att hävda sin mening till dess att tvisten har lösts, så att näringsidkaren obetingat kan hålla kvar föremålet för tjänsten om han inte får betalt i enlighet med sitt krav eller så att konsumenten tvångsvis kan få ut föremålet för tjänsten efter betalning i enlighet med sin ståndpunkt. En rimlig kompromisslösning är emellertid att konsumenten vid tvist om betalningen ges rätt att få ut föremålet för tjänsten under förutsättning att han ställer säkerhet för näringsidkarens krav. En regel av denna innebörd bör alltså tas in i lagen.

Att näringsidkaren håller kvar föremålet för tjänsten utgör vanligen ett kraftigt påtryckningsmedel mot konsumenten och kan därför under vissa förhållanden framstå som en orimligt drastisk åtgärd. I rättsfallet NJA 1979 s. 670 fann sålunda högsta domstolen att en person, som hade omhänderhaft en båtmotor för vinterförvaring, med hänsyn till de omständigheter som förelåg i detta fall inte var berättigad att hålla kvar motorn till säkerhet för en tvistig fordran på 22 kr. 50 öre avseende visst arbete med motorn.

Det är givet att det praktiska behovet av en undantagsregel motsvarande den princip som har kommit till uttryck i det nämnda rättsfallet blir mindre, om konsumenten i enlighet med mitt förslag ges rätt att vid tvist om betalningen få ut föremålet för tjänsten mot att han ställer säkerhet för näringsidkarens krav. Det är likväl inte uteslutet att en oinskränkt retentionsrätt någon gång skulle kunna utnyttjas på ett närmast stötande sätt. För att undvika detta bör i lagen tas in en regel om att näringsidkaren över

huvud taget inte har retentionsrätt i fall då ett kvarhållande av föremålet för tjänsten med hänsyn till omständigheterna skulle vara uppenbart oskäligt mot konsumenten.

Konsumentens dröjsmål

Om näringsidkaren håller kvar ett föremål till säkerhet för sitt anspråk på betalning, bör han vara skyldig att vidta skäliga åtgärder för att skydda föremålet mot skador. För detta bör näringsidkaren vara berättigad till skälig ersättning. Särskilda bestämmelser om detta bör tas in i lagen.

2.10.5 Rätt till ränta

Mitt förslag: Vid konsumentens betalningsdröjsmål skall näringsidkaren, om parterna inte avtalar om annat, ha rätt till dröjsmålsränta enligt bestämmelserna i räntelagen (1975: 635).

Utredningens förslag: Enligt utredningen bör räntelagens bestämmelser om tiden för beräkningen av dröjsmålsränta och om räntefotens storlek vara tvingande till konsumentens förmån vid sådana avtal som faller under den föreslagna lagen (se betänkandet s. 404–405 och 510).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser som företräder näringslivet avstyrker att man för de aktuella konsumenttjänsternas del inför en särreglering om att räntelagens bestämmelser skall vara tvingande till konsumentens förmån. Allmänna reklamationsnämnden anser att man bör överväga att för konsumentförhållanden åstadkomma enklare regler om dröjsmålsränta än de som finns i räntelagen (se bil. 3 avsnitt 12).

Skälen för mitt förslag: Om konsumenten gör sig skyldig till dröjsmål med betalning, bör han liksom i andra avtalsförhållanden vara skyldig att betala dröjsmålsränta.

Bestämmelser om dröjsmålsränta finns f.n. i räntelagen (1975: 635).

Dröjsmålsräntan motsvarar f.n. riksbankens diskonto med tillägg av fyra procentenheter. I prop. 1983/84: 138 om ändring i räntelagen har dock föreslagits att dröjsmålsräntan fr.o.m. den 1 juli 1984 skall utgöra åtta procentenheter över diskontot.

Regeringen har nyligen tillsatt en utredning (Ju 1982: 02) med uppdrag att se över räntelagen m.m. Utredningen skall bl.a. överväga om lagens regler bör göras generellt tvingande till förmån för konsumenter samt undersöka om det går att förenkla reglerna om dröjsmålsränta i konsumentförhållanden (Dir. 1984: 12).

Det finns inte anledning att nu behandla dessa frågor enbart för avtal om konsumenttjänster. I fråga om sådana avtal bör därför, åtminstone tills vidare, tillämpas de allmänna regler om dröjsmålsränta som gäller enligt räntelagen. Någon särskild bestämmelse som erinrar om detta är enligt min mening inte nödvändig.

2.11 Avtal om förvaring

2.11.1 Behovet av reglering

Mitt förslag: Konsumenttjänstlagen skall gälla också avtal mellan näringsidkare och konsumenter om förvaring av egendom. De särskilda regler som behövs beträffande förvaringsavtalen tas in i de avsnitt av lagen där de sakligt sett hör hemma.

Utredningens förslag: Utredningens lagförslag omfattar inte avtal om förvaring (*se betänkandet s. 107–113*).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser har godtagit att lagens tillämpningsområde tills vidare avgränsas i enlighet med utredningens förslag (se avsnitt 2.1.3). I en del remissyttranden berörs dock problem som kan uppkomma med gränsdragningen mellan sådana avtal om arbete på lösa saker som inrymmer även ett moment av förvaring och mera renodlade förvaringsavtal (se bil. 3 avsnitt 1 och 2).

Skälen för mitt förslag: En från praktisk och ekonomisk synpunkt betydelsefull typ av avtal mellan konsumenter och näringsidkare är avtal om förvaring av egendom. Härmed avses avtal som innebär att konsumenten överlämnar ett föremål till näringsidkaren för att denne under någon tid skall förvara och i övrigt ta vård om föremålet för konsumentens räkning. Liksom avtalen om arbete på lös eller fast egendom går förvaringsavtalen ut på en arbetsprestation – åtminstone i vidsträckt mening – från näringsidkarens sida. Arbetsprestationen består i omhändertagande, tillsyn och vård i övrigt av det föremål som förvaringen gäller. Syftet med arbetsprestationen är emellertid vid förvaring inte att på något sätt ändra föremålets beskaffenhet utan tvärtom att detta skall kunna återlämnas till konsumenten i oförändrat skick. Vanligt förekommande avtal om förvaring är sådana som gäller magasinering av möbler, vinterförvaring av båtar, sommarförvaring av pälsar och klädförvaring i restauranggarderober. Den i praktiken viktigaste rättsföljden av ett avtal om förvaring är enligt gällande, dispositiv rätt att näringsidkaren blir skadeståndsskyldig mot konsumenten om det inlämnade föremålet i samband med förvaringen skadas eller kommer bort. Näringsidkaren anses härvidlag bära ett s.k. presumtionsansvar, dvs. han går fri från skadeståndsskyldighet endast om han kan visa att skadan inte har berott på försummelse från hans sida.

Beträffande avtal om förvaring finns f.n. vissa bestämmelser i 12 kap. handelsbalken som har rubriken "Om inlagsfä, eller nedsatt och förtrott gods". Dessa bestämmelser hör till de regler i 1734 års lag som alltjämt är gällande. De har inte anpassats för att reglera sådan yrkesmässig förvaring som näringsidkare numera i stor utsträckning utför åt konsumenter.

Avtal om förvaring

Bortsett från den ledning som likväl kan hämtas från de nämnda bestämmelserna är man, när det gäller att fastställa vad som utgör gällande rätt beträffande yrkesmässig förvaring, hänvisad till rättspraxis samt till analogier från närliggande avtalsområden, allmänna rättsprinciper och en del framställningar i den juridiska litteraturen (se numera särskilt Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, 1976, s. 80–102). I praktiken regleras de yrkesmässiga förvaringstjänsterna oftast genom standardavtal med ett större eller mindre tillämpningsområde. Villkoren i standardavtalen avviker ofta från vad som annars skulle gälla. Det är t. ex. inte ovanligt att näringsidkarens ansvar mot konsumenten för skador på ett förvarat föremål begränsas på olika sätt (se Bengtsson s. 94–98).

Det finns ett nära samband mellan avtal om förvaring och sådana avtal om arbete på lösa saker som för arbetets utförande överlämnas till näringsidkaren. De sistnämnda avtalen inrymmer som en biförpliktelse för näringsidkaren ett moment av förvaring. En näringsidkare som tar emot en sak för reparation e.d. är sålunda skyldig inte bara att utföra reparationsarbetet på ett fackmässigt tillfredsställande sätt utan även att förvara och i övrigt ta vård om saken till dess att den återlämnas till konsumenten. Denna vårdplikt kommer enligt den nya konsumenttjänstlagen att vara sanktionerad främst genom de skadeståndsregler som jag har förordat i avsnitt 2.6.2. Enligt dessa skall näringsidkaren, om konsumentens egendom skadas medan den är i näringsidkarens besittning, ha i princip samma skadeståndsansvar mot konsumenten som det som f.n. anses gälla vid avtal om förvaring. Näringsidkaren skall sålunda vara skyldig att ersätta konsumenten dennes skada, såvida inte näringsidkaren kan visa att denna ej beror på försummelse från hans sida. Likheten mellan de båda nu berörda avtalssituationerna visar sig ytterligare i att de mera renodlade förvaringsavtalen ofta kombineras med överenskommelser om att näringsidkaren i samband med förvaringen skall utföra visst arbete på den förvarade egendomen, t. ex. underhålls- och reparationsarbete eller rengöring.

De beröringspunkter som alltså finns mellan förvaringsavtalen och flertalet avtal om arbete på lösa saker gör att rättsreglerna beträffande de båda avtalstyperna så långt som möjligt bör samordnas. Av betydelse är inte minst att de bestämmelser som jag har förordat i avsnitt 2.6.2 om näringsidkarens ersättningsskyldighet mot konsumenten för sådana skador på konsumentens egendom som inträffar medan egendomen med anledning av ett avtal om reparation e.d. är i näringsidkarens besittning avses vara tvingande till konsumentens förmån. Vid avtal om arbete på en lös sak skall näringsidkaren alltså inte kunna friskriva sig från eller begränsa detta skadeståndsansvar. Det är givet att man mot den bakgrunden måste ompröva de möjligheter till ansvarsbegränsning som näringsidkaren enligt gällande rätt har vid avtal om förvaring.

Det mest ändamålsenliga sättet att åstadkomma den önskvärda samordningen är enligt min mening att reglera även förvaringsavtal mellan nä-

ringsidkare och konsumenter i den nya konsumenttjänstlagen. Som jag strax skall återkomma till passar merparten av de regler som jag i de föregående avsnitten har föreslagit beträffande avtal om arbete på lösa saker m. m. även för förvaringsavtalens del. Behovet av särskilda regler rörande dessa avtal är inte stort. Det är därför inte nödvändigt att, som utredningen närmast har varit inne på vid sina överväganden om en framtida utvidgning av lagens tillämpningsområde, tillföra konsumenttjänstlagen ett speciellt avsnitt om förvaringsavtal. De särskilda regler som behövs för dessa avtal kan tas in i de avsnitt av lagen eller i de enskilda bestämmelser där de sakligt sett hör hemma.

De frågor som nu berörts har diskuterats vid den hearing om förvaringsavtal som hölls i november 1982 (se avsnitt 1).

2.11.2 Tillämpningsområdet

Mitt förslag: Lagen skall omfatta avtal mellan näringsidkare och konsumenter om yrkesmässig förvaring av lösa saker (utom levande djur).

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: På motsvarande sätt som då det gäller avtal om arbete på lösa saker m. m. bör lagen i fråga om förvaringsavtalen omfatta avtal där behovet av rättsskydd för konsumenter typiskt sett är särskilt framträdande. Detta gäller avtal enligt vilka en näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet åtar sig ett förvaringsuppdrag för en privatpersons huvudsakligen enskilda ändamål. Förvaringsavtal i andra partsrelationer bör lämnas utanför den reglering som diskuteras nu. I avsnitt 2.2.1 har jag konstaterat att det beträffande avtal om arbete på lösa saker m. m. inte behövs några särskilda bestämmelser i konsumenttjänstlagen rörande s. k. förmedlingsfall. Vad som sagts där har giltighet även i fråga om förvaringstjänsterna.

Lagen bör i princip omfatta förvaring av lösa saker. I likhet med vad som har föreslagits beträffande avtal om arbete på lösa saker bör undantag dock göras för avtal om förvaring av levande djur. Något behov av tvingande lagregler rörande sådana tjänster – t. ex. omhändertagande av hundar på hundpensionat – synes inte föreligga. En annan sak är att konsumenttjänstlagens regler om förvaring, så långt de passar, bör kunna tjäna till ledning när det gäller att fastställa parternas plikter och rättigheter i sådana avseenden som inte särskilt har reglerats i ett förvaringsavtal beträffande ett levande djur.

2.11.3 Kraven på näringsidkarens prestation m. m. **Avtal om förvaring**

Mitt förslag: De krav på fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten m. m. som har föreslagits beträffande avtal om arbete på egendom skall gälla också vid avtal om förvaring. I lagen tas in en särskild regel om vad som vid avtal om förvaring skall anses utgöra fel hos tjänsten. I övrigt skall vid avtal om förvaring gälla väsentligen samma regler rörande fel och dröjsmål på näringsidkarens sida som vid avtal om arbete på egendom.

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: Vid avtal om förvaring av lösa saker bör som *grundläggande krav* gälla att förvaringen anordnas på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Näringsidkaren bör vidare, på samma sätt som vid tjänster avseende arbete på egendom, vara skyldig att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen samt vid behov om möjligt samråda med denne beträffande tjänsten. I enlighet härmed bör näringsidkaren även vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra en förvaringstjänst som på grund av olika omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Också de regler om tilläggsarbete som jag tidigare har förordat bör i princip gälla vid förvaringsavtalen.

Vidare bör även för förvaringsavtalens del gälla att det material som eventuellt fordras för tjänstens genomförande skall tillhandahållas av näringsidkaren och att materialet skall vara av normalt god beskaffenhet, allt såvida inte annat följer av avtalet. Lika litet som tjänster avseende arbete på egendom bör förvaringstjänster få utföras i strid mot offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter.

I avsnitt 2.4 har jag, såvitt gäller tjänster avseende arbete på egendom, behandlat olika frågor rörande *fel hos en tjänst*. Frågan om fel hos tjänsten torde visserligen generellt sett spela en mindre framträdande roll vid förvaringstjänster än vid tjänster som gäller arbete på egendom. Det som i praktiken är viktigast vid förvaring är näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten för skador på den förvarade saken (se avsnitt 2.11.4).

Enligt gällande rätt har konsumenten dock även rätt att exempelvis häva ett avtal om förvaring, om det visar sig att förvaringen är ordnad på ett sämre sätt än som har avtalats och detta fel är av väsentlig betydelse för konsumenten. För min del kan jag inte finna annat än att konsumenten vid tjänster avseende förvaring bör, om tjänsten utförs felaktigt, ha tillgång till i princip de befogenheter som tillkommer honom vid fel hos tjänster som avser arbete på egendom.

När det gäller frågan om vad som skall anses utgöra fel kan dock de regler som jag i avsnitten 2.4.1 och 2.4.2 har föreslagit beträffande tjänster avseende arbete på egendom inte tillämpas fullt ut vid avtal om förvaring.

Avtal om förvaring

Vid dessa avtal bör det avgörande för om konsumenten skall kunna göra gällande olika påföljder vara hur förvaringen anordnas. Normerna för bedömningen av om förvaringen sker på ett sätt som medför att tjänsten skall anses felaktig bör däremot i princip vara desamma som vid tjänster avseende arbete på egendom. Vad jag nu har sagt innebär att en tjänst avseende förvaring skall anses felaktig, om förvaringen sker på ett sätt som avviker från vad som har avtalats eller från vad konsumenten har rätt att kräva enligt lagens regler om de grundläggande anspråken på näringsidkarens prestation. Detsamma bör gälla om förvaringen inte sker i överensstämmelse med marknadsföringsuppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet eller om näringsidkaren har underlåtit att före avtalets ingående lämna konsumenten viktigare information om tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet.

I avsnitt 2.4.3 har föreslagits regler om vilken tidpunkt som skall vara avgörande för bedömningen av om en tjänst avseende arbete på egendom skall anses felaktig. Dessa regler, som i princip innebär att en tjänst inte kan anses felaktig förrän uppdraget har avslutats, saknar aktualitet vid förvaring. Här är det nämligen fråga om en fortlöpande prestation från näringsidkarens sida som skall vara felfri under hela avtalstiden. De nämnda reglerna bör alltså inte ha tillämpning på förvaringstjänster. Motsvarande gäller beträffande de i avsnitt 2.4.4 behandlade reglerna om näringsidkarens ansvar enligt en tidsbestämd garanti.

Vad härefter angår konsumentens befogenheter vid fel hos tjänsten (jfr avsnitt 2.4.5) bör konsumenten även vid förvaring ha rätt att kräva att näringsidkaren utan extra kostnad för konsumenten avhjälper ett fel, dvs. i fortsättningen anordnar förvaringen på ett felfritt sätt.

Konsumenten bör vidare ha rätt att göra avdrag på priset på grund av att förvaringen har skett på ett felaktigt sätt. Prisavdraget bör bestämmas till ett belopp som motsvarar felets betydelse för konsumenten, så att man i princip återställer den relation mellan värdet av parternas prestationer som har rubbats genom den felaktiga förvaringen. En särskild bestämmelse om detta bör tas in i lagen.

Om det är av väsentlig betydelse för konsumenten att förvaringen anordnas i enlighet med avtalet eller annars på ett felfritt sätt och denna förutsättning brister, bör konsumenten ha rätt att häva avtalet för framtiden. Om syftet med tjänsten på grund av den felaktiga förvaringen i huvudsak är förfelat, bör han kunna häva avtalet även beträffande den del av förvaringen som redan har utförts, dvs. helt befria sig från skyldigheten att betala för tjänsten.

Om konsumenten åsamkas ekonomisk skada på grund av att förvaringen har skett på ett felaktigt sätt, bör han naturligtvis i princip ha rätt till skadestånd av näringsidkaren. Jag återkommer till detta i avsnitt 2.11.4.

Liksom vid tjänster avseende arbete på egendom bör konsumenten vid förvaringstjänster kunna hålla inne en så stor del av betalningen som

fordras för att ge honom betryggande säkerhet för hans olika anspråk på grund av ett fel hos tjänsten (se avsnitt 2.4.5).

I fråga om konsumentens skyldighet att reklamera om han vill åberopa ett fel hos en tjänst avseende förvaring samt i fråga om preskription av rätten att åberopa ett fel bör gälla samma regler som de som jag tidigare har förordat i dessa frågor när det gäller tjänster som avser arbete på lösa saker. Jag får i denna del hänvisa till vad som har sagts i avsnitten 2.4.6 och 2.4.7.

Jag övergår härefter till frågor rörande *dröjsmål på näringsidkarens sida* vid förvaringstjänster.

Till näringsidkarens förpliktelser vid avtal om förvaring av lösa saker hör att påbörja tjänsten – dvs. ta emot saken för förvaring – i rätt tid. Självfallet är detta dock aktuellt endast när det kan anses vara avtalat på förhand att saken skall tas emot för förvaring vid en viss angiven tidpunkt eller vid anfordran e.d. Om näringsidkaren i ett sådant fall inte iakttar den överenskomna tiden bör det anses föreligga ett dröjsmål på hans sida. Detta motsvarar vad som i avsnitt 2.5.1 har föreslagits beträffande underlåtenhet från näringsidkarens sida att iaktta en överenskommen tid för att påbörja en tjänst som avser arbete på egendom.

Det bör vidare anses utgöra ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om uppdraget inte avslutas – dvs. den förvarade saken inte återlämnas till konsumenten – i rätt tid. Vad som utgör rätt tid för sakens återlämnande till konsumenten torde vid förvaring i regel framgå direkt av avtalet. Det finns enligt min mening inte anledning att reglera denna fråga närmare genom tvingande lagbestämmelser. Jag får hänvisa till vad som har sagts i avsnitt 2.5.1 om motsvarande fråga vid andra tjänster.

Om något särskilt inte har avtalats beträffande tiden för sakens återlämnande till konsumenten är ett avtal om förvaring att uppfatta som gällande tills vidare, med rätt för båda parter att säga upp avtalet utan att behöva åberopa något skäl. I ett sådant fall har konsumenten rätt att återfå saken vid anfordran, eventuellt efter tillsägelse (uppsägning) en viss skälig tid i förväg. Huruvida någon sådan uppsägningstid – när särskilt avtal inte har träffats om det – skall behöva iakttas från konsumentens sida och hur lång uppsägningstiden i så fall skall vara får bedömas med hänsyn till vad det är för en sak som avtalet avser, hur förvaringen enligt avtalet har anordnats och andra omständigheter av beskaffenhet att inverka på dessa frågor. Det kan inte anses lämpligt att ställa upp någon mera preciserad dispositiv lagregel om detta.

Det sagda leder till att man för bedömningen av om det vid förvaring skall anses föreligga ett dröjsmål med uppdragets avslutande bör kunna tillämpa samma regler som de som i detta avseende har förordats beträffande tjänster avseende arbete på egendom (se avsnitt 2.5.1). Det skall alltså anses utgöra ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om den förvarade saken inte har återlämnats inom den tid som har avtalats eller, om någon

tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en sådan förvaringstjänst som avtalet gäller. Tiden får här räknas från det att avtalet sägs upp till upphörande eller konsumenten på annat sätt gör anspråk på att återfå den förvarade saken. Som nyss framhölls är det vid många förvaringstjänster klart att "skälig tid" innebär genast vid anfordran.

Liksom när det gäller tjänster avseende arbete på egendom blir det givetvis inte fråga om ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om återlämnandet av saken försenas på grund av någon omständighet på konsumentens sida. I sammanhanget bör framhållas att konsumenten, som jag skall återkomma till i nästa avsnitt, i princip bör bära risken för att en förvarad sak under förvaringen skadas eller går förlorad på grund av en ren olyckshändelse. Detta får till följd att det inte kan anses utgöra ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om återlämnandet försenas eller saken inte alls kan återlämnas på grund av att den har skadats eller förstörts eller förkommit genom en sådan olyckshändelse som konsumenten bär risken för.

I fråga om konsumentens befogenheter mot näringsidkaren vid dröjsmål på dennes sida bör i princip gälla samma regler som de som tidigare har förordats beträffande tjänster avseende arbete på egendom (se avsnitt 2.5.2). Konsumenten bör sålunda för det första kunna påfordra att näringsidkaren utför tjänsten, vilket vid förvaring aktualiseras endast vid dröjsmål med mottagandet av den sak som skall förvaras. Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för konsumenten, bör han vidare kunna häva avtalet, varvid något olika förutsättningar bör gälla beroende på om det är fråga om ett dröjsmål med mottagandet eller återlämnandet av saken. I det förra fallet bör det räcka med att dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten. I det senare fallet har saken däremot redan varit föremål för förvaring under någon tid. I detta fall bör det därför, för att konsumenten skall kunna häva avtalet helt och därmed befria sig från skyldigheten att betala för den prestation som redan har utförts av näringsidkaren, krävas att syftet med tjänsten på grund av dröjsmålet i huvudsak har förfelats.

Konsumenten bör vid dröjsmål på näringsidkarens sida också ha rätt till skadestånd av näringsidkaren för sådan ekonomisk skada som eventuellt åsamkas honom genom dröjsmålet. Den frågan behandlas i nästa avsnitt (2.11.4).

Vidare bör konsumenten vid dröjsmål ha rätt att hålla inne betalning för tjänsten enligt samma principer som har förordats när det gäller tjänster som avser arbete på egendom (se avsnitt 2.5.2).

I fråga om konsumentens skyldighet att reklamera om han på grund av ett dröjsmål vill göra gällande olika påföljder bör vid förvaringstjänster gälla samma regler som beträffande andra tjänster vilka omfattas av konsumenttjänstlagen (se avsnitt 2.5.3).

2.11.4 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Mitt förslag: Beträffande näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten på grund av fel och dröjsmål m. m. skall vid avtal om förvaring gälla samma regler som vid avtal om arbete på egendom. Det innebär bl. a. att näringsidkaren skall vara skyldig att ersätta konsumenten skador på den sak som förvaringen avser, om näringsidkaren inte kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida.

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: Som jag nämnde i avsnitt 2.11.3 är den kanske mest centrala frågan vid avtal om förvaring av lösa saker den som gäller näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten om den förvarade saken skadas i samband med förvaringen.

Enligt gällande dispositiv rätt anses näringsidkaren i ett sådant fall vara skyldig att ersätta konsumenten dennes skada, om näringsidkaren inte kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida. Det är alltså fråga om ett s. k. presumtionsansvar. Konsumenten bär däremot i princip risken för att saken i samband med förvaringen skadas eller kommer bort på grund av rena olyckshändelser.

Även enligt den nya konsumenttjänstlagen bör näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten för skador på den förvarade saken utformas som ett presumtionsansvar. Enligt avtalet ankommer det på näringsidkaren att förvara och vårda saken så att den inte drabbas av skador, och eftersom näringsidkaren har saken i sin besittning är det han som typiskt sett har lättast att bevisa orsaken till en eventuell skada (jfr avsnitt 2.6.2). Det är därför fullt skäligt att näringsidkaren, för att undgå skadeståndsskyldighet, måste visa att skadan beror på något annat än en försummelse på hans sida. Samtidigt kan det inte anses oskäligt mot konsumenten att denne får bära risken för att saken i samband med förvaringen skadas på grund av rena olyckshändelser, lika väl som han bär denna risk under tid då saken inte är föremål för förvaring.

En särskild fråga i sammanhanget är om näringsidkaren genom den föreslagna lagen bör åläggas skyldighet att hålla en försäkring som täcker även skador genom rena olyckshändelser, närmast då skador orsakade av brand, vatten, stöld o. d. En sådan försäkringsplikt skulle kunna sanktioneras genom att näringsidkaren, för det fall att han inte hade fullgjort försäkringsplikten, fick bära ett strikt skadeståndsansvar för skador som skulle ha ersatts av den föreskrivna försäkringen.

I flertalet fall torde saker som konsumenter lämnar in för förvaring redan vara föremål för en av konsumenten själv tecknad försäkring mot sådana skador som det här gäller – t. ex. hem-, motorfordons- eller båtförsäkring. I den vanliga hemförsäkringen och motsvarande finns sålunda ett s. k. bortaskydd för försäkringstagarens egendom när den förvaras utanför bo-

staden, vilket gäller upp till 10.000 kr. Härtill kommer att näringsidkare som tar emot kunders egendom i sin besittning vanligen torde ha en s.k. företagsförsäkring som bl.a. – i vart fall intill ett visst belopp – täcker skador på sådan egendom genom brand, vatten, inbrott och rån samt maskinskador.

Med hänsyn till det sagda och med beaktande även av de upplysningar och synpunkter som inhämtades vid den hearing rörande förvaringstjänsterna som justitiedepartementet anordnade i november 1982 (se avsnitt 1) finner jag det inte motiverat att nu lägga fram förslag om en lagreglerad försäkringsplikt för näringsidkaren vid förvaringstjänster.

Detta utesluter inte att näringsidkaren på grund av underlåtenhet att teckna försäkring eller på grund av underlåtenhet att ge konsumenten erforderliga råd och upplysningar i försäkringsfrågan i vissa fall kan bli skyldig att ersätta konsumenten skador avseende förvarad egendom genom rena olyckshändelser. Jag återkommer till dessa frågor i specialmotiveringen.

I fråga om skadeståndets omfattning i fall då näringsidkaren är skyldig att betala ersättning till konsumenten på grund av skada på den förvarade saken innebär gällande dispositiv rätt att näringsidkaren i princip skall betala full ersättning för konsumentens förlust. Närmare regler om hur skadeståndet skall bestämmas vid s.k. sakskador finns i 5 kap. 7 § skadeståndslagen. Enligt denna bestämmelse omfattar skadestånd med anledning av sakskada ersättning för följande poster: 1) sakens värde eller reparationskostnad och värdeminskning, 2) annan kostnad till följd av skadan, 3) inkomstförlust eller intrång i näringsverksamhet.

F.n. är det inte ovanligt att näringsidkaren vid förvaringstjänster genom avtalet på olika sätt begränsar omfattningen av det skadestånd som han kan bli skyldig att utge vid skador avseende den förvarade saken. Det kan vara fråga om en begränsning av skadeståndet till ett visst belopp eller till att avse t.ex. endast sakens värde eller reparationskostnad och värdeminskning.

Mina förslag i avsnitten 2.6.1 och 2.6.2 innebär att näringsidkaren vid avtal om arbete på lösa saker m.m. skall vara skyldig att utge full ersättning till konsumenten för sådana skador på dennes egendom som uppkommer på grund av fel eller dröjsmål eller av annan anledning medan egendomen är i näringsidkarens besittning. Skadeståndet skall dock i vissa fall kunna jämkas. De nämnda reglerna skall, i överensstämmelse med vad utredningen har föreslagit, i princip vara tvingande till konsumentens förmån.

Vid avtal om förvaring är det näringsidkarens huvudförpliktelse att förvara och i övrigt vårda den egendom som avtalet avser. Redan med hänsyn till detta är det enligt min mening klart att näringsidkaren vid avtal om förvaring inte bör ha större möjligheter att begränsa sitt skadeståndsansvar för skador på den förvarade saken än som tillkommer en näringsidka-

re som tar emot egendom för att utföra arbete på den och som i samband därmed – som en biförpliktelse – förvarar egendomen. Näringsidkaren bör alltså även vid avtal om förvaring – om de förut berörda förutsättningarna för skadeståndsskyldighet är uppfyllda – vara skyldig att i princip utge full ersättning till konsumenten för dennes förluster till följd av en skada på den förvarade saken. Vidare bör reglerna om detta ersättningsansvar i princip vara tvingande till konsumentens förmån. Liksom vid tjänster avseende arbete på egendom bör det finnas möjligheter att jämka skadeståndet, om skyldigheten att utge fullt skadestånd skulle vara oskäligt betungande för näringsidkaren. Som jag skall återkomma till i specialmotiveringen bör man genom bl. a. de möjligheter till jämkning på grund av medvållande som följer av 6 kap. 1 § andra och tredje styckena skadeståndslagen kunna tillgodose näringsidkarens intressen i fall då konsumenten inte har lämnat tillbörliga upplysningar om förvaringsobjektet.

Utöver förluster till följd av att den förvarade saken skadas kan konsumenten givetvis drabbas av andra ekonomiska skador på grund av att en förvaring anordnas på ett felaktigt sätt eller på grund av att näringsidkaren gör sig skyldig till dröjsmål. Liksom vid tjänster avseende arbete på egendom bör näringsidkaren enligt regler som är tvingande till konsumentens förmån vara skyldig att ersätta konsumenten även sådan annan ekonomisk skada, om näringsidkaren inte kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida. Jag får härvidlag hänvisa till vad som har sagts i avsnitt 2.6.1. Vidare bör den i avsnitt 2.6.2 föreslagna regeln om ett mer allmänt, tvingande vållandeansvar för näringsidkaren gälla även vid förvaringstjänster.

Sammanfattningsvis innebär det nu anförda att beträffande näringsidkarens skadeståndsansvar mot konsumenten samma regler bör gälla vid avtal om förvaring som de som jag tidigare (avsnitt 2.6.1 och 2.6.2) har förordat när det gäller tjänster som avser arbete på egendom. Även *tredje mans marknadsföringsansvar* mot konsumenten bör vid förvaringstjänsterna vara i princip detsamma som vid andra tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen (se avsnitt 2.6.3). I fråga om de närmare detaljerna får jag hänvisa till specialmotiveringen.

2.11.5 Konsumentens betalningsskyldighet, avbeställning och påföljder m. m. vid konsumentens dröjsmål.

Mitt förslag: I fråga om konsumentens betalningsskyldighet, avbeställning från konsumentens sida, påföljder m. m. vid dröjsmål på konsumentens sida med att betala eller lämna nödvändig medverkan skall vid avtal om förvaring gälla i allt väsentligt samma regler som vid tjänster avseende arbete på egendom, med de avvikelser som betingas av förvaringstjänsternas särskilda karaktär.

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: I avsnitt 2.8 har behandlats olika frågor rörande konsumentens betalningsskyldighet vid avtal om tjänster som avser arbete på egendom.

Av de bestämmelser som där har föreslagits är det till en början klart att de som avser bestämmande av priset för en tjänst bör gälla även vid avtal om förvaring. I den mån priset för en förvaringstjänst inte följer av avtalet, bör konsumenten sålunda vara skyldig att betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt. Om näringsidkaren har angett priset för tjänsten på ett ungefär, dvs. lämnat en ungefärlig prisuppgift, bör denna prisangivelse i princip vara bindande för honom. Beträffande dessa frågor får jag hänvisa till vad som har anförts i avsnitt 2.8.1. Vidare bör näringsidkaren även vid förvaringstjänster bli berättigad till pristillägg i principiell överensstämmelse med vad som har förordats i avsnitt 2.8.1, dvs. dels om han i samband med förvaringen har utfört visst tilläggsarbete, dels om tjänsten har fördyrats på grund av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten och näringsidkaren inte hade bort räkna med denna fördyring när priset för tjänsten bestämdes.

I avsnitt 2.8.2 har föreslagits bestämmelser som innebär att konsumenten inte är skyldig att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom en olyckshändelse som inträffar innan uppdraget har avslutats eller, vid försening på grund av något förhållande på konsumentens sida, innan uppdraget rätteligen skulle ha avslutats. Dessa bestämmelser ger beträffande tjänster som avser arbete på egendom uttryck åt ett moment i näringsidkarens s.k. resultatansvar: intill den tidpunkt som är avgörande för bedömningen av om en sådan tjänst är behäftad med fel "står näringsidkaren faran" för sin prestation även när det gäller rätten till betalning (se avsnitt 2.8.2, jfr avsnitt 2.4.1). Bestämmelserna saknar aktualitet vid förvaringstjänster. Avtalet tar här inte sikte på ett slutligt resultat utan på en fortlöpande prestation från näringsidkarens sida som till den del den redan har utförts inte kan förstöras eller gå förlorad i den mening som ligger till grund för de nyss nämnda bestämmelserna i förslaget. Konsumenten bör sålunda inte rimligen kunna undgå att betala för förvaring som redan har ägt rum i andra fall än då konsumenten har rätt att häva avtalet om förvaring i dess helhet därför att förvaringen har anordnats på ett felaktigt sätt eller därför att det föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida (se avsnitt 2.11.3).

I sammanhanget bör nämnas att det vid förvaring visserligen kan uppkomma situationer liknande dem som avses med de i avsnitt 2.8.2 föreslagna bestämmelserna om att konsumenten inte är skyldig att betala för arbete eller material som förstörts e.d. av våda. Det kan sålunda tänkas att näringsidkaren för att förvaringen skall ske avtalsenligt måste vidta vissa åtgärder, såsom att bygga en stöttande ställning för landförvaring av en

båt. Om i det nämnda fallet ställningen förstörs under förvaringstiden genom en olyckshändelse, får näringsidkaren naturligtvis inte debitera konsumenten kostnaderna för att ställningen måste byggas på nytt. Detta följer emellertid av de tidigare berörda bestämmelserna om näringsidkarens skyldighet att utan extra kostnad för konsumenten avhjälpa fel hos tjänsten (se avsnitt 2.11.3).

Liksom vid tjänster som avser arbete på egendom bör konsumenten vid avtal om förvaring ha rätt att på begäran få en specificerad räkning för tjänsten. Härvidlag bör gälla samma regler som de jag tidigare har förordat beträffande andra tjänster (se avsnitt 2.8.3). Även i fråga om tiden för betalningen bör gälla samma regler vid förvaring som vid andra tjänster (se avsnitt 2.8.4).

I avsnitt 2.9 har jag behandlat frågan om konsumentens ersättningsskyldighet mot näringsidkaren i fall då konsumenten avbeställer en tjänst som avser arbete på egendom. Denna fråga torde ha en tämligen begränsad betydelse vid avtal om förvaring, eftersom dessa ofta är avsedda att gälla tills vidare med rätt för båda parter att säga upp avtalet utan att behöva åberopa något skäl (se avsnitt 2.11.3). Det förekommer emellertid att avtal om förvaring sluts för viss bestämd tid. Om konsumenten önskar frånträda ett sådant avtal i förtid, anses han enligt gällande rätt i princip vara skyldig att likväl betala avtalat vederlag för hela den bestämda förvaringstiden med avdrag för de kostnader som näringsidkaren eventuellt besparas genom att han inte behöver fullfölja tjänsten (jfr Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, 1976, s. 85). I denna del bör i fortsättningen i fråga om konsumentens ersättningsskyldighet gälla samma regler om ersättning vid avbeställning som de som jag i avsnitt 2.9 har förordat beträffande andra tjänster.

För den händelse konsumenten vid avtal om förvaring gör sig skyldig till dröjsmål med betalningen eller med att lämna nödvändig medverkan bör i fråga om näringsidkarens befogenheter m. m. gälla i huvudsak samma regler som vid tjänster avseende arbete på egendom (se avsnitt 2.10).

För näringsidkarens rätt till hävning bör sålunda gälla samma förutsättningar som de som tidigare har föreslagits beträffande tjänster avseende arbete på egendom. Vidare bör i princip gälla samma regler i fråga om konsumentens betalningsskyldighet vid hävning från näringsidkarens sida (se avsnitt 2.10.3), näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten till säkerhet för sin fordran på grund av uppdraget (retentionsrätt, se avsnitt 2.10.4) samt näringsidkarens rätt till dröjsmålsränta (se avsnitt 2.10.5).

2.11.6 Andra frågor rörande förvaring

Mitt förslag: Andra frågor rörande förvaring lämnas oreglerade. Det gäller bl. a. frågor om uppsägningstid vid uppsägning av förvaringsavtal från näringsidkarens sida, konsumentens skadeståndsansvar mot näringsidkaren m. m. på grund av att förvaringsobjektet visar sig ha skadebringande egenskaper och betydelsen av sådana mottagningsbevis som lämnas ut i samband med förvaringsavtal.

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: Med de regler som jag har förespråkat i avsnitten 2.11.3–2.11.5 torde konsumenttjänstlagen täcka flertalet rättsfrågor av betydelse vid sådana förvaringsavtal som omfattas av lagen. Självfallet är den förordade regleringen dock inte uttömmande.

Ett spörsmål som inte har behandlats i det föregående är sålunda om man i lagen bör närmare reglera situationer där ett *avtal om förvaring sägs upp från näringsidkarens sida*. Som tidigare har nämnts (se avsnitt 2.11.3) är ett avtal om förvaring – om annat inte kan anses överenskommet rörande förvaringstiden – att uppfatta som gällande tills vidare med rätt för båda parter att säga upp avtalet till upphörande utan att behöva ange något skäl. Den nu berörda frågan gäller närmast huruvida lagen bör innehålla tvingande eller dispositiva regler om att näringsidkaren i ett sådant fall är skyldig att iaktta viss uppsägningstid.

Av allmänna rättsprinciper, i förening med kravet på näringsidkaren att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen, måste anses följa att näringsidkaren vid uppsägning av ett tillsvidareavtal om förvaring är skyldig att iaktta en med hänsyn till omständigheterna skälig uppsägningstid. Denna bör ge konsumenten ett godtagbart rådrum för att hämta ut förvaringsobjektet, eventuellt också för att dessförinnan ordna med fortsatt förvaring på annat sätt (jfr Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, 1976, s. 84). Det sagda avser den situationen att parterna inte har avtalat om en uppsägningstid som näringsidkaren skall iaktta vid uppsägning från hans sida. I den mån sådana avtal träffas får konsumenterna anses ånjuta ett tillräckligt skydd mot oskälig behandling i sammanhanget genom de möjligheter att angripa oskäliga avtalsvillkor som står till buds enligt 1971 års avtalsvillkorslag och den förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen.

Med hänsyn till vad jag nu har sagt synes det överflödigt att i konsumenttjänstlagen ta in bestämmelser om uppsägning från näringsidkarens sida av ett avtal om förvaring. Det bör för övrigt nämnas att denna fråga torde få en begränsad praktisk betydelse med hänsyn till att näringsidkaren, vilket jag skall återkomma till i specialmotiveringen, bör vara skyldig att även efter avtalstidens utgång vidta skäliga åtgärder för att ta vård om en förvarad sak som konsumenten inte hämtar i rätt tid. Näringsid-

karen blir också skadeståndsskyldig mot konsumenten för skador på förvaringsobjektet som inträffar medan detta fortfarande är i näringsidkarens besittning, om denne inte kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida (se avsnitt 2.11.4, jfr avsnitt 2.6.2).

En fråga som någon gång kan aktualiseras vid förvaringsavtal i konsumentförhållanden gäller konsumentens skadeståndsansvar mot näringsidkaren, om *förvaringsobjektet i samband med förvaringen på grund av sina egenskaper orsakar skada på person eller egendom*. Som exempel kan nämnas att konsumenten för förvaring lämnar in en dunk med frätande vätska och vätskan till följd av läckage skadar andra föremål hos näringsidkaren. Enligt gällande regler om skadeståndsskyldighet i kontraktsförhållanden torde konsumenten i ett sådant fall i princip vara skyldig att ersätta näringsidkaren för dennes skada, om konsumenten kan anses vållande till skadan. Detta torde normalt innebära att konsumenten blir skadeståndsskyldig, om han har insett eller bort inse risken för skada och det kan läggas honom till last som försummelse att han inte lämnat näringsidkaren sådana upplysningar om förvaringsobjektets beskaffenhet att denne kunnat vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder (jfr Bengtsson s. 86).

Det finns enligt min mening inte behov av att genom tvingande bestämmelser i konsumenttjänstlagen ändra eller klarlägga det rättsläge som sålunda råder i fråga om konsumentens skadeståndsansvar mot näringsidkaren för skador som orsakas av förvaringsobjektet. Skulle konsumenten genom avtal åläggas ett längre gående ersättningsansvar för sådana skador än som följer av gällande rätt måste ett sådant avtalsvillkor, om det inte motiveras av alldeles särskilda omständigheter, framstå som så tyngande för konsumenten att det kan förbjudas enligt 1971 års avtalsvillkorslag resp. jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen.

Om förvaringsobjektet visar sig ha farliga egenskaper som näringsidkaren inte bort märka eller förutse när avtalet ingicks anses näringsidkaren enligt gällande rätt kunna häva avtalet. En förutsättning för detta torde vara att den farliga egenskapen medför en skaderisk som är av väsentlig betydelse och som inte kan elimineras genom enkla åtgärder.

Jag anser det inte finnas skäl till erinran mot gällande rätts ståndpunkt i det nu berörda hänseendet. I konsumentförhållanden torde frågan inte vara av sådan praktisk betydelse att det är motiverat att reglera den i den föreslagna lagen. Jag vill dock framhålla att spörsmålet huruvida näringsidkaren på den här nämnda grunden skall ha rätt att med omedelbar verkan häva förvaringsavtalet givetvis får bedömas med hänsyn till de möjligheter som näringsidkaren kan ha att säga upp avtalet och de olägenheter som det skulle medföra för näringsidkaren att i det enskilda fallet iaktta avtalad eller eljest skälig uppsägningstid. Om näringsidkaren befinns ha rätt att häva avtalet, bör grunderna för de tidigare förordade reglerna om konsumentens betalningsskyldighet vid hävning på grund av konsumentens dröjsmål (se avsnitt 2.11.5, jfr avsnitt 2.10.3) kunna tillämpas i detta fall.

Avtal om förvaring

Ett viktigt inslag i näringsidkarens ansvar vid förvaring är givetvis att *förvaringsobjektet lämnas ut till rätt person* när förvaringen upphör. Någon särskild lagregel om näringsidkarens ansvar i detta hänseende behövs dock inte vid sidan av de bestämmelser som jag har förordat i avsnitt 2.11.4 om näringsidkarens skadeståndsskyldighet mot konsumenten vid bl.a. förlust av den förvarade saken.

Enligt min mening finns det inte heller anledning att i lagen reglera betydelsen av sådana *mottagningsbevis* av olika slag som näringsidkare i samband med förvaringsavtal brukar lämna till konsumenten som bevis om att den förvarade saken har mottagits. Normalt kan dessa bevis inte anses som bärare av rätten att få ut den förvarade saken, dvs. de utgör som regel inte vad som i rättsligt sammanhang brukar betecknas som värdepapper (jfr prop. 1977/78: 53 s. 13). Härmed sammanhänger att näringsidkaren anses vara skyldig att lämna ut förvaringsobjektet till konsumenten utan hinder av att denne inte kan förete mottagningsbeviset, om konsumenten är känd eller om han kan styrka sin rätt till förvaringsobjektet på annat sätt. Mottagningsbeviset är alltså normalt inte heller vad som brukar benämnas ett presentationspapper, dvs. ett bevis som måste företes för att förvaringsobjektet skall lämnas ut. Å andra sidan anses ett mottagningsbevis normalt vara ett s.k. legitimationspapper. Detta innebär att näringsidkaren kan lämna ut saken till den som förcter mottagningsbeviset, såvida inte näringsidkaren inser eller bör inse att denne i själva verket saknar materiell rätt att få ut saken. (Se beträffande de nu berörda frågorna Bengtsson s. 100–101).

Från konsumentsynpunkt finns det inte skäl till invändningar mot de principer som jag nu har redovisat. En lagreglering framstår som överflödig. När det gäller sådana i konsumentförhållanden sällan uppkommande frågor som sammanhänger med överlåtelser eller pantsättning av saker som är föremål för förvaring kan hänvisas bl.a. till prop. 1977/78: 53 s. 13.

Mina förslag i det föregående rörande regleringen av förvaringsavtalen innebär att det beträffande sådana förvaringsavtal som regleras av konsumenttjänstlagen inte kommer att finnas vare sig anledning eller utrymme att tillämpa de *bestämmelser i 12 kap. handelsbalken* som har nämnts i avsnitt 2.11.1. Det finns å andra sidan inte skäl att i detta sammanhang upphäva dessa bestämmelser,vilka kan tjäna till ledning för rättstillämpningen bl.a. när det gäller att bedöma rättsfrågor som kan uppkomma vid avtal mellan privatpersoner om vederlagsfri förvaring (jfr Bengtsson s. 81–82).

2.12 Följdändringar i annan lagstiftning

2.12.1 Köplagen och konsumentköplagen

Mitt förslag: Den preskriptionstid som föreskrivs i köplagen och konsumentköplagen för en köpares anspråk på grund av fel eller brist i köpt gods förlängs från ett år till två år.

Utredningens förslag: Saknar motsvarighet till mitt förslag.

Skälen för mitt förslag: I avsnitt 2.4.7 (jfr avsnitt 2.11.3) har jag föreslagit att konsumentens rätt att åberopa att en tjänst är felaktig skall gå förlorad (preskriberas), om konsumenten inte har reklamerat senast inom två år från den tidpunkt då uppdraget avslutades. Vid arbete på fasta saker skall dock enligt förslaget gälla en preskriptionstid av tio år.

Som har framhållits i det nämnda avsnittet bör preskriptionstiden för anspråk på grund av fel hos en tjänst och fel i en vara ha i princip samma längd. Den enligt 11 § konsumentköplagen f.n gällande preskriptionstiden – ett år – bör därför förlängas med verkan från den tidpunkt då den föreslagna konsumenttjänstlagen träder i kraft. För konsumentköpens del blir det inte aktuellt att ha skilda preskriptionstider för olika slags varor. Enligt konsumentköplagen bör som en enhetlig preskriptionstid för anspråk på grund av fel i en vara gälla en tid av två år från det att köparen mottog varan.

En särskild fråga är om en motsvarande ändring samtidigt bör göras i den dispositiva regeln i 54 § köplagen, som f.n. föreskriver en preskriptionstid av ett år för en köpares anspråk på grund av fel eller brist i godset. Som har nämnts i avsnitt 2.4.7 föreslog redan köplagsutredningen i sitt slutbetänkande (SOU 1976: 66) Ny köplag att denna preskriptionstid skulle förlängas till två år, vilket vid remissbehandlingen av betänkandet godtogs eller tillstyrktes av flertalet remissinstanser. Den kritik som främst från näringslivets sida riktades mot förslaget och som framför allt gick ut på att detta inte framstod som tillräckligt motiverat och kunde befaras leda till kostnadsökningar kan enligt min mening inte betecknas som särskilt vägande. Jag vill erinra om att man i Norge sedan mitten av 1970-talet har en lagstadgad preskriptionstid för felanspråk vid konsumentköp och andra köp av två år, vilket såvitt känt inte har medfört några negativa följder som bör beaktas i detta sammanhang. Vidare innehåller även 1980 års Wienkonvention om internationella köp en bestämmelse om två års preskriptionstid.

Till det nu sagda kommer att det synes omotiverat och olämpligt att ha olika regler om preskriptionstidens längd i konsumentköplagen resp. den allmänna köplagen. En sådan ordning skulle innebära att detaljhandlare m.fl., som köper varor från andra näringsidkare för vidareförsäljning till konsumenter, på ett markant sätt kunde komma i kläm. De skulle sålunda

Följdändringar i annan lagstiftning

enligt konsumentköplagen kunna utsättas för felanspråk från konsumenternas sida under en avsevärt längre tid än den som enligt köplagen stod dem själva till buds för att i sin tur rikta felanspråk mot sina leverantörer.

Det finns anledning att räkna med att det förslag till en ny köplag som f.n. utarbetas i nordisk samverkan i vilket fall som helst kommer att innehålla en bestämmelse om två års preskriptionstid för anspråk på grund av fel i godset. Med hänsyn till vad jag här tidigare har anfört anser jag att man inte bör avvakta detta förslag och den fortsatta beredningen av det. I stället bör den preskriptionstid som gäller enligt 54 § köplagen för anspråk på grund av fel eller brist i godset redan nu förlängas till två år. Denna ändring i 54 § köplagen bör träda i kraft samtidigt med den nyss förordade ändringen i 11 § konsumentköplagen.

2.12.2 Marknadsföringslagen

Mitt förslag: Bestämmelserna om produktsäkerhet i 4 § marknadsföringslagen ändras så att det blir möjligt att förbjuda fortsatt tillhandahållande åt konsumenter av farliga eller uppenbart otjänliga tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 203–209).

Remissinstanserna: Utredningens förslag tillstyrks eller lämnas utan erinran av praktiskt taget samtliga remissinstanser. Konsumentverket anser dock att bestämmelserna i 4 § marknadsföringslagen bör göras tillämpliga på alla slags tjänster, inte bara sådana som skall omfattas av konsumenttjänstlagen (se bil. 3 avsnitt 13 och även avsnitt 5).

Skälen för mitt förslag: Marknadsföringslagen innehåller i 4 § en generalklausul om produktsäkerhet m.m. Enligt denna generalklausul kan marknadsdomstolen förbjuda en näringsidkare att till konsumenter för enskilt bruk saluhålla varor som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skador på person eller egendom. Detsamma gäller beträffande varor som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. Med saluhållande av varor likställs uthyrning av varor till konsumenter för enskilt bruk. Ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen skall normalt förenas med vite, som kan dömas ut om förbudet överträds. I fall som inte är av större vikt kan KO, i stället för att ansöka om ett förbud hos marknadsdomstolen, själv pröva frågan om förbud enligt 4 § genom ett s.k. förbudsföreläggande. Om ett sådant föreläggande inom utsatt tid godkänns av näringsidkaren, får det samma verkan som ett av marknadsdomstolen meddelat förbud.

Sedan konsumenttjänstutredningen avslutat sitt arbete har riktlinjekommittén (H 1979:04) lämnat sitt betänkande (SOU 1983:40) Konsumentpoli-

Följdändringar i annan lagstiftning

tiska styrmedel – utvärdering och förslag. Riktlinjekommittén föreslår åtskilliga ändringar i marknadsföringslagen, bl. a. i 4 §. I likhet med konsumenttjänstutredningen anser riktlinjekommittén att paragrafen bör ändras så, att det blir möjligt att förbjuda farliga och otjänliga tjänster. Kommittén föreslår dock att paragrafen görs tillämplig på hela tjänsteområdet och alltså inte begränsas till tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen. Detta förslag har tillstyrkts eller lämnats utan erinran under remissbehandlingen. Kommittén har vidare föreslagit att ett förbud införs i paragrafen mot tillhandahållande av farliga eller otjänliga varor eller tjänster inte bara till konsumenter utan även till näringsidkare som befinner sig i bakre led i förhållande till konsumenterna. Detta förslag innebär att t. ex. en tillverkare eller en grossist kan förbjudas att sälja vidare en farlig konsumentprodukt. Också detta förslag har under remissbehandlingen tillstyrkts eller lämnats utan erinran i sak.

Riktlinjekommitténs förslag bereds f.n. inom finansdepartementet. Avsikten är att en proposition på grundval av kommitténs betänkande skall läggas fram för riksdagen under innevarande år.

Frågan om en utvidgning av 4 § marknadsföringslagen till att helt eller delvis omfatta tjänsteområdet har således aktualiserats i två skilda sammanhang. Riktlinjekommitténs förslag går ut på mer omfattande ändringar i marknadsföringslagen än konsumenttjänstutredningen föreslagit och omfattar även ändringar i lagen (1970: 417) om marknadsdomstol m. m. samt i konsumentköplagen (1973: 877).

För egen del finner jag det angeläget att det redan i detta sammanhang tillskapas en marknadsrättslig regel som gör det möjligt att förbjuda tillhandahållandet av farliga eller otjänliga tjänster såvitt gäller konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Jag förordar därför en sådan regel. Därmed kan konsumenttjänstlagen ges en i förhållande till konsumentköplagen likvärdig utformning när det gäller frågan huruvida en sådan tjänst som avses med konsumenttjänstlagen skall anses felaktig (se avsnitt 2.3.4). Det är enligt min mening av betydande värde att konsumenttjänstlagen på så sätt kan få en definitiv utformning redan från början.

Mitt förslag till ändring i 4 § marknadsföringslagen utgör således inte något ställningstagande i frågan huruvida förbudsmöjligheten senare bör utvidgas till att omfatta tjänsteområdet i dess helhet. Den frågan får prövas i samband med beredningen av riktlinjekommitténs övriga förslag. Den utvidgning av paragrafen som jag nu har förordat får då inarbetas i det lagförslag som därvid kan bli aktuellt.

Jag har beträffande de frågor som behandlats i detta avsnitt samrått med chefen för finansdepartementet.

2.12.3 Konsumentkreditlagen

Följdändringar i annan lagstiftning

Mitt förslag: Om näringsidkaren vid en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen lämnar konsumenten anstånd med någon del av betalningen eller om någon del av betalningen erläggs med belopp som konsumenten får låna av näringsidkaren eller av en annan kreditgivare på grund av överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall vissa bestämmelser om kreditköp i konsumentkreditlagen tillämpas. Dessa bestämmelser gäller en särskild kreditgivares civilrättsliga ansvar mot konsumenten i s. k. trepartsförhållanden, förbud mot vissa fordringsbevis, konsumentens rätt och skyldighet att betala i förtid samt förbud mot s. k. avräkningsförbehåll.

Utredningens förslag: Överensstämmer med mitt förslag (se betänkandet s. 244–249).

Remissinstanserna: Det stora flertalet remissinstanser som företräder kreditgivare eller näringslivet i övrigt avstyrker förslaget om att utvidga konsumentkreditlagens bestämmelser om en särskild kreditgivares civilrättsliga ansvar mot konsumenten i s. k. trepartsförhållanden till att gälla även beträffande tjänster. I övrigt lämnas utredningens förslag utan erinran (se bil. 3 avsnitt 14).

Skälen för mitt förslag: Konsumentkreditlagen innehåller i 8–14 §§ vissa bestämmelser som f.n. är tillämpliga endast vid kreditköp av varor. Med *kreditköp* avses enligt lagens 3 § för det första köp av en vara, vid vilket säljaren lämnar köparen anstånd med någon del av betalningen. Till denna typ av kreditköp hör det traditionella avbetalningsköpet och andra delbetalningsköp, där priset betalas i olika poster, men också de fall där full betalning erläggs på en gång vid någon tidpunkt efter det att varan har lämnats ut till köparen. Med kreditköp avses enligt 3 § konsumentkreditlagen vidare köp av en vara, vid vilket någon del av betalningen erläggs med belopp som köparen får låna av säljaren eller någon annan kreditgivare på grund av en överenskommelse mellan säljaren och kreditgivaren. Hit hör köp av den typ som representeras av de s. k. låneköpen och av kontoköpen (köp med användande av kontokort e.d.). Köparen får i dessa fall låna pengar till köpet av en särskild kreditgivare – t. ex. en bank eller ett kontokortsföretag eller annat finansieringsföretag – och mellan kreditgivaren och säljaren föreligger en överenskommelse av innebörd att kreditgivaren lämnar kredit för inköp hos säljaren (se till det nu sagda prop. 1976/77: 123 s. 157–158 och 111).

Som utredningen har framhållit torde krediter visserligen spela en mindre ekonomisk roll vid sådana tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen än vid konsumenters köp av varor. Kreditgivning förekommer emellertid även i samband med de nämnda tjänsterna och kan då ha i

princip samma konstruktioner som vid kreditköp enligt konsumentkreditlagen.

Följdändringar i annan lagstiftning

De nyss nämnda bestämmelserna i 8–14 §§ konsumentkreditlagen är avsedda att motverka vissa icke önskvärda förhållanden i samband med kreditköp och att ge konsumenten ett rättsligt skydd mot bl. a. en del tyngande eller riskabla avtalsvillkor som har med kreditsituationen att göra. De skäl som ligger bakom flera av dessa bestämmelser gör sig gällande även vid kreditgivning till konsumenter i samband med tjänster, när kreditgivningen har motsvarande konstruktion som kreditgivningen vid kreditköp.

Det sagda gäller dock inte beträffande bestämmelserna i 8 och 9 §§ konsumentkreditlagen om krav på *kontantinsats* vid kreditköp. Dessa bestämmelser är främst motiverade av den situation som är den vanliga vid just varuköp på kredit, nämligen att varan kan överlämnas till konsumenten i omedelbar anslutning till att avtalet träffas. Ett viktigt skäl till att kravet på kontantinsats har införts är sålunda att det ofta kan leda till förhastade och ofördelaktiga köp, om konsumenten utan någon samtidig motprestation genast kan skaffa sig en begärlig vara (se prop. 1976/77: 123 s. 100–101). När det gäller tjänster som omfattas av den föreslagna konsumenttjänstlagen torde det nu berörda problemet knappast ha någon betydelse. Härtill kommer att ett krav på kontantinsats vid avtal om tjänster på kredit, för att helt uppfylla ett sådant syfte som här har berörts, borde innebära att viss betalning skulle erläggas i förskott i samband med att avtalet om en tjänst träffades. Ett krav på att konsumenten sålunda betalar en viss del av priset för tjänsten redan innan denna utförts skulle typiskt sett vara ofördelaktigt från konsumentsynpunkt (jfr avsnitt 2.8.4 samt betänkandet s. 246).

På grund av det anförda anser jag, i likhet med utredningen, att det inte bör ställas upp något krav på kontantinsats vid kreditgivning i samband med sådana tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen.

I 10 § konsumentkreditlagen finns bestämmelser om *en kreditgivares civilrättsliga ansvar mot konsumenten i s. k. trepartsförhållanden* vid kreditköp. Dessa bestämmelser är av stor betydelse för konsumentens rättsskydd i kreditköpssituationen. De tillförsäkrar till en början konsumenten rätten att mot en särskild kreditgivares krav på betalning framställa samma *invändningar på grund av köpet* som han kan göra gällande mot säljaren (10 § första stycket). Denna befogenhet för konsumenten tar sikte dels på fall där säljaren genom diskontering e.d. överlåter eller pantsätter sin fordran mot konsumenten till en särskild finansiär, dels på fall där kreditgivaren såsom vid låneköp och kontoköp redan från början är någon annan än säljaren men lämnar krediten på grund av en överenskommelse med säljaren. I de förstnämnda fallen var det tidigare vanligt att köparen genom särskilda s. k. "cut off"-klausuler i kreditköpsavtalet skars av från möjligheten att mot finansiärens krav på betalning göra invändningar på grund av

Följdändringar i annan lagstiftning

köpet, t. ex. om att varan var behäftad med fel och att köparen därför hade rätt till prisavdrag eller hävning m. m. (se prop. 1976/77: 123 s. 111). Enligt 10 § första stycket konsumentkreditlagen kan en sådan klausul inte längre åberopas av kreditgivaren. I de senare fallen, där kreditgivaren redan från början är någon annan än säljaren, medför 10 § första stycket konsumentkreditlagen att kreditgivaren inte såsom tidigare kan freda sig mot konsumentens invändningar på grund av köpet under åberopande av att kreditavtalet och köpeavtalet är två separata avtal (se a. prop. s. 111–113).

Om konsumenten på grund av köpet har ett *anspråk mot säljaren* på återbetalning av köpeskilling, på skadestånd eller på någon annan prestation i pengar är det inte säkert att konsumenten, om säljaren inte kan eller vill fullgöra anspråket, kan tillgodose detta enbart genom att utnyttja sin rätt att mot den särskilda kreditgivarens krav på betalning framställa invändningar med stöd av 10 § första stycket konsumentkreditlagen. Konsumenten kanske redan har erlagt full betalning enligt kreditköpsavtalet eller i vart fall en så stor del av betalningen att det som utestår obetalt inte täcker hans anspråk mot säljaren. Det har ansetts rimligt att en kreditgivare som möjliggör eller underlättar för säljaren att utnyttja den försäljningsmässigt sett gynnsamma kreditköpsformen, varav de båda har fördel, i den nu berörda situationen har ett civilrättsligt ansvar mot konsumenten som innebär att kreditgivaren även kan bli skyldig att erlägga betalning till konsumenten för att tillgodose dennes anspråk. I 10 § andra stycket konsumentkreditlagen har därför slagits fast att kreditgivaren i hithörande fall svarar lika med säljaren för att konsumentens betalningsanspråk mot säljaren fullgörs. Kreditgivarens ansvar enligt bestämmelsen är dock begränsat till högst det belopp som kreditgivaren har uppburit av konsumenten med anledning av krediten. Det är alltså fråga om en återbetalningsskyldighet för kreditgivaren, som kan vara av stort värde för konsumenten om säljaren t. ex. är insolvent (se prop. 1976/77: 123 s. 113–116 och 169–172).

De skäl som ligger bakom bestämmelserna i 10 § konsumentkreditlagen talar med styrka för att dessa bör gälla även vid sådana kreditförvärv av tjänster enligt konsumenttjänstlagen som till sin konstruktion motsvarar kreditköpet. Det är sålunda givet att konsumenten, när krediten avser en tjänst, kan ha ett lika stort behov som vid kreditköp att mot en särskild kreditgivare framställa invändningar och betalningsanspråk som grundas på avtalet om tjänsten. Det gäller både fall då tjänsten visar sig vara behäftad med fel och fall då näringsidkaren gör sig skyldig till dröjsmål, dvs. kontraktsbrott från näringsidkarens sida som aktualiserar bl. a. konsumentens rätt att hålla inne betalning och rätten till prisavdrag eller eventuellt hävning. Jag kan inte inse att ett ansvar för kreditgivaren i enlighet med vad som föreskrivs i 10 § konsumentkreditlagen – såsom har hävdats av flertalet remissinstanser som företräder kreditgivare eller näringslivet i övrigt – skulle medföra större problem på tjänsteområdet än på varuköpsområdet. Härtill kommer att en reglering i enlighet med 10 §

Följdändringar i annan lagstiftning

konsumentkreditlagen på konsumenttjänstområdet även synes angelägen med hänsyn till de tidigare föreslagna reglerna om verkan av en avbeställning från konsumentens sida (se avsnitt 2.9).

På grund av det anförda ansluter jag mig till utredningens uppfattning att bestämmelserna i 10 § konsumentkreditlagen i fortsättningen bör gälla även vid kreditförvärv av sådana tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen, under förutsättning att kreditsituationen motsvarar den som föreligger vid kreditköp enligt konsumentkreditlagen.

Detta medför att också bestämmelsen i 11 § konsumentkreditlagen om *förbud mot vissa fordringsbevis* bör gälla vid dessa kreditförvärv av tjänster. Bestämmelsen i 11 § ansluter till 10 § och innehåller ett straffsanktionerat förbud för kreditgivaren mot att ta emot växlar och andra fordringshandlingar av konsumenten, vilka kan medföra inskränkningar i dennes rätt att framställa invändningar som grundas på det bakomliggande avtalet.

I 12 och 13 §§ konsumentkreditlagen finns bestämmelser beträffande *förtidsbetalning* vid kreditköp, dvs. betalning med frångående av en avtalad amorteringsplan e.d. Genom 12 § första stycket har konsumenten getts en ovillkorlig rätt att när som helst avsluta sitt mellanhavande med kreditgivaren genom att betala sin skuld till denne i förtid. Det viktiga är här att den utestående delen av kreditfordringen därvid enligt 13 § i princip skall reduceras så att konsumenten inte behöver betala kreditkostnaden för den del av kredittiden som till följd av förtidsbetalningen inte utnyttjas av konsumenten (beträffande innebörden av begreppen kreditfordran och kreditkostnad se 2 § konsumentkreditlagen). Konsumenten har sålunda genom de nämnda bestämmelserna beretts en möjlighet att t. ex. frigöra sig från ett alltför oförmånligt kreditavtal.

Genom 12 § andra stycket konsumentkreditlagen har konsumenten getts ett skydd mot alltför stränga s. k. förfalloklausuler vid kreditköp, dvs. avtalsvillkor som innebär att kreditgivaren förbehåller sig rätt att kräva förtidsbetalning av konsumenten exempelvis för den händelse denne åsidosätter sina förpliktelser enligt kreditavtalet. Av 12 § andra stycket följer att kreditgivaren får göra gällande en förfalloklausul endast vid konsumentens dröjsmål med betalning av kreditfordringen. Därjämte måste betalningsdröjsmålet vara på visst sätt kvalificerat. I detta hänseende krävs att konsumenten sedan mer än en månad är i dröjsmål med att erlägga en förfallen del av kreditfordringen som uppgår till mer än en tiondel av hela kreditfordringen eller, om dröjsmålet avser två eller flera vid olika tidpunkter förfallna poster, till mer än en tjugondel av hela kreditfordringen. Om kreditgivaren sålunda har rätt att kräva ut förtidsbetalning av konsumenten, skall även i detta fall den obetalda delen av kreditfordringen enligt 13 § reduceras på sätt som tidigare har nämnts.

De förmåner och det skydd mot alltför stränga förfalloklausuler som följer av de nu berörda bestämmelserna i 12 och 13 §§ konsumentkreditla-

Ikraftträdande

gen kan ha betydelse för konsumenten även vid kreditförvärv av sådana tjänster som skall omfattas av konsumenttjänstlagen. Även dessa bestämmelser bör därför i fortsättningen gälla vid kreditförvärv av sådana tjänster, om kreditsituationen motsvarar den som föreligger vid kreditköp.

Detsamma gäller bestämmelsen i 14 § konsumentkreditlagen, vilken innebär att kreditgivaren vid kreditköp inte kan med verkan mot konsumenten ställa upp ett s.k. *avräkningsförbehåll*, dvs. avtalsvillkor som ger kreditgivaren rätt att bestämma på vilken av flera fordringar som ett av konsumenten betalt belopp skall avräknas. Om konsumenten erlägger ett belopp för avräkning på en viss kreditfordran med anledning av ett kreditförvärv av en tjänst som är att likställa med ett kreditköp enligt konsumentkreditlagen, bör kreditgivaren alltså vara bunden av att konsumenten har angett att betalningen avser just denna fordran. Detta har betydelse för konsumenten särskilt om det till förvärvet av en viss tjänst knutna kreditavtalet innehåller en förfalloklausul, som skulle kunna utlösas om kreditgivaren fick avräkna betalningen på en annan fordran som han eventuellt har mot konsumenten.

Som framgår av det tidigare sagda avser mina förslag om en utvidgning av bestämmelserna i 10–14 §§ konsumentkreditlagen endast sådana tjänster som skall omfattas av den nya konsumenttjänstlagen. Otvivelaktigt finns det skäl som talar för att de nämnda bestämmelserna kunde göras tillämpliga även på kreditförvärv av en del andra konsumenttjänster. Ett exempel är avtal om sällskapsresor, ett område där krediter av typen kontokredit har fått en viss utbredning. Jag anser det emellertid inte lämpligt att utan underlag i form av utredning och remissbehandling lägga fram förslag om en sådan ytterligare utvidgning av de här aktuella tvingande bestämmelserna i konsumentkreditlagen. I den mån det vid kreditgivning i samband med andra konsumenttjänster än dem som skall omfattas av konsumenttjänstlagen skulle förekomma oskäliga kreditvillkor, bör det i vart fall tills vidare vara tillräckligt med de möjligheter att angripa sådana villkor som föreligger enligt 1 § i 1971 års avtalsvillkorslag och 36 § avtalslagen. Givetvis måste de värderingar som ligger bakom konsumentkreditlagens reglering beträffande bl.a. "cut-off"-klausuler, förfalloklausuler och avräkningsförbehåll härvid få en avsevärd betydelse för oskälighetsbedömningen. Även utanför området för de nämnda lagrummen torde det ofta vara befogat med en analog tillämpning av konsumentkreditlagens regler på kreditavtal rörande olika tjänster, t.ex. sällskapsresor.

2.13 Ikraftträdande m.m.

Det är angeläget att den nya konsumenttjänstlagen kan träda i kraft så snart som möjligt. Det måste dock beaktas att lagen saknar direkt motsvarighet i dag och innebär en rätt omfattande reglering av ett vidsträckt område inom konsumentmarknaden. Konsumentverket behöver därför tid

Kostnader och resursbehov

för att utarbeta information om den nya lagens innehåll. Även branschorganisationer o. d. kan behöva sprida information om de nya reglerna och deras praktiska följder för näringsidkarsidan m. m. Vissa utbildningsinsatser kommer förmodligen också att aktualiseras. En del regler i lagen torde medföra behov av ändringar och tillägg i standardavtal o. d. som kan böra föregås av överläggningar mellan konsumentverket och berörda branschorganisationer. Näringsidkarsidan måste också ges viss tid för att anpassa sina rutiner och sin verksamhet i övrigt till den nya lagens bestämmelser.

Med hänsyn till bl. a. dessa förhållanden och till den tid som kan antas komma att förflyta innan riksdagen har tagit ställning till den föreslagna lagen bör den träda i kraft först den 1 januari 1986. Detsamma bör gälla beträffande den lagstiftning i övrigt som jag har förordat i det föregående.

I enlighet med allmänna grundsatser bör reglerna i den nya konsumenttjänstlagen i princip tillämpas endast på avtal som har ingåtts efter lagens ikraftträdande.

2.14 Kostnader och resursbehov

Den nya konsumenttjänstlagen och de ändringar som föreslås i köplagen, konsumentköplagen, marknadsföringslagen och konsumentkreditlagen kan knappast medföra några nämnvärda kostnadsökningar inom berörda service- och handelsområden. En del initialkostnader uppkommer givetvis i samband med behövliga ändringar av standardavtal och önskvärda förbättringar av orderrutiner o. d. på särskilt konsumenttjänstområdet. Dessa kostnader måste dock bli ganska marginella. Konsumenttjänstlagens materiella regler bygger i stor utsträckning på vad som redan kan anses vara gällande rätt och bör därför totalt sett inte medföra större kostnadsökningar. En sak för sig är att lagens regler i huvudsak är tvingande till konsumentens förmån och därmed innebär ett strängare ansvar för näringsidkarna på det sättet att de inte, såsom f. n. är i princip möjligt, kan genom avtal begränsa t. ex. sitt skadeståndsansvar vid fel eller dröjsmål o. d. I denna del blir det emellertid i allt väsentligt fråga om att ekonomiska risker flyttas över från konsumenterna till näringsidkarsidan. Att detta i sin tur skulle leda till särskilda prisökningar är ingalunda givet (se SOU 1972: 28 s. 54), och från konsumenternas synpunkt blir det i vart fall fråga om en effekt som så att säga pulvriseras. Såväl konsumenterna som näringsidkarsidan bör kunna få en avsevärd nytta av att rättsläget på det relativt komplicerade konsumenttjänstområdet genom den nya konsumenttjänstlagen klarläggs genom en samlad och uttrycklig reglering.

Genomförandet av den nya konsumenttjänstlagen medför, som har berörts i avsnitt 2.13, betydelsefulla uppgifter för konsumentverket när det gäller information och säkerligen också när det gäller förhandlingar om avtalsvillkor m. m. Det är här emellertid inte fråga om några principiellt nya uppgifter för verket. När det gäller den information som är påkallad i samband med ikraftträdandet bör resursbehovet prövas i särskild ordning.

Behovet av resurser för de uppgifter i övrigt som den nya lagstiftningen från tid till annan kan föranleda för konsumentverket bör kunna behandlas inom ramen för den årliga prövningen av verkets resurser. Det finns inte anledning räkna med att den nya lagstiftningen kommer att medföra andra kostnader och resursbehov för det allmänna som bör beaktas i förevarande sammanhang.

3 Upprättade lagförslag

I enlighet med vad jag nu har anfört har inom justitiedepartementet upprättats förslag till

1. konsumenttjänstlag,
2. lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom,
3. lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877),
4. lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418),
5. lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981).

Beträffande lagförslaget under 4 har jag samrått med chefen för finansdepartementet.

Förslagen bör fogas till protokollet i detta ärende som *bilaga 4*.

4 Specialmotivering

4.1 Förslaget till konsumenttjänstlag

Lagen har efter mönster av annan konsumentlagstiftning fått rubriken "konsumenttjänstlag". Den reglerar emellertid inte alla slag av tjänster som näringsidkare utför åt konsumenter utan är – i enlighet med vad som har förordats i den allmänna motiveringen (avsnitten 2.1.3, 2.2.2 och 2.11.1) – begränsad till tjänster som avser arbete på lösa och fasta saker (reparations- och servicearbeten e.d.) samt förvaring av lösa saker.

Lagen består av åtta olika avsnitt, vilka i sin tur i regel är indelade i flera underavsnitt. I ett första avsnitt med *inledande bestämmelser* anges bl. a. lagens tillämpningsområde (1–3 §§). Näringsidkarens grundläggande skyldigheter mot konsumenten preciseras i ett andra avsnitt med rubriken *uppdraget m. m.* (4–8 §§). Därefter följer ett tredje avsnitt om *fel hos tjänsten* (9–23 §§) och ett fjärde avsnitt om *näringsidkarens dröjsmål* (24–30 §§). Dessa avsnitt innehåller bl. a. regler om vilka påföljder som konsumenten kan göra gällande i fall då tjänsten är felaktig eller då näringsidkaren är i dröjsmål. Ytterligare en påföljd som kan komma i fråga i dessa fall regleras i ett femte avsnitt, som har rubriken *näringsidkarens skadeståndsskyldighet m. m.* (31–35 §§). I ett sjätte avsnitt finns bestämmelser om *priset m. m.* (36–41 §§), medan ett sjunde avsnitt handlar om *avbeställning* av tjänsten från konsumentens sida (42–44 §§). I det avslutande åttonde avsnittet regleras verkan av *konsumentens dröjsmål* (45–50 §§).

4.1.1 Inledande bestämmelser 1 § KtjL

Detta avsnitt av lagen omfattar 1–3 §§. Avsnittet inleds med en bestämmelse som anger ramen för lagens tillämpning (1 §). Härefter följer en bestämmelse om lagens avgränsning mot avtal om köp (2 §). Avsnittet avslutas med en bestämmelse som anger att lagen i princip är tvingande till konsumentens förmån (3 §).

1 §

Denna lag gäller avtal om tjänster som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål i fall då tjänsten avser

1. arbete på lösa saker, dock ej behandling av levande djur,
2. arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, dock ej arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför byggnaden har åtagit sig att utföra i samband därmed,
3. förvaring av lösa saker, dock ej förvaring av levande djur.

(Jfr 1 kap. 1 och 2 §§ i utredningens förslag)

Paragrafen anger tillsammans med 2 § – vilken innehåller vissa avgränsningar mot köprättens regler – lagens tilllämpningsområde. Frågan härom har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.2 samt när det gäller förvaringsavtalen i avsnitt 2.11.1 och 2.11.2.

Syftet med konsumenttjänstlagen är främst att genom en samlad lagreglering rörande tjänster av stor praktisk och ekonomisk betydelse stärka konsumenternas ställning på service- och entreprenadmarknaden i förhållande till typiskt sett överlägsna motparter. Lagen omfattar därför tjänster av vissa närmare angivna slag som näringsidkare utför åt konsumenter i sin yrkesmässiga verksamhet. Denna avgränsning av tillämpningsområdet till att omfatta rättsförhållanden mellan konsumenter som uppdragsgivare och näringsidkare som uppdragstagare motsvarar i princip vad som gäller enligt annan civilrättslig konsumentlagstiftning, t. ex. konsumentköplagen, konsumentkreditlagen, konsumentförsäkringslagen och hemförsäljningslagen.

Med *konsument* avses en enskild fysisk person som uppträder huvudsakligen i sin egenskap av privatperson. Denna precisering av konsumentbegreppet framgår av tillägget att en tjänst för att omfattas av lagen skall utföras åt konsumenten *huvudsakligen för enskilt ändamål*. Samtidigt klargörs därmed att lagen gäller även om tjänsten är avsedd att till viss, men jämförelsevis mindre väsentlig del komma beställaren till godo för annat ändamål, framför allt i näringsverksamhet. Om gränsdragningsfrågor uppkommer i detta hänseende, torde de regelmässigt böra lösas genom att avgörande vikt fästs vid frågan om det föremål som tjänsten gäller är avsett huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk eller inte. Detta torde vanligen framgå av föremålets beskaffenhet och omständigheterna i övrigt.

Lagen är sålunda inte tillämplig om t. ex. en droskägare beställer ett reparationsarbete e.d. på en droskbil som han använder i sin rörelse men som i mindre omfattning också används som privatbil. När det gäller att bedöma huruvida ett föremål är avsett huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk bör medlemmar av konsumentens familj eller liknande närstående identifieras med konsumenten själv. Det innebär att lagen inte heller tillämpas om arbetet i det nämnda exemplet i stället beställs av en familjemedlem, även om denne för sin del enbart använder bilen för privatbruk. Lagen bör däremot anses tillämplig, om en näringsidkare tillfälligtvis lånar en familjemedlems privatbil för att använda den i rörelsen och i samband därmed beställer en reparation e.d. på bilen. 1 § KtjL

Eventuella tvister om frågan huruvida det föremål som tjänsten gäller är avsett huvudsakligen för enskilt ändamål får i sista hand avgöras med hänsyn till de omständigheter som har varit uppfattbara för näringsidkaren (jfr prop. 1976/77: 123 s. 154). Beställs tjänsten t. ex. under ett firmanamn, bör näringsidkaren sålunda som regel kunna utgå ifrån att det inte är fråga om en konsumenttjänst som omfattas av lagen.

Det nu sagda har tillämpning även beträffande arbete på byggnader o. d. Det är inte ovanligt att en byggnad inrymmer inte bara en persons bostad utan också lokaler där han driver en butik eller en verkstad. När det då gäller arbeten som avser byggnaden som sådan, t. ex. till- eller ombyggnadsarbeten, takbeklädnadsarbeten, fasadputsning, målning eller andra arbeten som går ut på reparation eller underhåll av byggnaden, bör det avgörande vara huruvida denna kan anses huvudsakligen tjäna bostadsändamålet. Detta torde ofta vara fallet om den inrymmer innehavarens stadigvarande bostad (under förutsättning att bostaden inte är av helt obetydlig omfattning i förhållande till de utrymmen som är avsedda för näringsverksamheten). Konsumenttjänstlagen är då tillämplig på sådana arbeten som nyss nämndes även om de också berör delar av byggnaden där butiken eller verkstaden är inrymd. Arbeten som inte avser byggnaden som sådan utan uteslutande är till nytta för näringsverksamheten, t. ex. uppsättande och underhåll av butiks- eller verkstadsinredning, faller däremot utanför lagens tillämpningsområde.

Även om en tjänst avser ett föremål som för ägaren är helt eller huvudsakligen avsett att användas för näringsverksamhet e.d., kan tjänsten komma att omfattas av lagen därför att just tjänsten utförs huvudsakligen för en konsuments enskilda ändamål. Så är t. ex. fallet om det föremål som avses med tjänsten hyrs av beställaren för huvudsakligen enskilt ändamål och denne därvid beställer tjänsten för egen – och inte för ägarens – räkning. Här bortses då från det tidigare berörda fallet att beställaren är en medlem av ägarens familj som bör identifieras med ägaren. Det är sålunda fråga om en konsumenttjänst som faller under lagen, om en person som för privat bruk hyr en bil eller en TV-apparat beställer en reparation av hyresföremålet för egen räkning. Detsamma gäller om en hyresgäst för egen räkning beställer en reparation e.d. av en förhyrd lägenhet.

För att lagen skall vara tillämplig förutsätts vidare att det är fråga om en tjänst som utförs av en näringsidkare. Termen *näringsidkare* skall, i överensstämmelse med vad som är fallet enligt annan konsumentlagstiftning, fattas i vidsträckt mening. Den omfattar varje fysisk eller juridisk person som driver verksamhet av ekonomisk natur och av sådan karaktär att den kan betecknas som yrkesmässig. Detta innebär inte några större krav på verksamhetens omfattning. En person som på sin fritid mot ersättning – kontant eller in natura – utför tjänster åt andra bör sålunda betraktas som näringsidkare i lagens mening så snart det inte bara är fråga om något enstaka uppdrag. Om han på ett eller annat sätt marknadsför sina tjänster – t. ex. genom annonser, reklamblad eller anslag i bostadsområden – bör han regelmässigt betraktas som näringsidkare. Det saknar betydelse huruvida en tjänst, som en sådan person utför inom ramen för en verksamhet av detta slag, har någon anknytning till hans utbildning eller anställning eller huvudsakliga sysselsättning eller ej. 1 § KtjL

Ett ytterligare villkor för lagens tillämplighet är att tjänsten utförs inom ramen för näringsidkarens *yrkesmässiga verksamhet*. Detta villkor torde i praktiken knappast få någon självständig betydelse. Det tjänar huvudsakligen till att från lagens tillämpningsområde undanta fall då en person, som i och för sig är att betrakta som näringsidkare, utför en tjänst åt någon bekant eller annan under sådana förhållanden att han därvid måste anses handla i sin egenskap av privatperson. Det bör särskilt framhållas att villkoret inte är avsett att generellt undanta sådana fall då en näringsidkare i sin rörelse tillfälligtvis tar på sig ett arbete som ligger utanför det yrkesområde (den bransch) inom vilket rörelsen bedrivs.

Näringsidkare i lagens mening är även statliga och kommunala organ som driver sådan verksamhet av ekonomisk natur som tidigare har berörts, t. ex. de affärsdrivande verken. I den mån sådana organ utför konsumenttjänster av de slag som omfattas av lagen är den alltså tillämplig. Praktiska exempel är arbeten som utförs av kommunala energiverk och av televerket samt sådan förvaring av resgods m. m. som statens järnvägar utför (och som inte ingår i eller enbart utgör en biförpliktelse till själva transporten av godset). Lagen är däremot inte tillämplig på arbeten m. m. som utförs som ett led i offentlig förvaltning under sådana förhållanden att det framstår som främmande att tala om att det föreligger ett privaträttsligt avtalsförhållande mellan näringsidkaren och konsumenten. Den sotning som föreskrivs i offentligrättslig ordning bör på grund härav anses falla utanför lagens tillämpningsområde (jfr marknadsdomstolens dom 1976: 15).

Avgränsningen av lagens tillämpningsområde till rättsförhållanden mellan konsumenter (privatpersoner) som uppdragsgivare och näringsidkare som uppdragstagare innebär att åtskilliga partsrelationer faller utanför lagen som sådan. Så är bl. a. fallet med avtal mellan två näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet, dvs. avtal där även uppdragsgivaren är en näringsidkare som beställer tjänsten för sin yrkesmässiga verksamhet.

Detsamma gäller avtal där uppdragsgivaren är en juridisk person, vare sig denna driver näringsverksamhet eller ej. Lagen är sålunda inte tillämplig på tjänster där uppdragsgivaren är ett bolag eller en ideell förening e.d., såsom en villaägareförening. Inte heller gäller lagen för tjänster som utförs åt dödsbon. 1 § KtjL

Lagen bygger till stor del på vad som kan antas utgöra generellt gällande oskriven rätt inom tjänsteområdet. Den torde därför ofta kunna tillämpas analogt i partsförhållanden som faller utanför det i lagen angivna tillämpningsområdet. I första hand blir det naturligtvis aktuellt att i sådana partsförhållanden helt eller delvis använda reglerna i lagen som dispositiv rätt, dvs. som utfyllande regler i frågor som inte har reglerats genom avtalet mellan parterna. Lagen bör emellertid också kunna ge ledning när det gäller att bedöma huruvida ett villkor i ett avtal, som på grund av partsförhållandet faller utanför lagens tillämpningsområde, är att betrakta som oskäligt enligt generalklausulen i 36 § avtalslagen, enligt 1971 års avtalsvillkorslag eller enligt den i prop. 1983/84: 92 föreslagna lagen om avtalsvillkor mellan näringsidkare. Det är givet att konsumenttjänstlagen i båda de nu berörda hänseendena bör kunna tillmätas allt större betydelse ju mer den aktuella avtalssituationen liknar de avtalssituationer som omfattas av lagen som sådan. Särskilt när det gäller tjänster som utförs åt icke näringsdrivande dödsbon kan det ligga nära till hands att på detta sätt i praktiken låta lagen slå igenom som tvingande rätt.

Lagen är inte tillämplig på avtal som är att hänföra till anställningsavtal, dvs. fall där den arbetspresterande parten intar ställning av arbetstagare hos den åt vilken tjänsten utförs. Frågan huruvida den som utför en tjänst åt någon annan är att anse som arbetstagare hos denne får avgöras enligt de principer för bedömningen av denna fråga som har utbildats i rättstillämpningen (se SOU 1975: 1 s. 722–725; jfr SOU 1981: 31 s. 63–66).

I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen (se avsnitt 2.1.3) har lagstiftningen inriktats på konsumenttjänster som från rättslig och praktisk synpunkt framstår som särskilt centrala. Detta gäller främst tjänster av typen byggnads- och anläggningsarbeten samt reparationer, underhåll och tillverkning m. m. avseende olika föremål. Av skäl som närmare har redovisats i avsnitt 2.11.1 har det ansetts lämpligt att i sammanhanget reglera också konsumenttjänster som avser förvaring av egendom. De olika slag av tjänster som sålunda omfattas av lagen anges under punkt 1–3 i förevarande paragraf.

Enligt punkt 1 och 2 gäller lagen – med vissa särskilt angivna undantag – beträffande konsumenttjänster som avser *arbete* på lösa saker eller på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker. Genom uttrycket ”arbete på” klargörs att det skall vara fråga om materiellt (fysiskt) arbete som skall avsätta ett materiellt (fysiskt) resultat på föremålet för tjänsten eller frambringa en sak. Huruvida arbetet görs manuellt eller maskinellt saknar betydelse. Lagen är

alltså tillämplig såväl på avancerade hantverkstjänster som på enkla och i huvudsak maskinellt utförda arbeten. 1 § KtjL

De avtalstyper som avses i punkt 1 och 2 är sådana som traditionellt brukar hänföras till det s. k. materiella arbetsbetinget. Hit hör allehanda ändrings-, reparations-, underhålls-, installations- och tillverkningsarbeten (jfr dock 2 §). Till arbete på lösa saker eller fast egendom o. d. hör vidare olika rengöringsarbeten såsom tvättning av kläder och andra saker samt städning. Även arbete som går ut på destruktion av saker, exempelvis rivning av byggnader, omfattas av beskrivningen i punkt 1 och 2.

Bortsett från vad som följer av de särskilda undantagen från lagens tillämpningsområde saknar det betydelse vad det är för en sak, lös eller fast, som arbetet avser. Inte heller har arbetets omfattning någon betydelse för frågan om lagens tillämplighet. Den gäller alltså både för borttagning av en fläck på ett klädesplagg och för byggnads- eller anläggningsarbeten av betydande omfattning. Arbetets omfattning och karaktär kan dock självfallet få viss betydelse när det gäller tillämpningen av enskilda bestämmelser i lagen.

Lagen är tillämplig inte bara på avtal om engångsprestationer utan även på fortlöpande tjänster avseende arbete på lösa saker eller fast egendom o. d. Ofta förekommande avtal av det slaget är sådana som gäller t. ex. årlig service på värmepannor.

Avtal som huvudsakligen går ut på transport av ett föremål omfattas inte av lagen, och inte heller avtal som huvudsakligen går ut på att ett föremål skall testas i ett eller annat avseende. Självfallet är lagen dock tillämplig på transporter och testningar som ingår som ett led i näringsidkarens förpliktelser enligt ett avtal som huvudsakligen går ut på arbete på ett föremål. När det gäller en förberedande undersökning som en näringsidkare utför för att utreda omfattningen av eller kostnaden för ett arbete som han förutsätts utföra kan hänvisas till specialmotiveringen till 37 §.

Ett avtal som avser materiellt arbete på en lös sak eller på fast egendom o. d. faller under lagen även om det inrymmer intellektuella eller andra immateriella moment, t. ex. konstnärliga, som ingår som en del i utförandet av arbetet. De flesta avtal som sluts mellan näringsidkare och konsumenter om arbete på lösa saker eller fast egendom o. d. innebär sålunda ett moment av rådgivning, som i lagen fastslås genom bestämmelsen om näringsidkarens skyldighet att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen (4 §). Kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten (4 §) innefattar givetvis sådana moment som att näringsidkaren tillämpar en fackmans omdöme i olika hänseenden, att han planerar arbetet på ett fackmässigt sätt och att han tillgodoser vissa estetiska krav på resultatet av tjänsten. Vissa arbeten kräver att näringsidkaren upprättar ritningar eller gör nödvändiga beräkningar av olika slag. Andra arbeten kräver ett större eller mindre mått av konstnärlighet, t. ex. vissa måleri- och andra dekorationsarbeten samt sådana arbeten som renovering av

antika möbler, inskriptionsarbeten, gravyrarbeten och stämning av musik- 1 § KtjL
instrument.

Den omständigheten att ett arbete på en lös sak eller på fast egendom o.d. förutsätter konstnärliga eller andra immateriella prestationer från näringsidkarens sida har alltså i princip inte någon betydelse för frågan om lagens tillämplighet. En annan sak är att ett rent konstnärligt moment i ett sådant arbete kan kräva särskilda bedömningar när det gäller att avgöra exempelvis om tjänsten kan anses behäftad med fel.

I vissa fall kan det immateriella momentet i ett arbete dock vara så helt dominerande att det framstår som främmande att karaktärisera avtalet som ett avtal om arbete på lös sak e.d. Lagen torde t.ex. inte kunna anses tilllämplig på ett avtal som innebär att en näringsidkare tar på sig att för en konsuments räkning utarbeta ett dataprogram för konsumentens hemdator och mata in detta på ett magnetband som tillhandahålls av konsumenten. Gränsdragningsfrågor av detta slag, vilka knappast torde bli av någon större praktisk betydelse, får överlåtas åt rättstillämpningen.

Lagen är inte tillämplig på fristående konsultuppdrag av immateriell natur mellan en näringsidkare och en konsument, även om uppdraget har viss anknytning till ett arbete på en lös sak eller på fast egendom o.d. Den gäller alltså inte i förhållandet mellan konsumenten och en av denne anlitad arkitekt som upprättar ritningar och arbetsbeskrivningar för exempelvis en byggnad. Om den näringsidkare som skall uppföra t.ex. ett garage åt konsumenten har åtagit sig att även upprätta ritningar m.m. för byggnaden, är lagen däremot – i enlighet med det tidigare sagda – tillämplig även på detta moment i näringsidkarens prestation. Detta gäller vare sig han upprättar ritningarna själv eller anlitar någon annan för detta led i utförandet av det avtalade arbetet.

Enligt punkt 1 omfattar lagen i princip arbete på *lösa saker*. Vad som avses med lösa saker – ibland även betecknade som lösöre – torde inte kräva någon närmare förklaring i detta sammanhang. I enlighet med vad som har sagts i avsnitt 2.2.2 undantas emellertid från lagens tillämpningsområde avtal som avser behandling av levande djur. Veterinärmedicinska tjänster och tjänster som trimning av levande djur faller alltså utanför lagen. Arbete på döda djur – t.ex. uppstoppning, styckning eller skinnberedning – omfattas däremot av lagen.

Med anledning av vad som har anförts av en remissinstans bör framhållas att lagen inte omfattar behandling av personer, levande eller döda. Detta innebär att lagen inte är tillämplig på medicinsk behandling av människor eller t.ex. frisörtjänster, liksom inte heller på tjänster som utförs av begravningsbyråer för begravning av döda.

Enligt punkt 2 omfattar lagen vidare i princip tjänster som avser *arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker*. Redaktionellt avviker denna beskrivning av kretsen av föremål något från den beskrivning som upptogs i utredning-

ens lagförslag. Någon saklig skillnad i förhållande till vad utredningen har åsyftat föreligger dock inte. 1 § KtjL

Uttrycket fast egendom anknyter till begreppsbildningen i 1 och 2 kap. jordabalken. Det innebär att redan detta uttryck – beroende på ägarförhållandena – kan innesluta de saker som därefter räknas upp i beskrivningen i punkt 2. Byggnader och andra anläggningar på mark eller i vatten nämns emellertid här särskilt, eftersom de inte utgör fast egendom enligt jordabalken om de ägs av någon annan än den som äger marken eller vattenområdet. De betraktas då i stället som lös egendom, varvid de dock som regel inte är att hänföra till lösa saker utan brukar betecknas som fasta saker. Motsvarande gäller beträffande fasta saker i övrigt, t.ex. föremål som genom murning har fästats vid en byggnad.

Praktiska exempel på arbeten som enligt punkt 2 faller inom lagens ram är till en början markbearbetningsarbeten av olika slag som jordplanering, anläggande av gräsmattor o.d., brunnsborrning samt grävnings- och sprängningsarbeten. Lagen omfattar vidare byggande av anläggningar som murar, brunnar, stängsel och bryggor m.m. Andra vanliga och betydelsefulla arbeten som omfattas av lagen är reparations- och underhållsarbeten på byggnader och anläggningar, t.ex. målning, fasadputsning, takbeklädnadsarbeten, städning och andra rengöringsarbeten. Under lagen faller vidare om- och tillbyggnadsarbeten samt även sådana nybyggnadsarbeten som inte utgör uppförande av bostadshus utan avser byggande av t.ex. friliggande garage- eller förrådsbyggnader. Slutligen kan nämnas arbeten som trädgårdsskötsel, trädfällning, brytning av stubbar och snöröjning. Exemplifieringen är självfallet inte uttömmande.

Av skäl som har redovisats i avsnitt 2.2.2 gäller – i vart fall tills vidare – vissa *undantag från lagens tillämpningsområde* under punkt 2. Dessa undantag gäller framför allt arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål, såväl fritidshus som byggnader för permanent boende. Vidare undantas annat arbete på fast egendom, byggnader o.d. som i samband med uppförandet av ett bostadshus skall utföras av den näringsidkare som gentemot konsumenten har åtagit sig att uppföra själva bostadsbyggnaden.

Typexemplet på den situation som avses med dessa undantagsregler är ett entreprenadavtal mellan en konsument och en byggmästare som går ut på att byggmästaren – själv eller helt eller delvis med anlitande av underentreprenörer – skall uppföra ett helt funktionsfärdigt bostadshus åt konsumenten och i samband därmed också bygga ett garage på tomten, utföra anläggningsarbeten för trädgården och sätta upp staket m.m. I ett sådant fall kommer alltså inte bara uppförandet av själva bostadsbyggnaden utan också arbetena med dess fasta inredning och utrustning, liksom övriga arbeten som omfattas av avtalet mellan byggmästaren och konsumenten, att falla utanför lagen och i princip följa de rättsregler som gäller för sådana arbeten. Skälet till att undantagsreglerna har utformats på detta sätt är,

som har framhållits i avsnitt 2.2.2, att det har ansetts olämpligt att låta skilda regelsystem bli tillämpliga på olika delar av en samlad överenskommelse mellan konsumenten och den näringsidkare som har åtagit sig att uppföra själva bostadsbyggnaden. 1 § KtjL

När det gäller tillämpningen av den grundläggande undantagsregeln avseende uppförande av byggnader för bostadsändamål kan i enstaka fall uppkomma frågan huruvida ett arbete är att betrakta som uppförande av en ny sådan byggnad eller som tillbyggnad av ett befintligt bostadshus. Det avgörande bör här i princip vara det rent fysiska sambandet. Om arbetet fordrar ingrepp i en befintlig bostadsbyggnad och åstadkommer att denna utökas med nya rum som hänger samman med de redan befintliga bostadsutrymmena, bör arbetet räknas som ett tillbyggnadsarbete och inte som uppförande av en byggnad för bostadsändamål. Byggandet av en friliggande flygel till ett befintligt bostadshus bör däremot betraktas som uppförande av en byggnad för bostadsändamål och omfattas alltså av undantagsregeln. Detta gäller även om den nya byggnaden förses med värme e.d. från den tidigare befintliga. Om de arbeten som fordras för det ändamålet skall i samband med nybyggnadsarbetet utföras av samma näringsidkare som har åtagit sig detta, kommer även dessa arbeten att vara undantagna från tillämpningen av den nya lagen.

Som uppförande av byggnader för bostadsändamål bör givetvis räknas det fallet att en näringsidkare uppför t.ex. ett fritidshus med materialet från en nedmonterad byggnad, även om byggnaden blir likadan som den som har monterats ned. Är det en och samma näringsidkare som har åtagit sig att i ett sammanhang montera ned den gamla byggnaden och uppföra den nya, kommer också nedmonteringsarbetet att falla utanför lagen. Det är däremot inte fråga om ett sådant nybyggnadsarbete som avses med undantagsregeln, om "innanmätet" i en befintlig byggnad ersätts med nytt sedan det gamla har rivits ut.

Med uppförande av byggnader avses endast uppförandet av själva byggnadskroppen med avgränsningar utåt i form av grund, väggar och tak samt invändiga avgränsningar i form av väggar m.m. mellan olika utrymmen. Om konsumenten har beställt dessa arbeten av olika näringsidkare, bör undantagsreglerna i allmänhet anses tillämpliga för var och en av dem. Har konsumenten sålunda avtalat med en näringsidkare om att denne skall utföra gjutning och murning av grunden för ett bostadshus och med en annan om att denne skall uppföra återstoden av byggnadskroppen, bör alltså som regel båda avtalen anses falla utanför lagens tillämpningsområde. Motsvarande bör gälla om konsumenten själv utför den ena eller andra delen av arbetena.

Undantagsregeln avseende uppförande av byggnader är däremot inte tillämplig på arbeten som går ut på att förse byggnadskroppen med fast inredning och övrig utrustning, t.ex. inläggning av parkettgolv, el- och VVS-installation m.m. I det stora flertalet fall torde sådana arbeten ändå

komma att falla utanför lagens tillämpningsområde därför att de skall utföras av samma näringsidkare som har åtagit sig att uppföra byggnaden. Har konsumenten däremot själv träffat avtal med en eller flera andra näringsidkare om sådana utrustningsarbeten m. m., är lagen tillämplig beträffande de arbeten som denne eller dessa utför. Detsamma gäller om konsumenten har avtalat med andra näringsidkare än den som uppför byggnaden om att de skall utföra anläggningsarbeten för en trädgård eller liknande arbeten. 1 § KtjL

För att undantagsregeln avseende andra arbeten än uppförandet av själva den nya bostadsbyggnaden skall bli tillämplig förutsätts att den näringsidkare som uppför byggnaden har åtagit sig att utföra de andra arbetena "i samband därmed". Häri ligger inte bara ett krav på ett visst tidsmässigt samband mellan de olika arbetena. Dessutom krävs ett sådant funktionellt och avtalsmässigt samband mellan dessa att det framstår som naturligt och ändamålsenligt att betrakta dem som ingående i ett enhetligt uppdrag – syftande till att konsumenten skall erhålla ett bostadshus med vad därtill hör – för vars olika delar inte bör tillämpas skilda rättsliga regelsystem. Ett sådant samband kan inte anses föreligga, om en näringsidkare som har uppfört ett bostadshus åt konsumenten någon tid därefter kontrakteras även för att utföra anläggningsarbeten på tomten e.d. I ett sådant fall gäller alltså konsumenttjänstlagen beträffande de senare arbetena, vilket inte torde medföra några sådana olägenheter som har föranlett de här aktuella undantagsreglerna.

Undantaget avseende andra arbeten än uppförandet av en bostadsbyggnad bör med hänsyn till det nyss sagda inte heller anses tillämpligt beträffande arbeten som typiskt sett inte har med den ifrågavarande nybyggnationen att göra, även om de av praktiska skäl e.d. utförs samtidigt med denna. Det kan t. ex. vara fråga om vanliga underhålls- eller reparationsarbeten på redan befintliga byggnader eller anläggningar.

Enligt punkt 3 gäller lagen även beträffande konsumenttjänster som avser *förvaring av lösa saker*. Frågan härom har behandlats i avsnitt 2.11 i den allmänna motiveringen. Som där har redovisats finns sedan länge vissa bestämmelser om förvaring av gods i 12 kap. handelsbalken. Konsumenttjänstlagen tar i sin egenskap av speciallag rörande förvaring av lösa saker i konsumentförhållanden över dessa bestämmelser.

Med förvaring avses ett avtal som innebär att näringsidkaren tar på sig att för konsumentens räkning förvara och vårda en sak så att denna sedermera kan återlämnas i samma skick som när den togs emot av näringsidkaren. Exempel på vanligt förekommande förvaringsavtal som omfattas av lagen är sådana som gäller magasinering av möbler, sommarförvaring av pälsar, vinterförvaring av båtar, förvaring av kläder och andra persedlar i restauranggarderober o. d. samt bagageförvaring som inte enbart utgör ett underordnat moment i ett transportavtal.

En gränsdragningsfråga som kan uppkomma vid tillämpningen av lagen gäller skiljelinjen mellan å ena sidan avtal om förvaring och å andra sidan avtal som endast går ut på att näringsidkaren ställer ett förvaringsutrymme eller en uppställningsplats e.d. till konsumentens förfogande och som därför är att betrakta som ett avtal om hyra e.d. På avtal av denna senare typ är konsumenttjänstlagen inte tillämplig. 1 § KtjL

I princip bör gränsen härvid dras med utgångspunkt i att det utmärkande för förvaringsavtalet är näringsidkarens förvarings- och vårdplikt, vilken medför att förvaringsavtalet brukar hänföras till kategorin avtal om arbetsprestationer. För att ett förvaringsavtal skall anses föreligga torde det alltså krävas att näringsidkaren har åtagit sig att ta hand om ett föremål och att ägna detta viss vård i form av bevakning eller annan tillsyn som i princip är inriktad just på det ifrågavarande föremålet.

Om en konsument på en järnvägs- eller busstation använder sig av ett sådant förvaringsfack som där ofta ställs till allmänhetens förfogande eller om en konsument hyr ett bankfack hos en bank eller får tillgång till ett låsbart förvaringsfack i en hotellreception e.d., är det sålunda som regel inte fråga om ett avtal om förvaring. Om ett föremål tas om hand av personalen på järnvägs- eller busstationen, av personalen i banken eller av personalen på hotellet, föreligger däremot i allmänhet ett avtal om förvaring även om föremålet bara tas om hand för inlåsning i ett bankvalv, ett kassaskåp eller något annat förvaringsutrymme som konsumenten inte har direkt tillgång till. Uppställning av en bil på en automatbetjänad parkeringsplats eller i ett automatbetjänat garage innebär som regel inte att ett avtal om förvaring har slutits. På samma sätt bör bedömas fall där avgiften för uppställningen tas upp av områdes- eller garageinnehavarens personal men denna inte fyller någon annan funktion i förhållande till konsumenten. Om parkeringsområdets eller garagets innehavare uttryckligen eller underförstått tar på sig att kontrollera att bilen inte hämtas ut av någon annan än den som på ett eller annat sätt kan legitimera sig, t. ex. genom att förete ett bevis angående uppställningen, torde det däremot i princip få anses vara fråga om ett förvaringsavtal, låt vara att vårdplikten i ett sådant fall kan vara uttunnad till att avse i huvudsak endast utlämningskontrollen. Om en båtägare hos ett varv e.d. får disponera en plats för vinteruppläggning av båten innebär enbart denna omständighet inte att det kan anses föreligga ett avtal om förvaring av båten. Har varvsägaren åtagit sig att ägna båten tillsyn under uppläggningstiden föreligger däremot ett förvaringsavtal.

Även om gränsen mellan avtal om förvaring och avtal om nyttjanderätt till ett förvaringsutrymme e.d. principiellt sett är klar, kan det naturligtvis inte uteslutas att gränsdragningsfrågor stundom kan uppkomma i praktiken. I sista hand får sådana frågor lösas i rättstillämpningen, varvid hänsyn naturligtvis måste tas inte bara till det formella innehållet i parternas avtal utan också till hur förhållandet mellan parterna faktiskt gestaltar sig samt till omständigheterna i övrigt. Det bör tilläggas att frågan huruvida ett avtal

mellan en näringsidkare och en konsument är att hänföra till den ena eller den andra avtalstypen självfallet inte är ensamt avgörande när det gäller t. ex. konsumentens möjligheter att av näringsidkaren få ersättning för skador på egendom som förvaras på visst sätt. Även ett avtal om hyra av ett förvaringsutrymme e.d. kan innebära förpliktelser för näringsidkaren vars åsidosättande kan ådra honom bl. a. ett sådant skadeståndsansvar. 1 § KtjL

Som har berörts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.11.1) kan ett moment av förvaring utgöra en biförpliktelse för näringsidkaren enligt ett avtal som i huvudsak går ut på en annan prestation från näringsidkarens sida, t. ex. transport av gods. I sådana fall bör i allmänhet de regler som gäller för huvudförpliktelsen tillämpas även för förvaringsmomentet. Avtalet bör alltså inte till någon del betraktas som ett sådant avtal om förvaring som faller under konsumenttjänstlagen. Detta får betydelse bl. a. om de regler som gäller beträffande huvudförpliktelsen – såsom exempelvis lagstiftningen rörande vissa transportavtal – innebär eller tillåter begränsningar av näringsidkarens ansvar för skador på omhändertaget gods.

På samma sätt bör i princip bedömas den situationen att ett moment av förvaring ingår som en biförpliktelse till ett sådant avtal om arbete på egendom som omfattas av konsumenttjänstlagen, såsom när en bil eller en annan lös sak överlämnas i näringsidkarens besittning för ett reparationsarbete e.d. Detta betyder att lagens särskilda regler rörande avtal om förvaring inte är direkt tillämpliga på förvaringsmomentet i ett sådant avtal. Förhållandet har dock ringa praktisk betydelse med hänsyn till att näringsidkarens ansvar vid skador på konsumentens egendom medan den befinner sig i näringsidkarens besittning är i huvudsak detsamma vare sig förvaringsåtagandet är hans huvudförpliktelse eller förvaringsmomentet utgör en biförpliktelse till ett åtagande att utföra arbete på ett föremål.

I många fall kan å andra sidan arbete på en lös sak ingå som ett moment i näringsidkarens vårdplikt enligt ett avtal om förvaring av saken. Ett sådant arbete bör då i princip bedömas enbart som ett led i fullgörandet av förvaringsavtalet. Det kan t. ex. vara fråga om rengöring av ett föremål inför förvaringen, arbete som fordras för att föremålets skick skall bibehållas under förvaringen eller demontering av viss utrustning från ett föremål inför förvaring av föremålet och senare påmontering av utrustningen inför utlämnande av föremålet till konsumenten. Motsvarande gäller om förvaringsavtalet innefattar ett i förhållande till förvaringsåtagandet underordnat transportmoment e.d., exempelvis bogsering av en bil till en uppställningsplats för förvaring av bilen.

Förhållandena kan emellertid också vara sådana att exempelvis ett avtal om förvaring av en lös sak och ett avtal om arbete på saken bör bedömas som två separata avtal mellan näringsidkaren och konsumenten. Så kan vara fallet om ett varv som har åtagit sig vinterförvaring av en båt också skall utföra utrustnings- eller reparationsarbeten på båten, vilka inte kan anses utgöra endast moment i vårdplikten enligt förvaringsavtalet, eller om

en näringsidkare som har åtagit sig sommarförvaring av en päls också skall utföra ändringsarbeten på denna. På motsvarande sätt kan t. ex. ett avtal om transport av en sak ha kombinerats med ett avtal om förvaring av saken som måste anses ligga vid sidan av transportavtalet. I sådana fall skall beträffande vart och ett av avtalen tillämpas de regler som gäller för det avtalet. Detta hindrar inte att ett väsentligt kontraktsbrott från näringsidkarens sida med avseende på ett av avtalen i vissa fall kan ge upphov till en rätt för konsumenten att häva båda avtalen. 1 § KtjL

Som nyss nämndes bör förvaring som endast utgör ett led i fullgörandet av ett transportavtal eller annars en biförpliktelse enligt ett sådant avtal i princip bedömas enligt de regler som gäller för det aktuella transportavtalet. I allmänhet torde det här vara fråga om förvaring som sker medan egendom befinner sig under befordran enligt ett transportavtal eller som sker i omedelbar anslutning till transportens påbörjande eller avslutande. Det gäller bl. a. sådan förvaring av resgods som regleras i den i prop. 1983/84: 117 föreslagna järnvägstrafiklagen. En speciell situation föreligger dock då en passagerare på ett fartyg överlämnar värdeföremål till befälhavaren eller någon annan representant för bortfraktaren för säker förvaring under en sjöresa. Bortfraktarens ansvarighet för skador avseende den förvarade egendomen regleras i 6 kap. sjölagen (1891: 35 s. 1, ändringar i 6 kap. gjorda senast 1983: 699). Dessa bestämmelser bör i förhållande till konsumenttjänstlagen uppfattas som sådan speciallagstiftning som utesluter tillämpningen av konsumenttjänstlagens regler om förvaring.

Objektet för förvaringsavtal som enligt punkt 3 omfattas av konsumenttjänstlagen är lösa saker, dvs. samma kategori av föremål som avses under punkt 1 i förevarande paragraf. I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.11.2 undantas från lagens tillämpningsområde förvaring av levande djur.

Till lösa saker bör vid tillämpningen av lagen räknas även handlingar av värdepappers natur. Värdepapper brukar visserligen i många sammanhang inte hänföras till egendomskategorin "lösa saker" utan i stället betraktas som en särskild kategori under det vidare rättsliga begreppet "lös egendom". Detta sker emellertid i sammanhang där det väsentliga inte är värdepapperet som ett fysiskt föremål, utan i stället de rättigheter som representeras av papperet. Värdepapper framträder dock även som fysiska föremål och bör som sådana omfattas av konsumenttjänstlagens regler om förvaring av lösa saker.

Det bör dock understrykas att lagen, när det gäller förvaring av värdepapper, inte är avsedd att reglera annat eller mera än den förvarings- och vårdplikt som är förknippad med förvaringen av värdepapper just i deras egenskap av fysiska föremål. Lagen tar däremot inte sikte på den rättsliga vården (förvaltningen) av värdepapper och reglerar alltså inte t. ex. frågan om vilka åtgärder som en förvarare kan vara skyldig att vidta i syfte att bevara de rättigheter som representeras av ett värdepapper. Frågor av det slaget får lösas genom särskilt avtal mellan parterna, vars rättsverkningar

m. m. i princip inte regleras av konsumenttjänstlagen. Ett avtal som innebär att värdepapper har överlämnats till någon huvudsakligen för sådan förvaltning som nu har nämnts, medan förvaringen av värdepapperen som fysiska föremål framstår enbart som en biförpliktelse till den rättsliga vården, bör i enlighet med det tidigare sagda anses i sin helhet falla utanför konsumenttjänstlagen. 2 § KtjL

I fråga om förvaring och vård av omyndigas värdehandlingar finns särskilda bestämmelser av i huvudsak tvingande natur i lagen (1924: 322) om vård av omyndigs värdehandlingar (ändrad senast 1981: 1335). Lagen gäller enligt 1 § i fall då värdehandlingar för en omyndigs räkning har satts ned i öppet förvar hos riksbanken eller annan bank enligt bestämmelserna i föräldrabalken, liksom då i annat fall en bank har i öppet förvar sådana värdehandlingar tillhörande en omyndig på vilka föräldrabalkens bestämmelser om nedsatta värdehandlingar skall tillämpas. Enligt 15 § tillämpas lagen också på vård av värdehandlingar som tillhör någon för vilken god man har förordnats enligt 18 kap. 3 eller 4 § föräldrabalken. När det gäller inhemska värdehandlingar reglerar lagen om vård av omyndigs värdehandlingar, såväl den rent fysiska som den rättsliga vården av handlingarna, medan den beträffande utländska värdehandlingar ålägger banken ansvar endast för den fysiska förvaringen av handlingarna. I fråga om sådan förvaring som omfattas av lagen om vård av omyndigs värdehandlingar bör denna betraktas som en specialreglering i förhållande till konsumenttjänstlagen, vilket medför att den lagen inte är tillämplig.

2 §

Lagen gäller inte

1. tillverkning av lösa saker, utom då konsumenten skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet,
2. installation, montering eller annat arbete som en näringsidkare utför för att fullgöra ett avtal om köp av en lös sak,
3. arbete som en näringsidkare utför för att avhjälpa fel i egendom som han har sålt.

(Jfr 1 kap. 2 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller bestämmelser rörande avgränsningen av lagens tillämpningsområde gentemot de regler som gäller för köp, i första hand de till konsumentens förmån tvingande reglerna i konsumentköplagen.

Punkt 1

Genom punkt 1 klargörs att konsumenttjänstlagen inte gäller för sådana tillverkningsavtal som enligt 2 § köplagen skall anses som köp (s. k. beställningsköp). I förhållande till den paragrafen har förevarande bestämmelse getts en modernare språklig utformning och anpassats till vad som preliminärt har överenskommits under det arbete på en ny köplag som f.n. bedrivs i nordisk samverkan.

I sak är bestämmelsen i punkt 1 avsedd att ansluta till bestämmelsen i 2 § köplagen på så sätt att sådana avtal om tillverkning av lösa saker som inte faller under köplagen i stället skall anses som avtal om tjänster. 2 § KtjL

Det avgörande blir härvid i princip vad avtalet mellan parterna innebär i fråga om tillhandahållande av det material som behövs för att tillverka eller framställa den sak som avtalet avser. I 2 § köplagen sägs i detta hänseende att ett avtal om tillverkning av ett föremål är att anse som köp, om tillverkaren skall "ämnet därtill bestå". Det anses emellertid tillräckligt att tillverkaren skall hålla med det huvudsakliga materialet (se Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 55–56). Detta förhållande återspeglas i den nu aktuella bestämmelsen genom att det av denna framgår att konsumenttjänstlagen skall tillämpas på ett tillverkningsavtal endast om konsumenten skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet (ämnet) till den sak som skall tillverkas.

Punkt 1 är avsedd att omfatta även avtal som är att jämställa med tillverkningsavtal men beträffande vilka det kan framstå som mindre träffande att använda termen tillverkning, t. ex. avtal om odling av växter e.d. (jfr SOU 1976: 66 s. 205).

Som exempel på vanligt förekommande avtal som enligt punkt 1 inte omfattas av konsumenttjänstlagen utan är att anse som beställningsköp kan nämnas tillverkning av nycklar, framställning av fotografier eller fotokopior genom kopiering av inlämnade negativ eller förlagor och måttbeställning av kläder hos en affär som tillhandahåller tyget. Det är fråga om tillverkning av en lös sak enligt punkt 1 även om föremålet efter tillverkningen skall förenas med marken eller med en byggnad e.d. på ett sådant sätt att föremålet därigenom blir att anse som fast egendom enligt bestämmelserna i 2 kap. jordabalken eller kommer att utgöra en fast sak, t. ex. byggnad eller anläggning på annans mark. Om en konsument hos en näringsidkare beställer tillverkning av ett monteringsfärdigt hus, är det alltså fråga om ett tillverkningsavtal som enligt 2 § köplagen skall anses som köp och som faller utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Detsamma gäller, om en konsument beställer tillverkning av fönsterbågar till en byggnad eller av ett staket som skall levereras i sektioner för att sättas upp runt konsumentens tomt, förutsatt att näringsidkaren skall hålla med det huvudsakliga materialet. Det är däremot inte fråga om ett s. k. beställningsköp utan i stället om en tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen, om näringsidkaren förfärdigar en sak som i och med tillverkningen antar karaktären av fast egendom eller fast sak.

Som framgår av det tidigare sagda är bestämmelsen i punkt 1 inte avsedd att ändra den gränsdragning mellan å ena sidan avtal om köp och å andra sidan avtal av typen arbetsbeting som följer av 2 § köplagen. När det gäller ytterligare detaljfrågor rörande denna gränsdragning kan därför hänvisas till den köprättsliga litteraturen (se bl. a. Almén-Eklund s. 53–57).

Punkt 2 2 § KtjL

Genom denna bestämmelse klargörs att konsumenttjänstlagen inte gäller beträffande sådana installations-, monterings- eller liknande arbeten som är att betrakta endast som en biförpliktelse för näringsidkaren enligt ett avtal om köp av en lös sak. Detta senare kommer till uttryck genom att det i bestämmelsen sägs att det skall vara fråga om arbete som en näringsidkare utför för att fullgöra ett sådant köpeavtal. Härav framgår också att det skall vara fråga om arbete som utförs av den näringsidkare som är part i köpeavtalet eller av någon annan för hans räkning. Bestämmelsen träffar alltså inte det fallet att konsumenten anlitar en näringsidkare för att installera en hushållsmaskin e.d. som konsumenten har köpt av en annan näringsidkare. Vidare framgår av bestämmelsen att arbetet skall utgöra ett led i fullgörandet av köpeavtalet. Bestämmelsen avser alltså inte heller den situationen att en konsument som har köpt en hushållsmaskin e.d. senare på nytt anlitar säljaren för att installera maskinen.

Bestämmelsen i punkt 2 anger i och för sig inte när ett installationsarbete e.d. bör ses som enbart en biförpliktelse för näringsidkaren enligt ett avtal om köp av en lös sak. Den klargör endast att, när så är fallet, det ifrågavarande arbetet inte faller under konsumenttjänstlagen.

Bestämmelsen lämnar sålunda öppet huruvida ett avtal, som innebär både att näringsidkaren skall tillhandahålla gods och att han i samband därmed skall utföra arbete på lös sak eller på fast egendom e.d., bör i sin helhet bedömas som ett köp eller som en sådan tjänst som avses i 1 § eller om det i stället bör bedömas som två särskilda avtal. Dessa frågor torde knappast vålla några större problem i praktiken.

Som en allmän utgångspunkt bör dock framhållas att de avtal om arbete på egendom som omfattas av konsumenttjänstlagen (det s.k. materiella arbetsbetinget) typiskt sett går ut på att näringsidkaren skall tillhandahålla såväl gods som arbete, medan köpeavtalet typiskt sett går ut endast på tillhandahållande av gods. Det torde därför – som även utredningen har framhållit (betänkandet s. 135) – ofta ligga närmare till hands att hänföra ett sådant blandat avtal som avses här under konsumenttjänstlagen än att bedöma det som ett köp. Så snart arbetsåtagandet framstår som ett väsentligt moment i avtalet torde detta sålunda normalt böra betraktas som ett avtal om en tjänst och inte som ett köp. Uppenbarligen kan man härvid inte enbart eller ens i första hand se till värderelationen mellan arbete och gods. Minst lika viktigt torde vara, om arbetet framstår som kvalificerat därför att det kräver en fackmans sakkunskap, skicklighet eller särskilda utrustning.

I enlighet med det nu sagda bör – för att nämna ett exempel som utredningen har bedömt annorlunda (se betänkandet s. 413) – byte av motor eller växellåda i en bil regelmässigt betraktas som en tjänst som faller under konsumenttjänstlagen och inte som ett köp (jfr NOU 1979: 42 s. 22 och 67). I ett sådant fall tillkommer som en ytterligare bedömnings-

faktor att det ofta framstår som naturligt för folk i allmänhet att betrakta ett avtal som ett avtal om en tjänst och inte som ett köp då det är fråga om att varaktigt förena föremål av typ reservdelar med ett huvudföremål. 2 § KtjL

Det torde däremot normalt böra anses vara fråga om ett köp som enligt punkt 2 i sin helhet faller utanför konsumenttjänstlagen, om en bilreparatör tillhandahåller och monterar nya tändstift i en bilmotor, nya glödlampor i en bils strålkastare eller nya hjul på en bil. Typiskt sett är det här fråga om enkla arbeten och om föremål som gärna uppfattas som självständiga varor bl. a. därför att de i stor utsträckning tillhandahålls inte bara hos serviceverkstäder o. d. utan säljs och köps i många olika sammanhang. På samma sätt torde vanligen böra bedömas köp av tvätt- eller diskmaskiner, spisar, kylskåp o. d., TV-apparater och andra hushållsmaskiner eller hushållsapparater i fall då säljaren åtar sig att ombesörja installationen.

Givetvis kan en helhetsbedömning av ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare dock utfalla på annat sätt beroende på omständigheterna i det konkreta fallet. Om en bilreparatör har åtagit sig att utföra en 1000-milsservice på konsumentens bil, innefattande en rad olika moment av vilka ett eller flera i enlighet med det nyss sagda skulle kunna bedömas som köp om de ses isolerat, torde det sålunda normalt vara mest naturligt och ändamålsenligt att uppfatta hela avtalet om servicen som ett avtal om en konsumenttjänst. I andra situationer kan det däremot vara befogat att betrakta ett liknande avtal såsom bestående av ett avtal om en tjänst kombinerat med ett eller flera köp, t. ex. då en näringsidkare åtar sig att helrenovera konsumentens kök och att i samband därmed leverera och installera sådana apparater som spis, diskmaskin och kylskåp.

Bestämmelsen i punkt 2 gäller även beträffande sådana s. k. beställningsköp som avses i 2 § köplagen och som enligt punkt 1 i förevarande paragraf inte omfattas av konsumenttjänstlagen. Om en näringsidkare som på konsumentens beställning tillverkar fönsterbågar till en byggnad eller staketsektioner för en tomt också har åtagit sig inmontering resp. uppsättning torde avtalet sålunda vanligen i sin helhet böra bedömas som ett köp. På samma sätt torde normalt också böra bedömas uppsättande genom säljarens försorg av en monteringsfärdig byggnad, vare sig den har särskilt tillverkats på konsumentens beställning eller köpts "från lager". I detta fall framstår nämligen inslaget av köp oftast som så dominerande att det är naturligt att se uppsättningsarbetet som en biförpliktelse enligt köpeavtalet, trots att arbetet i och för sig kan vara både omfattande och komplicerat.

Det bör framhållas att frågan om konsumenttjänstlagens tillämplighet på arbete på egendom, vilket utgör en del av näringsidkarens förpliktelser enligt ett "blandat" avtal, givetvis kan uppkomma även när arbetet kombinerats med andra prestationer än sådana som kan hänföras till köp av lösa saker (t. ex. transport). Bedömningen av dessa fall får överlåtas åt rättstillämpningen.

Punkt 3 3 § Ktjl.

Genom punkt 3 klargörs att konsumenttjänstlagen inte heller reglerar arbete som en näringsidkare utför för att avhjälpa vad som rättsligt sett utgör fel hos egendom – lös eller fast – som har sålts av näringsidkaren. Det är alltså även i detta fall fråga om arbete som utförs till fullgörande av ett avtal om köp. Bestämmelsen avser endast sådant avhjälpningsarbete som näringsidkaren är berättigad eller skyldig att utföra enligt de för köpet gällande rättsreglerna och som också utförs på grund därav. Härunder faller även avhjälpande av en bristfällighet som omfattas av ett garantiåtagande. Bestämmelsen torde också kunna anses tillämplig om en säljare avstår från att åberopa t.ex. att konsumenten på grund av alltför sen reklamation har förlorat sin rätt att göra ett fel gällande och därför utför ett avhjälpningsarbete som om han vore skyldig att göra detta. Detsamma gäller om konsumenten godtar att näringsidkaren avhjälper ett fel trots att konsumenten i stället skulle ha kunnat häva köpet eller göra prisavdrag. Bestämmelsen är däremot inte tillämplig i fall då en konsument av någon anledning väljer att inte utnyttja sina befogenheter enligt köpeavtalet utan i stället beställer arbetet hos säljaren som ett vanligt reparationsarbete e.d.

Bestämmelsen i punkt 3 gäller endast arbete som utförs av säljaren eller av någon annan för hans räkning. Om konsumenten låter någon annan näringsidkare rätta till en bristfällighet är konsumenttjänstlagen tillämplig på detta arbete.

Som utredningen har framhållit (betänkandet s. 414) förekommer det, särskilt i samband med garantier för en längre tid, att säljaren som ett villkor för garantins giltighet föreskriver att köparen under garantitiden skall låta utföra vissa underhållsarbeten o. d. med jämna mellanrum. Även om sådana arbeten utförs av säljaren torde detta inte kunna sägas ske till fullgörande av köpeavtalet, och de hör därför inte till de arbeten som avses i punkt 2 eller 3 i förevarande paragraf, såvida det inte i något enskilt fall blir fråga om ett avhjälpande av fel i den mening som tidigare har berörts.

Detsamma gäller naturligtvis i allmänhet beträffande annan service som en näringsidkare utför på egendom som en gång har sålts av honom. Det torde emellertid vara befogat att anse bestämmelsen i punkt 2 tillämplig på sådan, för konsumenten ofta kostnadsfri, leveransservice som en säljare tar på sig att utföra en kortare tid efter leveransen av exempelvis en bil och som i regel går ut på kontroll och efterjustering av olika detaljer hos den köpta varan.

3 §

Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

(Jfr 1 kap. 5 § i utredningens förslag)

Paragrafen fastslår att bestämmelserna i konsumenttjänstlagen i princip är tvingande till konsumentens förmån på det sättet att denne inte är bunden av avtalsvillkor som i jämförelse med lagens bestämmelser är till nackdel för honom. Den jämförelse som nämns i paragrafen skall i princip göras mellan det enskilda avtalsvillkor och den enskilda lagbestämmelse som reglerar en viss fråga. Det är alltså inte fråga om att göra en helhetsbedömning av ett avtal som i vissa avseenden ger konsumenten en sämre men i andra avseenden en förmånligare ställning än som följer av lagen. 3 § KtjL

Bestämmelsen innebär att de olika förmåner och befogenheter som lagen tillerkänner konsumenten inte kan inskränkas genom villkor i avtal. Inte heller är konsumenten bunden av avtalsvillkor som t. ex. ålägger honom ett strängare ansvar för kontraktsbrott än som följer av lagens regler. Konsumenten får däremot alltid åberopa ett avtalsvillkor som för honom är förmånligare än motsvarande lagbestämmelse. Lagen ger således konsumenten ett minimiskydd i förhållande till näringsidkaren, såvida det inte av den enskilda bestämmelsen framgår att den gäller endast om inte annat har avtalats mellan parterna. Detta motsvarar i princip vad som gäller enligt annan lagstiftning på konsumentområdet, t. ex. konsumentköplagen, konsumentkreditlagen och konsumentförsäkringslagen.

Det bör påpekas att paragrafen avser avtalsvillkor varigenom konsumenten på förhand godtar inskränkningar i sina rättigheter eller utvidgningar av sina skyldigheter enligt lagen. Däremot hindrar paragrafen inte att konsumenten, när en befogenhet eller förmån eller skyldighet enligt lagen väl har aktualiserats, i det konkreta fallet avstår från befogenheten eller förmånen med giltig verkan eller binder sig vid en längre gående skyldighet (jfr prop. 1973: 129 s. 193 och 232, 1976/77: 123 s. 159, 348 och 369–370, 1979/80: 9 s. 102, 1980/81: 10 s. 162–163 och 1981/82: 40 s. 27). Frågan huruvida ett sådant avstående eller åtagande från konsumentens sida kan anses ha skett och i vad mån det är bindande för konsumenten får bedömas enligt allmänna avtalsrättsliga regler, varvid konsumenten skyddas bl. a. av den allmänna förmögenhetsrättsliga generalklausulen i 36 § avtalslagen.

Även om lagen i princip är tvingande till förmån för konsumenten ger den, som redan nämnts, utrymme för avtalsfrihet i vissa hänseenden. Detta kommenteras närmare i anslutning till de paragrafer som på detta sätt är dispositiva.

4.1.2 Uppdraget m. m.

Detta avsnitt av lagen omfattar 4–8 §§ och innehåller regler om näringsidkarens grundläggande skyldigheter mot konsumenten.

Avsnittet inleds med bestämmelser om näringsidkarens skyldigheter i fråga om *utförande och material* (4 §). Därefter följer bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att iaktta sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som gäller tjänstens *säkerhet* (5 §). Bestämmelser om

näringsidkarens *skyldighet att avråda* konsumenten från tjänsten finns i 6 och 7 §§. Avsnittet avslutas med bestämmelser om näringsidkarens skyldigheter att utföra *tilläggsarbete* (8 §). 4 § KtjL

Utförande och material

4 §

Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Han skall vidare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om inte annat får anses avtalat, ingår det i tjänsten att näringsidkaren skall tillhandahålla behövligt material av normalt god beskaffenhet.

(Jfr 2 kap. 1–3 §§ i utredningens förslag)

Första stycket

Bestämmelserna i första stycket anger de grundläggande krav som konsumenten har rätt att ställa på näringsidkaren när det gäller utförandet av en tjänst och näringsidkarens handlande i övrigt i förhållande till konsumenten. Bestämmelserna har karaktären av en övergripande generalklausul. De utgör grundvalen för lagens mer konkreta regler om näringsidkarens skyldigheter i olika hänseenden. De inträder emellertid också som en viktig utfyllande norm när det gäller kraven på näringsidkarens handlande m. m. i situationer som inte närmare har reglerats i lagen eller i avtalet mellan parterna. De bildar utgångspunkten vid tolkning och tillämpning av olika bestämmelser i lagen och parternas avtal.

Bestämmelsernas innebörd kan allmänt beskrivas så, att de som riktmärke för näringsidkarens handlande och för rättstillämpningen uppställer det handlande i olika hänseenden som kan krävas av en normalt skicklig och kunnig samt seriöst arbetande fackman inom det område som den ifrågavarande tjänsten gäller.

Detta kommer för det första till uttryck genom kravet på att tjänsten, sådan denna har bestämts genom avtalet mellan parterna, skall *utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt*. Det är givetvis fråga om en objektiv måttstock. Erfarenheten från främst allmänna reklamationsnämndens verksamhet visar att det i praktiken normalt inte innebär några större svårigheter att avgöra vad fackmässigheten fordrar i olika situationer på olika områden. I många branscher kan vägledning hämtas i allmänna eller särskilda beskrivningar eller anvisningar avseende material och metoder m. m. Därtill kommer som en grundläggande norm för bedömningen vad som i olika fall utgör god yrkes- eller branschpraxis.

Kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande är naturligtvis av central betydelse när det gäller bedömningen av om en tjänst skall anses behäftad med fel. Vid tjänster som avser arbete på egendom sker den bedömningen i princip med utgångspunkt i resultatet av tjänsten. Som

framgår av bestämmelsen i första meningen tar den emellertid inte enbart sikte på att själva det fysiska resultatet av tjänsten skall framstå som fackmässigt tillfredsställande. Kravet på fackmässighet gäller alla moment i näringsidkarens prestation som kan anses höra till utförandet av tjänsten. Det innebär sålunda bl. a. ett krav på att näringsidkaren planerar och genomför arbete och materialanskaffning på det sätt som kan fordras av en fackman, vilket kan få betydelse bl. a. för frågan om skäligheten av det pris som näringsidkaren vill ta ut för en tjänst eller för frågan om det skall anses föreligga ett dröjsmål på näringsidkarens sida. Kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten innebär vidare att näringsidkaren i samband med arbetet skall iaktta fackmannens varsamhet och hänsyn vid hanteringen av föremålet för tjänsten och annan konsumentens egendom som kan beröras av tjänstens utförande, vilket får betydelse bl. a. för tillämpningen av vissa av lagens bestämmelser om skadeståndsskyldighet för näringsidkaren. 4 § KtjL

Till ett fackmässigt tillfredsställande utförande av en tjänst hör i princip också att näringsidkaren iakttar olika säkerhetsföreskrifter o. d. som avser själva utförandet av arbetet. Om ett åsidosättande av en sådan säkerhetsföreskrift leder till skada för konsumenten kan det enligt lagen leda till skadeståndsskyldighet för näringsidkaren även om resultatet av tjänsten i och för sig är felfritt. När det gäller sådana säkerhetsföreskrifter som i princip tar sikte på resultatet av en tjänst och som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten efter dennas utförande är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt kan hänvisas till specialmotiveringen till 5 §.

I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.3.2) är bestämmelsen om att tjänsten skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt tvingande till konsumentens förmån. Som framgår av vad som där har sagts måste man emellertid skilja mellan frågan om det sätt på vilket en bestämd tjänst skall utföras och frågan om uppdragets eller tjänstens innebörd. Den senare frågan bestäms i princip genom avtalet mellan parterna. I enlighet härmed kan själva tjänsten, sådan den har bestämts genom avtalet, gå ut på en åtgärd som från allmän fackmässig synpunkt inte ter sig tillfredsställande. Det kan t. ex. vara fråga om en provisorisk reparation av ett föremål. Den sålunda bestämda tjänsten skall emellertid utföras på ett sätt som för sådant arbete framstår som fackmässigt tillfredsställande. Här får hänvisas till vad som har sagts i avsnitt 2.3.2. I fall som nu har berörts måste det givetvis fordras att det av parternas avtal klart följer att uppdraget eller tjänsten verkligen går ut på en åtgärd som från allmän fackmässig synpunkt inte ter sig tillfredsställande. För detta bör i princip krävas att konsumenten insett eller måste ha insett att den beställda tjänsten var av detta slag. Om konsumenten beställer målning av en byggnad på grundval av en arbetsbeskrivning som inte upptar ett moment vilket normalt är nödvändigt för att målningsarbetet skall kunna anses fackmässigt utfört måste det sålunda, för att uppdraget skall

anses bestämt i enlighet med arbetsbeskrivningen, som regel fordras att näringsidkaren har klargjort förhållandet för konsumenten (jfr nedan beträffande näringsidkarens omsorgsplikt). 4 § KtjL

I sammanhanget bör nämnas att parterna inte kan med bindande verkan för konsumenten avtala om åtgärder som medför åsidosättande av sådana säkerhetsföreskrifter o. d. som avses i 5 §.

Som har framhållits i avsnitt 2.3.2 i den allmänna motiveringen bör den omständigheten att konsumenten har medgett att ett arbete helt eller delvis utförs av en praktikant eller lärling hos näringsidkaren i tillräcklig grad kunna beaktas inom den bedömningsmarginal som ligger i begreppet "fackmässigt tillfredsställande".

Kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten utgör ett minimikrav som konsumenten alltid har rätt att ställa. Om näringsidkaren har åtagit sig ett särskilt gott utförande av en tjänst är han naturligtvis bunden av detta åtagande. Detta är emellertid i huvudsak en fråga om vad konsumenten har rätt att fordra av resultatet av tjänsten, och den berörs därför närmare i anslutning till bestämmelserna om fel hos tjänsten.

I första styckets andra mening uppställs som ett andra grundläggande krav på näringsidkaren att han *med tillbörlig omsorg skall ta till vara konsumentens intressen*. Det går naturligtvis inte någon skarp gräns mellan detta krav och kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av en tjänst. Den omsorgsplikt som fastslås genom bestämmelsen i andra meningen avser emellertid inte i första hand den omsorg – närmast i betydelsen noggrannhet o. d. – som näringsidkaren självfallet måste visa vid utförandet av ett arbete och som utan vidare täcks av kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande. Det är här i stället främst fråga om den mer allmänna omsorg om motpartens intressen som bör krävas av en näringsidkare, särskilt när motparten är en konsument, och som går ut på att näringsidkaren i den utsträckning som sakens natur fordrar måste ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till konsumentens förfogande samt uppträda aktivt lojalt gentemot konsumenten.

Såväl näringsidkarens skyldighet att i vissa fall avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst (6 §) som hans skyldighet att underrätta konsumenten om behov av tilläggsarbete (8 §) utgör i lagen särskilt reglerade utslag av näringsidkarens allmänna skyldighet att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Denna omsorgsplikt innebär vidare t. ex. att näringsidkaren, om han för utförandet av en tjänst kan välja mellan olika i och för sig fackmässigt tillfredsställande tillvägagångssätt, inte får välja ett alternativ som med hänsyn till omständigheterna är onödigt dyrt. Andra utslag av omsorgsplikten är att näringsidkaren självfallet bör underrätta konsumenten om att det är särskilt lämpligt eller kan innebära en avsevärd besparing för konsumenten att denne själv vidtar vissa förberedande åtgärder inför utförandet av en tjänst, liksom att näringsidkaren måste ge konsumenten de anvisningar och i övrigt vidta de försiktighetsmått som krävs t. ex. för att skydda redan utfört arbete mot olika skador.

Om konsumenten tillhandahåller material till en tjänst, får det som regel anses ingå i näringsidkarens omsorgsplikt att granska materialet och säga ifrån, om han finner detta bristfälligt eller olämpligt. På motsvarande sätt kan näringsidkaren som regel inte utan vidare följa konsumentens anvisningar för utförandet av en tjänst. Dessa frågor berörs närmare i anslutning till bestämmelserna om fel hos tjänsten (se specialmotiveringen till 16 §). 4 § KtjL

Självfallet finns det gränser för vad som kan åläggas en näringsidkare när det gäller att ta till vara konsumentens intressen. Vad som krävs är att näringsidkaren visar *tillbörlig* omsorg. Det kan t. ex. inte fordras att näringsidkaren skall upplysa konsumenten om förhållanden som är allmänt kända även för konsumenter, såvida inte näringsidkaren i det enskilda fallet har klart för sig att konsumenten svävar i okunnighet på en sådan punkt. Omvänt kan det inte heller krävas av näringsidkaren att han skall upplysa en konsument som är fackman på ett område om sådana förhållanden som konsumenten därmed rimligen måste antas känna till. Bortsett från vad som följer av bestämmelserna om avrådningsplikt (6 §) kan det naturligtvis inte heller fordras av näringsidkaren att han handlar i strid mot sina egna berättigade intressen. Och även om näringsidkaren bör tillse att en tjänst inte blir onödigt dyr för konsumenten, kan det normalt inte krävas av näringsidkaren att han för en viss tjänst anlitar andra inköpskällor eller underentreprenörer än dem som han vanligen anlitar.

Det bör framhållas att näringsidkarens allmänna omsorgsplikt enligt förevarande bestämmelse ibland torde kunna få betydelse som den enda direkt tillämpliga bedömningsnormen när det gäller näringsidkarens uppfyllande av olika s. k. biförpliktelser till en viss tjänst. Detta gäller bl. a. när ett moment av förvaring ingår som en biförpliktelse till ett avtal om arbete på en lös sak. Det kan i ett sådant fall som regel inte krävas att saken förvaras och vårdas på samma sätt som om förvaringen vore huvudsyftet med avtalet. Frågan om näringsidkaren har uppfyllt sina skyldigheter härvidlag får då bedömas enligt bestämmelsen om näringsidkarens allmänna omsorgsplikt. Otvivelaktigt kan i ett sådant fall ett väsentligt åsidosättande av vad omsorgsplikten kräver leda till att konsumenten – om förhållandet upptäcks innan tjänsten har slutförts – får häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten samt eventuellt fordra skadestånd enligt bestämmelsen i 32 § andra stycket även om det ifrågavarande föremålet inte har skadats.

Som har berörts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.3.2) kan många tvister förebyggas genom att parterna på förhand samråder med varandra om tjänstens utförande m. m. Särskilda bestämmelser om en skyldighet för näringsidkaren att söka samråd med konsumenten finns i 6 och 8 §§. Det har emellertid ansetts vara av värde att i förevarande bestämmelse som ett särskilt moment i näringsidkarens allmänna omsorgsplikt framhålla att denne skall *samråda med konsumenten i den utsträckning som det behövs och är möjligt*. Härigenom klargörs att skyldigheten att söka undanröja

missförstånd och andra oklarheter i princip åvilar näringsidkaren. Detta får självfallet betydelse när det gäller att avgöra vem av parterna som bör bära följderna av sådana oklarheter i avtalsförhållandet som skulle ha kunnat undanröjas genom en kontakt mellan parterna. Som har framhållits i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.3.2) följer av näringsidkarens omsorgsplikt att han vid samråd med konsumenten bör ge denne lämpliga råd och vägledning i valsituationer. 4 § KtjL

Andra stycket

Andra stycket innehåller en dispositiv bestämmelse om att det, när inte annat får anses avtalat, ingår i tjänsten att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs för utförandet av tjänsten och att materialet, likaledes när inte annat får anses avtalat, skall vara av normalt god beskaffenhet. Frågan härom har behandlats i avsnitt 2.3.3 i den allmänna motiveringen.

För att ange bestämmelsens dispositivitet, som gäller både frågan om vem som skall tillhandahålla materialet och frågan om dess beskaffenhet, har valts uttrycket "om inte annat får anses avtalat". Med detta markeras att det inte nödvändigtvis behöver vara fråga om uttryckliga muntliga eller skriftliga avtalsbestämmelser utan att det också kan vara fråga om villkor som följer av omständigheterna.

Utgångspunkten är alltså att det utgör en del av näringsidkarens förpliktelser vid utförandet av en tjänst ("ingår i tjänsten") att tillhandahålla det erforderliga materialet. Detta medför bl. a. att, i den mån inte annat får anses avtalat, en överenskommelse om priset för tjänsten eller en ungefärlig prisuppgift för denna skall anses innefatta även det material som behövs för tjänsten och arbete m. m. för att anskaffa och leverera materialet. Det medför vidare att valet av material i princip omfattas av kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten.

I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen står det i princip parterna fritt att träffa avtal om beskaffenheten (kvalitet m. m.) hos det material som skall användas för en tjänst. Avtal kan alltså med giltig verkan träffas även om en klart lägre materialkvalitet än normalgod, vilket strängt taget kan ses som en uttryckligen angiven möjlighet att i detta avseende genom avtal avvika från kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av en tjänst. Det är givet att ett ifrågasatt avtal om en låg materialkvalitet kan aktualisera den upplysnings- och vägledningsskyldighet för näringsidkaren som följer av hans allmänna omsorgsplikt. En absolut gräns för vad parterna med bindande verkan för konsumenten kan träffa avtal om när det gäller materialets beskaffenhet sätts av bestämmelserna om säkerhetsföreskrifter i 5 §.

Har något särskilt avtal om materialets kvalitet o. d. inte träffats, skall enligt förevarande bestämmelse det material som näringsidkaren tillhandahåller vara av normalt god beskaffenhet. I detta ligger att materialet skall

vara normalgott i fråga om utseende, användbarhet för ändamålet och hållbarhet. Som regel blir här det köprättsliga felbegreppet avgörande för frågan om materialet är kontraktsenligt eller ej. Detta innebär bl. a. att hänsyn får tas till det ändamål för vilket materialet är avsett. Normalt torde detta betyda att det för reparationer av i vart fall äldre föremål inte möter något hinder mot att använda renoverade utbytesdelar eller icke-originaldelar, om detta är från fackmässig synpunkt försvarligt. 4 § KtjL

Om det material som näringsidkaren tillhandahåller avviker från vad som har avtalats eller – i den mån avtal om materialkvaliteten inte har träffats – från kravet på normalt god beskaffenhet, är tjänsten i princip att anse som felaktig. För denna bedömning, liksom för frågan om konsumentens rätt att påfordra avhjälpande, prisavdrag eller hävning, saknar det betydelse huruvida näringsidkaren kan anses ha varit försumlig eller ej. Konsumenten kan alltså göra gällande de nämnda felpåföljderna även om näringsidkaren inte ens bort märka felet hos materialet. Som berörs närmare i specialmotiveringen till 31 § tillämpas däremot en annan princip när det gäller frågan huruvida näringsidkaren dessutom är skyldig att utge skadestånd till konsumenten på grund av ett materialfel. Sådan skyldighet föreligger i princip inte, om näringsidkaren kan visa att varken han eller någon för vilken han svarar bort märka den ifrågavarande avvikelsen.

Som har nämnts i anslutning till första stycket följer av näringsidkarens skyldighet att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen att näringsidkaren har ett ansvar även för lämplighet m. m. hos material som konsumenten tillhandahåller för en tjänst (se specialmotiveringen till 16 §).

Förvaring. Bestämmelserna i förevarande paragraf är i sin helhet tillämpliga även på tjänster avseende förvaring av lösa saker. Detta torde inte behöva ge upphov till några särskilda tillämpningsproblem. Det bör dock nämnas att frågan om vad som är ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten när det gäller förvaring i praktiken naturligtvis kommer att variera avsevärt med hänsyn till vad förvaringstjänsten går ut på. Sin största betydelse som en särskild bedömningsgrund avseende näringsidkarens prestation torde kravet på fackmässighet få i fall då det krävs särskilda åtgärder under förvaringstiden för att den sak som förvaringen gäller skall behålla sitt skick och sin användbarhet.

I enlighet med vad som har sagts i specialmotiveringen till 1 § är lagen tillämplig även på förvaring av värdepapper, dock endast i deras egenskap av fysiska föremål (lösa saker). Detta betyder att varken kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten eller kravet på att näringsidkaren skall med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen kan åberopas till stöd för att ålägga näringsidkaren någon skyldighet att förvalta förvarade värdepapper. När det gäller denna fråga får i övrigt hänvisas till specialmotiveringen till 1 §.

Säkerhet 5 § KtjL

5 §

Tjänsten får inte utföras i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt.

Tjänsten får inte heller utföras i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

(Jfr 2 kap. 4 § i utredningens förslag)

Paragrafen, som är tvingande till konsumentens förmån, anger vissa minimikrav som från främst säkerhetssynpunkt ställs på utförandet av en tjänst. Frågan härom har behandlats i avsnitt 2.3.4 i den allmänna motiveringen. Paragrafen har viss motsvarighet i 8 § konsumentköplagen.

Första stycket

Enligt första stycket får *en tjänst inte utföras i strid mot vissa säkerhetsföreskrifter*, nämligen sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Avvikelser härifrån medför att tjänsten enligt 9 § skall anses felaktig.

De säkerhetsföreskrifter som avses är föreskrifter som har meddelats i offentligrättslig ordning och som tar sikte på att föremålet för tjänsten efter dennas utförande inte skall medföra fara för säkerheten till person eller egendom. I fråga om näringsidkarens ansvar gentemot konsumenten vid underlåtenhet att iaktta sådana säkerhetsföreskrifter som tar sikte på själva utförandet av ett arbete kan hänvisas till specialmotiveringen till 4 § första stycket.

De offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter som sålunda åsyftas i bestämmelsen återfinns på olika områden. En viktig grupp utgör de föreskrifter för byggnadsväsendet som statens planverk har utfärdat med stöd av 76 § byggnadsstadgan (1959: 612). Dessa återfinns i den av planverket utgivna publikationen Svensk Byggnorm (SBN 1980, utgåva nr 2). Föreskrifterna har skilda syften, och de som avses med förevarande paragraf i konsumenttjänstlagen är endast de som väsentligen är motiverade av säkerhetsskäl. Hit hör främst föreskrifter om skyddsanordningar mot olycksfall, liksom brandskyddsföreskrifter.

En annan viktig grupp av föreskrifter är sådana som går ut på att elektriska installationer och anläggningar skall vara tillförlitliga från säkerhetssynpunkt. Föreskrifter av detta slag förekommer i SBN. Till huvudsaklig del återfinns de dock i de av kommerskollegium och statens industriverk utfärdade s. k. starkströmsföreskrifterna. Den standard som föreskrivs i Svenska Elektrotekniska Normer (SEN), utfärdade av Standardiseringskommissionen i Sverige, är också av betydelse. I den mån dessa föreskrifter går ut på att visst material skall vara godkänt av Svenska

Elektriska Materielkontrollanstalten (SEMKO) eller annan s. k. riksprov- 5 § KtjL
plats, ansvarar näringsidkaren enligt förevarande bestämmelse och enligt reglerna om fel hos tjänsten för att endast godkänt (S-märkt) material används.

Ytterligare en viktig grupp av föreskrifter av det slag som avses med paragrafen är de som finns i fordonskungörelsen (1972: 595). Enligt grundregeln i 7 § fordonskungörelsen får ett fordon brukas i trafik endast om det är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt och i övrigt lämpligt för trafik. Härtill anknyter en rad särskilda bestämmelser av vilka åtskilliga är av det slag som avses här. Utöver reglerna i själva fordonskungörelsen finns särskilda föreskrifter i "Bestämmelser om fordon", vilka har utfärdats av statens trafiksäkerhetsverk med stöd av 102 § fordonskungörelsen.

Av paragrafens tvingande natur följer att det i princip saknar betydelse om konsumenten har känt till att utförandet av en tjänst skulle komma att stå i strid mot offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter (jfr. prop. 1973: 138 s. 228). Konsumenten kan alltså åberopa att tjänsten är felaktig, även om han hade det nämnda förhållandet fullt klart för sig när avtalet om tjänsten träffades. Denna omständighet bör inte heller inverka på konsumentens rätt att påfordra avhjälpande av felet eller prisavdrag eller att häva arbetet. Däremot torde det i ett sådant fall kunna komma i fråga att enligt 34 § jämka ett eventuellt skadestånd till konsumenten eller låta skadeståndsskyldigheten falla bort helt.

Det nu anförda betyder att förevarande bestämmelse sätter en gräns för vad parterna med bindande verkan för konsumenten kan avtala i fråga om innebörden av ett uppdrag till näringsidkaren. Uppdraget kan sålunda inte utan att näringsidkaren ådrar sig ansvar för fel hos tjänsten gå ut på åtgärder som står i strid mot sådana offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter som avses här. Inte heller kan parterna med bindande verkan för konsumenten avtala om att för en tjänst skall användas material som inte uppfyller kraven enligt sådana föreskrifter. Paragrafen är tillämplig även om det är konsumenten som håller med materialet eller en del därav. Den är också tillämplig på tjänster av typen provisoriska reparationer o. d.

Bestämmelsen om iakttagande av offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter gäller endast inom ramen för det uppdrag som har lämnats till näringsidkaren. En annan sak är att det framstår som naturligt att näringsidkaren varskor konsumenten, om näringsidkaren upptäcker att föremålet för en tjänst har säkerhetsbrister i andra hänseenden än de som berörs av uppdraget. För en ansvarskännande näringsidkare kan det vidare i vissa fall vara naturligt att vägra att befatta sig med exempelvis reparation av ett föremål som i andra hänseenden än de som berörs av den aktuella reparationen framstår som klart undermåligt från säkerhetssynpunkt. Om näringsidkaren i ett sådant fall underlåter att varsko konsumenten eller likväl utför reparationen, drabbas han dock i princip inte av något ansvar på grund av att han skulle ha åsidosatt förevarande bestämmelse. Däremot kan det i en

del fall bli fråga om ansvar för näringsidkaren på grund av underlåtenhet att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst (6 §) eller att underrätta konsumenten om behov av tilläggsarbete (8 §). 5 § KtjL

Som utredningen har framhållit är förevarande bestämmelse att se som en viktig precisering av kraven på att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. I dessa krav ligger att näringsidkaren normalt är skyldig att följa även t. ex. säkerhetsanvisningar som har lämnats av en materialleverantör e.d., liksom sådana allmänna råd – exempelvis riktlinjer utfärdade av konsumentverket – eller rekommendationer som har lämnats av myndigheter och som är av betydelse i säkerhetshänseende, samt att tillse att resultatet av tjänsten också i övrigt är tillfredsställande bl. a. från säkerhetssynpunkt.

Det har inte ansetts nödvändigt att i förevarande paragraf särskilt nämna att tjänsten inte får utföras så att resultatet medför uppenbar fara för konsumentens eller annans liv eller hälsa (jfr 8 § konsumentköplagen). I ett sådant fall måste näringsidkaren under alla omständigheter anses ha åsidosatt kraven på ett fackmässigt tillfredsställande utförande och på tillbörlig omsorg om konsumentens intressen (jfr betänkandet s. 430).

Andra stycket

Den ändring av 4 § marknadsföringslagen som har föreslagits i avsnitt 2.12.3 innebär att det blir möjligt att förbjuda fortsatt tillhandahållande åt konsumenter av sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen, om tjänsten på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom. Genom andra stycket i förevarande paragraf fastslås att *en tjänst inte får utföras i strid mot ett sådant förbud*. Om så ändå sker, skall tjänsten enligt 9 § anses felaktig.

Med förbud enligt 4 § marknadsföringslagen avses såväl ett förbud som har meddelats av marknadsdomstolen som ett förbud, tillkommet genom godkännande av ett förbudsföreläggande som har utfärdats av konsumentombudsmannen (jfr 14 § tredje stycket marknadsföringslagen).

Ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen har omedelbar rättslig verkan endast mot den näringsidkare som förbudet har riktats mot. Det är därför endast denne näringsidkare som, i den mening som avses i förevarande paragraf, kan utföra en tjänst "i strid mot" ett sådant förbud. När det gäller tjänster torde förbudet emellertid komma att grundas på att en metod eller ett material som används för tjänstens utförande medför att tjänsten får sådana farliga egenskaper som avses i 4 § marknadsföringslagen. Detta innebär att det, sedan ett sådant förbud har meddelats, i praktiken kan göras gällande mot varje näringsidkare att en motsvarande tjänst, som har utförts med ifrågavarande metod eller material, inte uppfyller de krav på fackmässigt tillfredsställande utförande och normalgod materialbeskaffenhet som gäller enligt 4 § konsumenttjänstlagen. Har ett förbud grundats på

ett visst materials farliga egenskaper torde vidare ett avtalsvillkor mellan en konsument och en annan näringsidkare än den som förbudet har riktats mot om användande av detta material i regel kunna betraktas som oskäligt mot konsumenten enligt 36 § avtalslagen. Det nu sagda torde för övrigt också ha tillämpning om det någon gång skulle förekomma att såsom material för en tjänst används en vara, vars saluhållande till konsumenter har förbjudits enligt 4 § marknadsföringslagen. 6 § KtjL

På samma sätt som har berörts i anslutning till första stycket saknar det i princip betydelse om konsumenten känt till att utförandet av en tjänst skulle komma att strida mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (jfr prop. 1973: 138 s. 228 och prop 1975/76: 34 s. 134–136). I den delen kan hänvisas till vad som har sagts tidigare.

Enligt 4 § marknadsföringslagen i dess föreslagna lydelse skall förbud mot fortsatt tillhandahållande åt konsumenter av sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen kunna meddelas även i fall då tjänsten är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förevarande bestämmelse gäller också då en tjänst utförs i strid mot ett sådant förbud, och vad som här tidigare har sagts har tillämpning när förbudet är av detta slag.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig också på tjänster som avser förvaring av lösa saker. I praktiken torde den endast sällan få betydelse vid sådana tjänster. Det kan dock tänkas att det beträffande någon typ av föremål har meddelats föreskrifter med krav på föremålet från säkerhetssynpunkt som innebär eller medför att detta ej får förvaras under vissa förhållanden, eftersom det då kan utveckla farliga egenskaper.

Skyldighet att avråda

6 §

Om en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, skall näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten.

Om det först sedan tjänsten har börjat utföras visar sig att den inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten hade kunnat räkna med, skall näringsidkaren underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas inom rimlig tid, skall näringsidkaren avbryta påbörjat arbete. Detta gäller dock ej, om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få tjänsten utförd.

(Jfr 2 kap. 6 § i utredningens förslag)

Paragrafen fastslår näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst som inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Den innebär vidare att näringsidkaren är skyldig att under-

rätta konsumenten och begära dennes anvisningar, om det först under utförandet av en tjänst framkommer omständigheter som ger anledning att ifrågasätta konsumentens intresse av att få tjänsten utförd i enlighet med vad som har avtalats. Bestämmelserna utgör en precisering av näringsidkarens omsorgsplikt i de nämnda hänseendena (jfr 4 § första stycket). Syftet är att förhindra att konsumenten omedvetet drar på sig onyttiga kostnader för en tjänst eller drabbas av oväntat höga kostnader. Frågan har berörts i avsnitt 2.3.2 i den allmänna motiveringen. 6 § KtjL

De situationer som avses med paragrafen är sådana att reglerna om fel hos tjänsten – eller reglerna om dröjsmål – i princip inte är tillämpliga om näringsidkaren åsidosätter sina skyldigheter enligt paragrafen. Denna har i stället främst betydelse i samspel med reglerna om konsumentens avbeställningsrätt (42–44 §§). Detta återspeglas i den rättsföljd som har knutits till ett åsidosättande av bestämmelserna i paragrafen och som framgår av 7 §.

Första stycket

När en konsument vänder sig till en näringsidkare för att få ett arbete utfört, exempelvis en reparation av ett föremål, kan det vara svårt för konsumenten att bedöma vilka åtgärder som behöver vidtas, vad de kan komma att kosta och om en reparation åter kan göra föremålet fullt användbart för sitt ändamål under en rimlig tid. Den för konsumenten intressanta frågan i dessa fall är om tjänsten kan anses "löna sig", dvs. om konsumenten av tjänsten får en nytta som står i rimlig proportion till kostnaderna.

I sin egenskap av fackman har näringsidkaren normalt betydligt bättre förutsättningar än konsumenten att bedöma denna fråga. När en konsument önskar beställa en viss tjänst torde det för den ansvarskännande näringsidkaren vara en naturlig sak att söka göra en objektiv, fackmässig bedömning av det ekonomiskt förnuftiga i att tjänsten utförs och att på grund härav ge konsumenten lämpliga råd. Ofta leder detta till att parterna diskuterar sig fram till en lämplig utformning av uppdraget till näringsidkaren och att konsumentens beställning sålunda kommer att avse en tjänst som både "lönar sig" och i övrigt är ändamålsenlig för konsumenten.

Ibland kan det emellertid – redan från början eller efter en förberedande undersökning och diskussion – för näringsidkaren som fackman framstå som klart att en viss tjänst som konsumenten har tänkt sig att få utförd inte kan anses vara till rimlig nytta för denne. Erfarenhetsmässigt brukar den ansvarskännande näringsidkaren då avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten.

Det nu sagda utgör bakgrunden till bestämmelsen i första stycket, vilken anger under vilka förhållanden en näringsidkare enligt lagen är skyldig att direkt *avråda* konsumenten från att låta utföra en tjänst. Bestämmelsen utgör i realiteten en regel om en särskilt långtgående upplysningsplikt för

näringsidkaren, innefattande en skyldighet för denne att upplysa konsumenten om att tjänsten enligt fackmannens bedömning inte bör utföras. En upplysning om detta är naturligtvis av stort värde för konsumenten när det gäller att avgöra om han skall beställa en viss tjänst eller ej. 6 § KtjL

Enligt bestämmelsen i första stycket skall näringsidkaren avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst, om denna med hänsyn till någon särskild – för näringsidkare iakttagbar – omständighet inte kan anses vara till *rimlig nytta* för konsumenten. Med nytta avses här ekonomisk nytta, vilket innebär att bestämmelsen som regel över huvud taget inte aktualiseras när det gäller tjänster som är av ett sådant slag att det är uppenbart att konsumenten inte har ekonomiska motiv bakom beställningen. Om konsumenten t. ex. önskar beställa dekorationsmålning på sin bil, skall näringsidkaren självfallet inte behöva avråda från detta med hänvisning till estetiska synpunkter. Även i ett sådant fall är näringsidkaren dock skyldig att avråda, om tjänsten från objektiv synpunkt inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Som exempel kan nämnas att näringsidkaren finner att bilen är så rostangripen att målningen inom kortare tid troligen förstörs av fortsatta rostangrepp.

Med hänsyn till att det här är fråga om en objektiv, fackmässig bedömning av en tilltänkt tjänst från ekonomisk synpunkt har som omständigheter av särskild betydelse i lagtexten framhållits dels *priset för tjänsten* och dels *värdet av föremålet för tjänsten*. Ofta är det en jämförelse mellan just dessa båda faktorer som utlöser näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst. Ett typiskt fall då näringsidkaren kan vara skyldig att avråda är sålunda, när priset för en reparation eller ett annat underhålls- eller förbättringsarbete på ett föremål inte står i rimlig proportion till föremålets marknadsvärde. En bestämmelse av denna innebörd finns i det på bilreparationsområdet gällande standardavtalet "Regler för reparationer", vilket har tillkommit efter överläggningar mellan Motorbranschens riksförbund (MRF) och konsumentombudsmannen och tillämpas av MRF-anslutna motorfordonsverkstäder.

I likhet med vad som gäller enligt dessa "Regler för reparationer" bör det avgörande normalt vara föremålets marknadsvärde *före* reparationen etc. I enlighet med praxis hos allmänna reklamationsnämnden (se betänkandet s. 216) torde vidare som en allmän riktlinje för bedömningen kunna uppställas att en reparation e.d. objektivt sett inte kan anses vara till rimlig ekonomisk nytta för konsumenten, om priset för tjänsten kan beräknas uppgå till eller överstiga hälften av föremålets antagna marknadsvärde.

I de fall då föremålet för tjänsten inte har något egentligt marknadsvärde på grund av att det saknas en reell andrahandsmarknad, bör en motsvarande jämförelse i stället göras med priset för ett nytt likvärdigt föremål. Enbart en sådan jämförelse kan dock självfallet inte bli avgörande för frågan om näringsidkaren skall anses skyldig att avråda från utförandet av en reparation e.d. Det kan nämligen också tänkas att den återstående

livslängden hos ett föremål enligt en fackmässig bedömning är så kort att kostnaden för en reparation av föremålet – även om den motsvarar endast en liten del av nypriset för ett likvärdigt föremål – för fackmannen framstår som bortkastade pengar. I ett sådant fall är näringsidkaren enligt förevarande bestämmelse naturligtvis skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten. 6 § KtjL

Skyldigheten att avråda med hänsyn till priset för en tjänst gäller endast när det av näringsidkaren tillämpade priset är så högt att tjänsten framstår som ekonomiskt onyttig. En näringsidkare är däremot självfallet inte skyldig att avråda konsumenten från att låta näringsidkaren utföra en tjänst enbart därför att näringsidkaren vet att samma tjänst kan fås billigare på annat håll. Den rättsfråga som här kan uppkomma gäller i stället skäligheten av det pris som den ifrågavarande näringsidkaren fordrar (se specialmotiveringen till 36 §).

Enligt vad utredningen har framhållit (se betänkandet s. 216) har det på många områden utvecklats en fackmässig standard som kan tjäna till vägledning vid tillämpningen av bestämmelsen om näringsidkarens avrådningsskyldighet (t.ex. den nyss nämnda regeln i MRF:s standardavtal "Regler för reparationer"). Om en sådan fackmässig standard tillgodoser kravet på att en konsument skall avrådas från att låta utföra tjänster som objektivt sett inte är till rimlig nytta för honom, bör näringsidkaren normalt kunna hålla sig till värdekriterier e.d. som framgår av en sådan standard.

Avrådningsskyldigheten enligt förevarande paragraf kan ibland aktualiseras även av *andra omständigheter* än sådana som avser priset för tjänsten eller värdet av föremålet för tjänsten. Som exempel kan nämnas att näringsidkaren genom konsumentens uttalanden e.d. får klart för sig att konsumenten tror att ett visst arbete behöver utföras på ett föremål för att detta skall kunna användas för ett särskilt ändamål, medan näringsidkaren vet att detta inte är nödvändigt och att arbetet därför är onödigt. Ett annat exempel är att näringsidkaren vet att en tilltänkt åtgärd med avseende på ett föremål medför att detta kommer att förslitas mycket snabbare än som annars skulle vara fallet.

Om en tjänst utifrån en objektiv, fackmässig bedömning inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten skall näringsidkaren avråda, även om han har anledning att anta att konsumenten ändå kommer att vilja ha tjänsten utförd t. ex. därför att det är fråga om en reparation av ett föremål som har affektionsvärde för konsumenten. Här bör erinras om vad som förut har sagts om att avrådningsskyldigheten reellt sett innebär en särskilt långtgående upplysningsplikt för näringsidkaren. Självfallet innebär den däremot inte något förbud för näringsidkaren att efter ett avrådande ta på sig att utföra en tjänst som konsumenten likväl vill ha utförd.

Som regel torde man dock få räkna med att en konsument avstår från att beställa en tjänst som han har avrådts från att utföra eller att näringsidkaren efter att ha avrått inte vill ta på sig uppdraget. Bl.a. med hänsyn till detta

finns det inte anledning att ställa upp något krav på skriftlig form e.d. för ett avrådande. En annan sak är att det från bevissynpunkt kan vara tillrådligt att en näringsidkare, som på konsumentens begäran åtar sig att utföra en tjänst som han har avrått ifrån, t.ex. skaffar sig konsumentens skriftliga bekräftelse på att avrådande har skett. 6 § KtjL

Ett eventuellt avrådande skall ske så snart näringsidkaren haft möjlighet att skaffa sig ett tillräckligt underlag för att bedöma om en ifrågasatt tjänst kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Detta innebär att näringsidkaren i vissa fall bör anses skyldig att avråda från en tjänst redan i samband med t.ex. ett telefonsamtal vid vilket konsumenten önskar beställa tjänsten. Detta kan få betydelse för näringsidkarens rätt att kräva konsumenten på betalning för exempelvis en resa till konsumentens bostad. Frågan berörs ytterligare i specialmotiveringen till 7 §.

Andra stycket

I flertalet fall torde näringsidkaren redan i samband med att konsumenten vänder sig till näringsidkaren för att få en tjänst utförd kunna konstatera, om det föreligger skäl för att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten. Det kan dock inträffa att det först senare – när tjänsten har beställts och näringsidkaren har börjat utföra den – visar sig att förhållandena är sådana att tjänsten inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten.

Enligt andra stycket är näringsidkaren i ett sådant fall skyldig att snarast *underrätta konsumenten om det nämnda förhållandet och begära konsumentens anvisningar*. Bestämmelsen har samma funktion som den avrådningsskyldighet som gäller enligt första stycket när arbetet ännu inte har påbörjats. De faktiska förhållandena kan emellertid vara helt andra och tala för att tjänsten trots allt bör fullföljas. Som exempel kan nämnas att näringsidkaren redan har utfört kostnadskrävande moment av tjänsten vilka är till nytta endast om tjänsten fullföljs. Om konsumenten inte önskar få tjänsten utförd i enlighet med vad som ursprungligen har avtalats, kan han utnyttja sin rätt att helt eller delvis avbeställa tjänsten (se 42–44 §§).

En situation som ligger nära den hittills berörda – och som ibland kan sammanfalla med denna – är att det när tjänsten utförs visar sig att priset för denna kan bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med. Ofta torde detta bero på att det visar sig att beskaffenheten av föremålet för tjänsten är en annan än näringsidkaren kunnat förutse och att det därför krävs en betydligt mer omfattande insats för att nå det resultat som åsyftas med tjänsten. Även i den nu nämnda situationen skall näringsidkaren enligt andra stycket underrätta konsumenten om förhållandet och begära dennes anvisningar. Detta gäller även om tjänsten enligt näringsidkarens bedömning trots prishöjningen blir till rimlig nytta för konsumenten. En tillämpning av denna regel kan aktualiseras inte bara vid arbeten på löpande räkning. Också när näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift (se

36 § andra stycket) kan priset bli högre än vad som följer därav. Detsamma gäller om ett totalpris för tjänsten har avtalats men näringsidkaren enligt 38 § har rätt till pristillägg därför att tjänsten fördyras på grund av oförutsebara omständigheter på konsumentens sida. 6 § KtjL

Motivet bakom den nu berörda regeln är naturligtvis att priset normalt har stor betydelse för konsumenten. Priset är därför en väsentlig faktor för konsumentens bedömning av om han skall låta fullfölja en tjänst – eventuellt med en omdisponering av sina ekonomiska resurser – eller avbeställa tjänsten.

Om konsumenten trots den befarade prisökningen önskar få tjänsten fullföljd, är näringsidkaren i allmänhet skyldig att efterkomma detta. Uppdragets avslutande kan då bli försenat i förhållandet till vad som ursprungligen förutsatts. Bestämmelserna om dröjsmål på näringsidkarens sida blir dock knappast tillämpliga, eftersom förseningen i hithörande fall vanligen beror på en omständighet på konsumentens sida (se 24 §).

Det pris som konsumenten "kunde ha räknat med" är – när det inte föreligger ett avtalat totalpris eller en ungefärlig prisuppgift – det pris som man normalt får räkna med för tjänster av ifrågavarande slag. Har uppdraget bestämts på det sättet att näringsidkaren skall åstadkomma ett visst resultat, t.ex. att en apparat åter skall fungera för sitt ändamål, skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar om det visar sig att detta i det enskilda fallet kan komma att kräva betydligt dyrare åtgärder än vad som är vanligt.

Det har inte ansetts lämpligt att i lagtexten ange någon bestämd gräns för inträdet av näringsidkarens underrättelseplikt i det nu berörda fallet. Det fordras emellertid att det sannolika slutliga priset är "betydligt" högre än det pris som konsumenten kunde ha räknat med. Som en riktpunkt bör kunna tjäna den 15-procentsgräns som enligt 36 § andra stycket gäller vid ungefärliga prisuppgifter. Om det pris som konsumenten kunde ha räknat med är tämligen högt, bör näringsidkaren emellertid anses skyldig att underrätta konsumenten även vid en befarad höjning som är procentuellt lägre. Har näringsidkaren i ett sådant fall lämnat en ungefärlig prisuppgift, bör alltså inte den gräns som anges i 36 § andra stycket anses avgörande för frågan om näringsidkarens skyldighet att enligt förevarande bestämmelse underrätta konsumenten om en trolig höjning av det pris som har angetts såsom det ungefärliga. På motsvarande sätt har det inte heller avgörande betydelse att parterna eventuellt har direkt fastslagit ett högsta pris för en tjänst, om näringsidkaren insett eller bort inse att konsumenten likväl räknat med ett lägre pris som det mest sannolika.

Det torde vara lämpligt att konsumentverket genom överläggningar med olika branschorganisationer söker åstadkomma mer preciserade regler i standardavtal e.d. för näringsidkarens underrättelseplikt enligt den nu berörda bestämmelsen.

Det bör påpekas att bestämmelserna om tilläggsarbete (se 8 §) innebär att näringsidkaren är skyldig att ta kontakt med konsumenten och begära dennes anvisningar även i fall som inte aktualiserar näringsidkarens underrättelseplikt enligt förevarande bestämmelse. 6 § KtjL

Bestämmelserna i andra stycket är – liksom bestämmelserna i första stycket – tvingande till konsumentens förmån på det sätt som anges i 3 §. Konsumenten är alltså inte bunden av ett avtalsvillkor som innebär att han på förhand har förklarat sig avstå från den förmån som det innebär för honom att få en sådan underrättelse med begäran om anvisningar som avses här. Däremot kan givetvis själva uppdraget bestämmas på sådant sätt att en underrättelseskyldighet enligt andra stycket inte aktualiseras.

Tredje stycket

I de situationer som avses i andra stycket skall näringsidkaren söka kontakt med konsumenten så snart det visar sig föreligga sådana förhållanden som avses i den bestämmelsen. Normalt torde det inte vålla några problem för näringsidkaren att tämligen omgående anträffa konsumenten eller någon som företräder honom. Någon gång kan det emellertid inträffa att det inte går att få tag på konsumenten inom rimlig tid. Näringsidkaren får då besluta om arbetet skall fullföljas eller ej.

De fall som avses med andra stycket är av den arten att de typiskt sett ger anledning att betvivla konsumentens intresse av att tjänsten fullföljs. I enlighet med utredningens av remissinstanserna godtagna förslag har därför i tredje stycket som huvudregel ställts upp att näringsidkaren i den angivna situationen skall *avbryta det påbörjade arbetet* i avvaktan på att han kan få kontakt med konsumenten.

Näringsidkaren skall dock inte avbryta arbetet, om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få tjänsten utförd. Ett sådant särskilt skäl kan vara t.ex. att en näringsidkare som fått in en bil för reparation känner till att konsumenten har omedelbart behov av bilen för en förestående semesterresa. Ett särskilt skäl för att anta att konsumenten trots allt önskar få tjänsten utförd kan vidare vara att näringsidkaren, när ett sådant förhållande som avses i andra stycket uppdagas, redan har utfört kostnadskrävande moment av tjänsten som är till nytta endast om denna fullföljs. Vid bedömningen måste givetvis tyngden av de omständigheter som enligt andra stycket har föranlett att näringsidkaren är underrättelseskyldig vägas mot tyngden av de särskilda skäl som talar för att konsumenten trots allt kan antas vilja få tjänsten utförd. Det är inte någon tvekan om att man här måste ge näringsidkaren ett utrymme för ursäktliga misstag när det gäller att i konsumentens ställe besluta om arbetet bör avbrytas eller fullföljas.

Om näringsidkaren enligt förevarande bestämmelse är skyldig att avbryta ett påbörjat arbete, kan detta medföra extra kostnader för näringsidkaren. Dessa är konsumenten som regel skyldig att ersätta enligt 38 §. En

försening med uppdragets avslutande som beror på att näringsidkaren varit skyldig att avbryta arbetet kan i allmänhet inte heller medföra att näringsidkaren skall anses ha gjort sig skyldig till dröjsmål (se 24 §). 6 § KtjL

Med den utformning som har getts åt tredje stycket är det klart att näringsidkaren och konsumenten på förhand kan träffa bindande avtal om hur näringsidkaren skall förfara för den händelse det framkommer sådana oförutsedda förhållanden som avses i andra stycket och konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid. Det torde visserligen höra till ovanligheterna att parterna i sitt avtal tar in villkor som uttryckligen tar sikte på detta. Av det sagda får emellertid anses följa att – i den situation som avses i tredje stycket – den omständigheten att parterna har kommit överens om ett högsta pris eller att konsumenten endast har fått en ungefärlig prisuppgift ofta bör kunna anses utgöra ett särskilt skäl för antagande att konsumenten önskar få tjänsten utförd så länge priset håller sig inom den angivna ramen (jfr 36 § andra stycket). En förutsättning för detta är dock självfallet att det inte är fråga om en situation där det har visat sig att tjänsten inte är till rimlig nytta för konsumenten ens om priset skulle stanna på den nivå som konsumenten kunde ha räknat med.

Förvaring. Bestämmelserna i 6 § är i princip tillämpliga även på tjänster som går ut på förvaring av lösa saker. Vid förvaring torde förhållandena i praktiken endast mera undantagsvis vara sådana att näringsidkaren kan anses skyldig att avråda konsumenten från att låta förvara ett föremål på grund av att förvaringen inte skulle vara till rimlig nytta för konsumenten. Det kan dock tänkas att konsumenten vill till förvaring för en längre tid lämna in ett föremål som enligt fackmässig bedömning är i ett så dåligt skick att avgiften för förvaringen framstår som bortkastade pengar.

Även vid förvaring kan det inträffa att det först sedan förvaringen har påbörjats visar sig att priset för denna kan bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med. Det kan t. ex. framkomma att föremålet för förvaringen på grund av någon oförutsebar omständighet kräver en betydligt mera kostsam vård än vad som är normalt. I ett sådant fall är näringsidkaren enligt 6 § andra stycket skyldig att underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar. Det ligger däremot i sakens natur att bestämmelserna i 6 § tredje stycket knappast har aktualitet vid förvaring. Vid förvaring måste det praktiskt taget alltid anses föreligga särskilda skäl för antagande att konsumenten önskar att förvaringen skall fortsätta intill dess att näringsidkaren har kunnat få kontakt med konsumenten och fått dennes anvisningar. Bestämmelserna bör dock leda till att näringsidkaren, om det är möjligt utan att skada konsumentens intressen, måste anses skyldig att tills vidare avvakta med att vidta särskilt kostnadskrävande åtgärder.

7 § 7 § KtjL

Har näringsidkaren åsidosatt vad som åligger honom enligt 6 § och finns det starka skäl att anta att konsumenten annars hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt denna, har näringsidkaren inte större rätt till ersättning än han då skulle ha haft.

För kostnader som inte ersätts enligt första stycket har näringsidkaren dock rätt till ersättning i den mån konsumenten annars skulle gynnas på ett oskäligt sätt.

(Jfr 2 kap. 12 § andra och tredje styckena i utredningens förslag)

I denna paragraf regleras rättsföljderna av att en näringsidkare har åsidosatt sina skyldigheter enligt 6 § att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst eller att underrätta konsumenten om att en påbörjad tjänst inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller kan bli betydligt dyrare för konsumenten än denne kunde ha räknat med. Principen är att konsumenten i ett sådant fall normalt inte skall behöva utge större ersättning till näringsidkaren än som måste antas ha blivit fallet, om näringsidkaren hade uppfyllt sin skyldighet att avråda eller underrätta konsumenten.

De särskilda rättsföljder som anges i paragrafen aktualiserar naturligtvis frågan om gränsdragningen mellan fall som bör bedömas som ett åsidosättande av näringsidkarens avrådningsskyldighet och fall som bör bedömas enligt reglerna om fel hos tjänsten. I princip bör förevarande paragraf tillämpas i sådana fall där en åtgärd avseende ett föremål enligt en fackmässig och objektiv bedömning inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten hur väl åtgärden än utförs och vilket material som än används. Däremot bör reglerna om fel hos tjänsten tillämpas i sådana fall där en åtgärd avseende ett föremål typiskt sett är till rimlig nytta för konsumenten men där resultatet i det enskilda fallet är behäftat med brister till följd av det sätt på vilket åtgärden har utförts eller det material som har kommit till användning. I de fall som skall bedömas enligt felreglerna är det sålunda i princip fråga om brister som kan avhjälpas genom en ny insats av näringsidkaren inom ramen för vad uppdraget har gått ut på, eftersom de är hänförliga till sättet för tjänstens utförande eller till materialet. Härtill kommer vissa kategorier där gränsfall skulle kunna uppkomma men som enligt uttryckliga bestämmelser skall bedömas enligt reglerna om fel, nämligen fall där tjänsten har utförts i strid mot offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter e.d. eller där tjänsten till sin typ är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål (se 5 §).

Det bör vidare nämnas att 6 och 7 §§ inte är tillämpliga i sådana fall där en näringsidkare tar på sig att utföra en tjänst trots att han inser att konsumenten av något skäl måste ha tjänsten utförd till en viss dag och att detta inte kommer att kunna tillgodoses av näringsidkaren. I ett sådant fall är det i stället reglerna om dröjsmål på näringsidkarens sida som skall tillämpas.

Första stycket

7 § KtjL

Åsidosätter näringsidkaren sin skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst eller att i fall som avses i 6 § andra stycket begära konsumentens anvisningar, bör konsumenten i princip försättas i samma situation som om näringsidkaren hade uppfyllt sina åligganden. Ett antagande får alltså göras mot bakgrund av omständigheterna i det enskilda fallet om hur konsumenten i så fall skulle ha handlat. Finns det vid en sådan bedömning starka skäl att anta att konsumenten skulle ha avstått från att beställa tjänsten eller, i fall som avses i 6 § andra stycket, skulle ha avbeställt tjänsten, är näringsidkaren enligt förevarande bestämmelse inte berättigad till ersättning i vidare mån än som då skulle ha gällt.

Om näringsidkaren borde ha avrått från tjänsten redan innan avtalet kom till stånd är konsumenten över huvud taget inte skyldig att betala för tjänsten, såvida ej annat följer av paragrafens andra stycke. Däremot kan konsumenten även i ett sådant fall vara skyldig att betala näringsidkaren för bl. a. en förberedande undersökning av det aktuella föremålet (se 37 §). Om näringsidkaren redan genom ett telefonsamtal med konsumenten hade fått eller bort skaffa sig sådana upplysningar om det aktuella föremålet som varit tillräckliga för att konstatera att en tilltänkt reparation e.d. inte kunde anses vara till rimlig nytta för konsumenten, är denne emellertid inte heller skyldig att betala näringsidkaren för exempelvis ett besök i konsumentens bostad. Det kan t. ex. vara fråga om en reparation av en hushållsmaskin e.d., beträffande vilken näringsidkaren redan på grundval av upplysningar om maskinens ålder m. m. bort kunna konstatera att en reparation inte skulle "löna sig".

I fall som avses i 6 § andra stycket är konsumenten, om näringsidkaren har åsidosatt sin skyldighet att underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar samt det finns starka skäl att anta att konsumenten annars skulle ha avbeställt tjänsten, enligt första stycket i förevarande paragraf inte skyldig att betala mer för tjänsten än som skulle ha gällt vid en sådan avbeställning. Utgångspunkten är här att näringsidkarens skyldighet att begära konsumentens anvisningar inträder så snart näringsidkaren bör inse att tjänsten inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med. Frågan om hur mycket konsumenten i nu angivet fall skall betala enligt bestämmelsen i första stycket får alltså avgöras utifrån antagandet att konsumenten vid den tidpunkten hade avbeställt tjänsten, varvid betalningsskyldigheten skall beräknas med tillämpning av reglerna om ersättning vid avbeställning (se 42 och 43 §§).

Enligt bestämmelsen i första stycket krävs, för att konsumenten med åberopande av denna skall undgå betalningsskyldighet eller få denna bestämd i enlighet med det nyss sagda, att det finns starka skäl att anta att konsumenten skulle ha avstått från att beställa tjänsten eller skulle ha avbeställt denna, om näringsidkaren hade fullgjort sin avrådnings- eller

samrådsskyldighet. Ett sådant antagande torde i allmänhet kunna göras i situationer där tjänsten objektivt sett inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, såvida inte näringsidkaren kan visa på särskilda omständigheter som talar för att konsumenten likväl skulle ha låtit utföra eller fullfölja tjänsten. Är situationen sådan att näringsidkaren, om en tillämpning av 6 § tredje stycket hade aktualiserats, skulle kunna anses ha haft särskilda skäl för antagande att konsumenten trots allt velat få en påbörjad tjänst fullföljd, är förevarande paragraf naturligtvis inte tillämplig. 7 § KtjL

I sammanhanget bör nämnas att bl. a. näringslivsorganisationerna under remissbehandlingen har ansett att en avrådningsskyldighet för näringsidkaren bör begränsas till "uppenbara" fall. Som skäl för detta har främst anförts att en bestämmelse om avrådningsskyldighet inte bör få leda till att näringsidkare frestas eller ser sig nödsakade att avråda i överdriven omfattning, något som ytterst kan vara till nackdel för konsumenterna. För att de i förevarande paragraf angivna konsekvenserna av en underlåtenhet att avråda skall inträda torde det emellertid i praktiken krävas att det har förelegat sådana skäl för avrådande att näringsidkarens underlåtenhet att avråda knappast kan te sig som ursäktlig. Med hänsyn härtill finns det inte anledning att i lagtexten ta in någon begränsning av näringsidkarens avrådningsskyldighet till uppenbara fall.

Andra stycket

En tillämpning av bestämmelsen i första stycket kan någon gång leda till att konsumenten på ett oskäligt sätt gynnas på näringsidkarens bekostnad. Genom andra stycket har därför öppnats en möjlighet för näringsidkaren att i begränsad utsträckning erhålla ytterligare ersättning för sina kostnader för tjänsten.

Kravet på att det skall vara fråga om ett *oskäligt gynnande* av konsumenten innebär för det första att det fordras att konsumenten genom tjänstens utförande eller fullföljande har tillförts ett värde. Detta kan bestå i att föremålets marknadsvärde eller dess bruksvärde för konsumenten klart har ökats, vilket naturligtvis ingalunda alltid är fallet. Ett äldre föremål, som i och för sig har en andrahandsmarknad, får ofta inte ett nämnvärt ökat marknadsvärde genom reparationer e.d. Det är inte heller säkert att dess bruksvärde för konsumenten ökas, eftersom föremålet kan vara i så dåligt skick i övrigt att man måste räkna med att det ändå snart blir oanvändbart.

Om konsumenten kan anses ha blivit tillförd ett verkligt värde ger andra stycket näringsidkaren en möjlighet att erhålla ersättning, utöver vad som följer av första stycket, i sådan utsträckning att konsumenten inte kan anses bli gynnad på ett oskäligt sätt. Vid reparationsarbeten o. d. torde detta i praktiken ofta betyda att konsumenten är skyldig att betala en ersättning som – tillsammans med vad han eventuellt skall betala enligt första stycket – motsvarar den kostnad för reparationen etc. som objektivt

sett skulle kunna anses ha varit till rimlig nytta för konsumenten. En förutsättning för detta är dock givetvis att konsumenten har tillförts minst ett motsvarande värde. 8 § KtjL

Det nu sagda har tagit sikte på fall där näringsidkaren redan från början har varit skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten eller att söka kontakt med denne och eventuellt att avbryta arbetet på grund av att tjänsten inte kunde anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Situationen är delvis en annan, om näringsidkaren enbart har åsidosatt sin skyldighet att begära konsumentens anvisningar och eventuellt att avbryta arbetet därför att det visat sig att priset för tjänsten skulle kunna bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med. Även om det måste antas att en underrättelse om prishöjningen skulle ha lett till att konsumenten hade avbeställt tjänsten, har konsumenten i detta fall likväl varit beredd att betala det pris för tjänsten som ursprungligen överenskommits eller som han annars kunde ha räknat med (se specialmotiveringen till 6 § andra stycket). Det måste därför ofta anses innebära ett oskäligt gynnande av konsumenten, om han i fall av detta slag inte vore skyldig att utge ersättning till näringsidkaren åtminstone intill den prisnivån. Detta skulle han ju ha varit skyldig att göra, om näringsidkaren redan från början hade bestämt sig för att avstå från att utkräva prishöjningen.

Näringsidkaren har enligt bestämmelsen i andra stycket endast rätt till ersättning för vad som utgör hans *kostnader*. Härmed avses såväl hans kostnader för arbete som hans kostnader för material o. d. Näringsidkaren får däremot inte tillgodoräkna sig någon vinstmarginal på arbete eller material m. m.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även på tjänster som avser förvaring av lösa saker (jfr. specialmotiveringen till 6 §). Detta torde inte fordra några särskilda kommentarer.

Tilläggsarbete

8 §

Om det när tjänsten utförs framkommer behov av tilläggsarbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta, skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas inom rimlig tid, får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet

1. om priset för detta är obetydligt eller om det är lågt i förhållande till priset för den avtalade tjänsten, eller

2. om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget.

Näringsidkaren är skyldig att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för konsumenten, om konsumentens anvisningar inte kan inhämtas eller om konsumenten begär det.

I fråga om pristillägg för tilläggsarbete gäller 38 §.

(Jfr 2 kap. 5 § i utredningens förslag)

Vid avtal om arbete på lösa saker eller på fast egendom o. d. är det inte ovanligt att det under arbetets gång framkommer behov av ytterligare arbete, dvs. arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget. I denna situation aktualiseras flera praktiskt betydelsefulla frågor rörande bl. a. näringsidkarens plikt att underrätta konsumenten om behovet av sådant tilläggsarbete samt näringsidkarens rätt och skyldighet att utföra det ytterligare arbetet. 8 § KtjL

I avsaknad av lagregler och vägledande domstolspraxis har rättsläget beträffande hithörande frågor varit ganska oklart (se betänkandet s. 209–211, jfr även s. 144–145). I viss utsträckning har de dock reglerats i standardavtal med ett omfattande tillämpningsområde. Sålunda finns i Motorbranschens riksförbunds standardavtal "Regler för reparationer" – vilket har tillkommit efter överläggningar med konsumentombudsmannen – relativt utförliga bestämmelser om tilläggsarbete vid avtal om fordonsreparationer.

På grund av de nu berörda frågornas vikt för såväl näringsidkare som konsumenter har det ansetts angeläget att konsumenttjänstlagen – såsom utredningen med instämmande av remissinstanserna har förordat – innehåller vissa generellt giltiga bestämmelser rörande tilläggsarbete. Dessa återfinns i förevarande paragraf. Den kompletteras av en bestämmelse i 38 § om näringsidkarens rätt till pristillägg för utfört tilläggsarbete.

Som kommer att beröras ytterligare i det följande ligger det i sakens natur att tillämpligheten av bestämmelserna i förevarande paragraf i princip blir beroende av vad parterna har avtalat i fråga om omfattningen och innebörden av det uppdrag som har lämnats åt näringsidkaren.

Första stycket

För att bestämmelserna i paragrafen över huvud taget skall bli aktuella krävs att det när en tjänst utförs framkommer behov av ett arbete som i förhållande till det uppdrag som har lämnats åt näringsidkaren utgör ett *tilläggsarbete*, dvs. ett arbete som inte kan anses vara omfattat av uppdraget.

Vad som omfattas av uppdraget bestäms av avtalet mellan parterna. Uppdraget kan gå ut på att näringsidkaren skall vidta endast vissa specificerade åtgärder. I så fall är i princip varje arbete vid sidan av dessa att betrakta som ett tilläggsarbete.

Uppdraget kan emellertid också gå ut på att näringsidkaren – utan att alla enskilda åtgärder har specificerats – skall åstadkomma ett visst resultat. Detta kan vara att få en apparat e.d. att åter fungera för sitt ändamål, att sätta en bil i sådant skick att den kan beräknas bli godkänd vid kontrollbesiktning, att konsumenten skall få en heltäckande matta eller ett parkettgolv i ett rum eller få sitt hus belagt med fasadputs etc. Har uppdraget bestämts på detta sätt, får man utgå från att i princip alla åtgärder som krävs för att näringsidkaren skall kunna åstadkomma ett

felfritt resultat omfattas av uppdraget och alltså inte aktualiserar en tillämpning av förevarande paragraf. En annan sak är att näringsidkaren i ett sådant fall kan bli skyldig att enligt 6 § andra stycket begära konsumentens anvisningar, om det visar sig att det krävs mer omfattande åtgärder än som kunnat förutses för att nå det ifrågavarande resultatet och att priset därför kan bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med. 8 § KtjL

Mellan de båda nu berörda ytterlighetsfallen ligger naturligtvis en rad olika sätt att bestämma uppdragets omfattning som får betydelse för frågan om ett visst arbete över huvud taget är att betrakta som ett tilläggsarbete eller ej. En icke opraktisk situation är att konsumenten beställer vissa angivna åtgärder med ett föremål men samtidigt förklarar att han också önskar att näringsidkaren utför andra arbeten på föremålet vilka näringsidkaren finner nödvändiga eller lämpliga, eventuellt inom en viss prisram. Dessa arbeten omfattas då av uppdraget och utgör alltså inte sådant tilläggsarbete som avses med förevarande paragraf. Även i detta fall kan emellertid samrådsskyldigheten enligt 6 § andra stycket aktualiseras. I sammanhanget bör nämnas att också ett uppdrag som avser endast vissa specificerade åtgärder i regel torde vara att uppfatta såsom förenat med såväl en skyldighet som en rättighet för näringsidkaren att vid behov utföra även andra, rent bagatellartade åtgärder med naturlig anknytning till de beställda (jfr betänkandet s. 209–210).

I uttrycket "tilläggsarbete" ligger att det skall vara fråga om ett arbete som skulle ha kunnat omfattas av uppdraget till näringsidkaren. Paragrafen tar alltså inte sikte på arbeten som ligger utanför näringsidkarens yrkesområde. Frågan i vad mån näringsidkaren kan anses skyldig att underrätta konsumenten om att det har framkommit behov av ett sådant arbete får bedömas enligt den allmänna regeln om näringsidkarens omsorgsplikt (se 4 §).

Utgångspunkten för en lagreglering rörande tilläggsarbete måste vara att det i första hand skall ankomma på konsumenten att själv avgöra, om han vill utvidga ett uppdrag som han har gett åt näringsidkaren. Tidigare har fastslagits att det i näringsidkarens allmänna omsorgsplikt ingår att vid behov om möjligt samråda med konsumenten om olika frågor som har anknytning till uppdraget. Att det har visat sig föreligga behov av tilläggsarbete är en viktig anledning till sådant samråd, vare sig näringsidkaren är beredd att utföra tilläggsarbetet eller ej. I det senare fallet kan konsumenten, särskilt om behovet av tilläggsarbete framkommer på ett tidigt stadium, vilja avbeställa tjänsten för att lämna ett mer omfattande uppdrag till en annan näringsidkare. Som en grundläggande regel gäller därför enligt första stycket att näringsidkaren, om det när en tjänst utförs framkommer behov av tilläggsarbete, är skyldig att underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar. I det stora flertalet fall torde frågor om tilläggsarbeten därmed bli fullständigt lösta.

8 § KtjL

Det är givet att en skyldighet för näringsidkaren att under utförandet av en tjänst ta kontakt med konsumenten om ett tilläggsarbete – även i fall då näringsidkaren inte är beredd att utföra detta – inte bör gälla beträffande varje sådant arbete ens om det hör till näringsidkarens yrkesområde. Detta skulle leda till att reglerna blev opraktiska och betungande för både näringsidkare och konsument. Näringsidkarens kontaktskyldighet bör vara begränsad till fall där en underrättelse till konsumenten om behov av ytterligare arbete med fog kan sägas ligga inom ramen för den skyldighet att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen som följer av just det uppdrag vilket har lämnats till näringsidkaren.

En första, för det praktiska livet tämligen naturlig begränsning ligger här i att det enligt första stycket skall vara fråga om ett sådant behov av åtgärder som *framkommer när tjänsten utförs*. Därmed avses givetvis inte att det skall vara fråga om ett åtgärdsbehov som kan upptäckas först om tjänsten utförs. Däremot ger beskrivningen en anvisning om att näringsidkaren inte skall behöva underrätta konsumenten om ett åtgärdsbehov som även för konsumenten måste ha stått klart när tjänsten beställdes och beträffande vilket konsumenten därför, genom att utesluta detta från uppdraget, måste anses ha intagit ståndpunkten att åtgärderna inte skall utföras i sammanhanget. Här får dock självfallet göras en reservation för det fall att det när den beställda tjänsten utförs visar sig att just utförandet av denna, till skillnad från vad man kunnat räkna med, verkligen aktualiserar ett behov av att utföra även de ifrågavarande åtgärderna.

Som förutsättning för att näringsidkaren skall vara skyldig att aktualisera spörsmålet om ett tilläggsarbete med konsumenten gäller vidare enligt förevarande bestämmelse att det skall vara fråga om ett arbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta.

Kravet på att det skall vara fråga om ett arbete som har *samband med uppdraget* tjänar huvudsakligen till att från bestämmelsens tillämpningsområde föra bort olika tänkbara behov av åtgärder med ett föremål, vilka helt klart inte har med det avtalade uppdraget att göra och som det därför inte rimligen kan anses ingå i näringsidkarens omsorgsplikt att underrätta konsumenten om när uppdraget utförs. En bilreparatör som har fått i uppdrag att reparera bromsarna på en bil bör normalt inte vara skyldig att underrätta konsumenten om att bilens motor behöver en genomgång. En målare som har fått i uppdrag att tapetsera ett rum bör inte vara skyldig att underrätta konsumenten om att lägenhetens fönsterbågar behöver målas.

För att näringsidkaren skall vara skyldig att underrätta konsumenten om behovet av ytterligare arbete krävs vidare att detta arbete är sådant att det på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras *samtidigt med uppdraget*.

Utredningens lagförslag innehöll endast att det ytterligare arbetet skulle vara "lämpligt att utföra i samband med uppdraget". Denna formulering

har vid remissbehandlingen kritiserats för att vara alltför litet upplysande och kunna leda till att bestämmelserna om tilläggsarbete i praxis fick en alltför vidsträckt tillämpning. Grunden för detta skulle då närmast vara att det kan finnas åtskilliga åtgärder avseende ett föremål, t. ex. en bil, beträffande vilka man skulle kunna säga att det är "lämpligt" att de utförs i samband med att föremålet ändå har lämnats in på en verkstad e.d. för annat arbete. Med anledning av bl. a. dessa synpunkter innehåller förevarande bestämmelse alltså den ytterligare preciseringen att det skall vara just på grund av sitt samband med det lämnade uppdraget som det ytterligare arbetet lämpligen bör utföras samtidigt med detta. Denna beskrivning synes på ett tydligare sätt ge uttryck för vad utredningen torde ha åsyftat (se betänkandet s. 211). 8 § KtjL

Frågan huruvida ett ytterligare arbete på grund av sitt samband med det redan lämnade uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta får naturligtvis bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. De i praktiken vanligaste situationerna då näringsidkaren enligt första stycket är skyldig att underrätta konsumenten om behovet av ett tilläggsarbete torde vara dels när väsentliga moment i näringsidkarens prestation – t. ex. demonteringen av ett föremål – är gemensamma för de båda arbetena så att konsumenten gör en kostnadsbesparing om de utförs samtidigt, dels när resultatet av det ursprungliga uppdraget – även om detta resultat i och för sig är felfritt – måste anses bli till betydligt mindre nytta för konsumenten om inte också det ytterligare arbetet utförs. Det bör påpekas att näringsidkaren i den senare situationen, om tilläggsarbetet av någon anledning inte kommer till utförande, någon gång kan bli skyldig enligt 6 § att avråda konsumenten från att under sådana förhållanden låta utföra den tjänst som det ursprungliga uppdraget avser.

Som tidigare har understrukits reglerar bestämmelsen i första stycket endast frågan om i vilka fall en näringsidkare är skyldig att redan i samband med utförandet av en tjänst underrätta konsumenten om behovet av ett arbete som inte omfattas av uppdraget. Självfallet står det näringsidkaren fritt att under utförandet av en tjänst underrätta konsumenten om att det finns behov av åtgärder som exempelvis inte har samband med uppdraget och att tillfråga konsumenten om denne vill ha dessa åtgärder utförda samtidigt. I enlighet med det nyss sagda tas genom första stycket inte heller ställning till frågan huruvida en näringsidkare på grund av sin allmänna omsorgsplikt kan anses vara skyldig – så att han kan drabbas av skadeståndsansvar vid underlåtenhet att fullgöra denna skyldighet – att under utförandet av uppdraget eller i samband med avslutandet av detta göra konsumenten uppmärksam på ett åtgärdsbehov som näringsidkaren lagt märke till men som inte haft med uppdraget att göra.

De rättsliga konsekvenserna av att näringsidkaren åsidosätter sin skyldighet enligt första stycket att begära konsumentens anvisningar rörande ett tilläggsarbete blir i princip följande (jfr betänkandet s. 432).

Om näringsidkaren har utfört tilläggsarbetet utan att ha sökt kontakta konsumenten, har han inte rätt till ersättning för tilläggsarbetet (jfr 38 §). Som berörs närmare i specialmotiveringen till tredje stycket i förevarande paragraf är näringsidkaren dock i vissa situationer av nödkaraktär skyldig att utföra ett tilläggsarbete även om han inte kan få kontakt med konsumenten. 8 § KtjL

Om näringsidkaren inte begär konsumentens anvisningar och inte heller utför tilläggsarbetet, blir näringsidkaren i de fall som avses i tredje stycket i regel ansvarig enligt reglerna om fel hos tjänsten (jfr 9 § andra stycket). I andra fall än när det föreligger en sådan nödsituation som avses i tredje stycket drabbas han däremot i princip av ansvar för en sådan underlåtenhet endast om konsumenten kan visa att han har lidit ekonomisk skada på grund av denna underlåtenhet (jfr 32 § andra stycket).

Andra stycket

Om det när tjänsten utförs framkommer behov av sådant tilläggsarbete som avses i första stycket, torde näringsidkaren normalt kunna få kontakt med konsumenten utan att det föranleder en oacceptabel tidsutdräkt. Hur näringsidkaren skall handla under tiden till dess att han har nått kontakt med konsumenten eller själv måste fatta ett beslut i frågan om han skall utföra ett tilläggsarbete eller ej, får bero på omständigheterna i det enskilda fallet.

Får näringsidkaren kontakt med konsumenten, kan situationen utvecklas olika beroende på vilken ståndpunkt konsumenten intar i frågan om utförandet av tilläggsarbetet. Beslutar konsumenten efter sitt samråd med näringsidkaren att tilläggsarbetet inte skall utföras är saken klar. Näringsidkaren har då ingen rätt att gå utöver uppdraget. Som tidigare har nämnts kan dock näringsidkarens avrådningsskyldighet i detta fall någon gång aktualiseras, nämligen om näringsidkaren finner att den beställda tjänsten inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten utan att tilläggsarbetet utförs.

Om konsumenten i stället begär att näringsidkaren skall utföra tilläggsarbetet, torde parterna i regel också bli överens om detta. Det finns inte anledning räkna med att en näringsidkare skulle vägra att utföra ett tilläggsarbete utan att han anser sig ha ett giltigt skäl att vägra. Det har därför inte ansetts nödvändigt att i lagen ta upp en sådan mera generell bestämmelse som utredningen föreslog om att näringsidkaren på konsumentens begäran skulle vara skyldig att utföra ett tilläggsarbete som inte hindrade näringsidkaren i hans normala verksamhet eller var till olägenhet för andra kunder.

De egentliga problemen med tilläggsarbete uppkommer i fall då näringsidkaren trots rimliga försök inte kan anträffa konsumenten utan oacceptabel tidsutdräkt. Eftersom det här är fråga om ett sådant tilläggsarbete som avses i första stycket, dvs. ett tilläggsarbete som på grund av sitt samband

med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta, måste det ofta antas överensstämma med den genomsnittlige konsumentens önskemål att tilläggsarbetet utförs i samband med uppdraget. I regel kan han härigenom, åtminstone på längre sikt, spara pengar. Eller också kan han få ett större utbyte av den beställda tjänsten. För näringsidkaren torde det i den nu berörda situationen framstå som otillfredsställande – och som riskabelt från affärssynpunkt – att inte handla i enlighet med vad han som fackman anser vara till konsumentens bästa. Ett dåligt resursutnyttjande kan även från mer allmänna synpunkter framstå som olämpligt. 8 § KtjL.

Det finns alltså flera argument som talar för att näringsidkaren, när konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid, bör vara berättigad att utföra sådant tilläggsarbete som avses i första stycket och få betalt för detta. Mot dessa argument måste emellertid vägas främst konsumentens intresse av att inte – utan eget beslut – åsamkas oförutsedda utgifter.

Det nu sagda utgör bakgrunden till bestämmelserna i andra stycket av förevarande paragraf. Genom dessa klargörs att näringsidkaren – om han i enlighet med första stycket har sökt underrätta konsumenten om behovet av ett tilläggsarbete men inte kunnat anträffa denne inom rimlig tid eller om det redan från början står klart att konsumenten inte kan anträffas inom sådan tid – under vissa förutsättningar har rätt att utföra tilläggsarbete som avses i första stycket. Bestämmelserna kompletteras av regeln om pristillägg för tilläggsarbete i 38 §.

Enligt punkt 1 får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet – dvs. sådant tilläggsarbete som avses i första stycket – om *priset för tilläggsarbetet är obetydligt eller om det är lågt i förhållande till priset för den avtalade tjänsten*. Vid bedömningen av vad som i förhållande till priset för den avtalade tjänsten är ett lågt pris bör som regel den 15-procentsgräns som enligt 36 § andra stycket gäller vid ungefärliga prisuppgifter kunna tjäna som en riktpunkt. Har konsumenten angett ett "högsta pris", måste hänsyn givetvis tas till detta. Huvudregeln bör vara att det angivna "högsta priset" inte får överskridas genom en debitering för tilläggsarbete som konsumenten inte har fått ta ställning till. Detta gäller dock inte, om angivelsen av ett "högsta pris" är att uppfatta så att den avser endast de beställda arbetena och att konsumenten inte därmed har åsyftat att sätta en prisgräns som gäller även för eventuellt tilläggsarbete.

Regeln om att tilläggsarbetet får utföras när priset för detta är obetydligt tar sikte på fall där redan priset för den avtalade tjänsten är lågt. I ett sådant fall måste det genomsnittligt sett antas överensstämma med en konsuments intressen att näringsidkaren utför ett sådant tilläggsarbete som avses i första stycket även om priset för detta inte är lågt i förhållande till priset för den avtalade tjänsten. Priset för ett tilläggsarbete torde i allmänhet kunna anses obetydligt, om det inte överstiger ca 100 kr.

Prisgränserna i punkt 1 tar givetvis sikte på den sammanlagda kostnaden för tilläggsarbete. Om det har framkommit behov av flera separata åtgärder

utöver uppdraget, får bestämmelserna alltså inte tillämpas på var och en av dessa åtgärder för sig. 8 § KtjL

Enligt punkt 2 får näringsidkaren också, i den situation som avses i andra stycket, utföra tilläggsarbetet om *det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget.* Här avses i princip inte en bedömning av den genomsnittlige konsumentens önskemål, utan det skall vara fråga om att näringsidkaren har särskilda skäl att anta att just den aktuelle konsumenten i det enskilda fallet önskar få tilläggsarbetet utfört samtidigt med de beställda arbetena. Näringsidkaren får då utföra tilläggsarbetet även om prisgränserna i punkt 1 överskrids. Detta innebär dock självfallet inte att det står näringsidkaren fritt att utföra hur kostnadskrävande arbeten som helst. För frågan om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört samtidigt är naturligtvis även priset för tilläggsarbetet av betydelse.

Som utredningen har framhållit (betänkandet s. 213) bör näringsidkaren enligt punkt 2 till stöd för ett krav på betalning för tilläggsarbete kunna åberopa t. ex. att det funnits fog för att uppfatta situationen så att konsumenten med beställningen avsett att få ett föremål satt i skick för ett bestämt ändamål, såsom inför en kontrollbesiktning av en bil eller inför en nära förestående semesterresa e.d., och att tilläggsarbetet varit nödvändigt för att tillgodose detta ändamål. Vidare bör näringsidkaren kunna åberopa att han på grund av konsumentens handlande vid tidigare kontakter dem emellan haft fog för slutsatsen att konsumenten skulle ha velat få tilläggsarbetet utfört, om han kunnat tillfrågas. Även andra situationer kan tänkas. Generellt gäller att det fall som avses med punkt 2 ligger nära det fallet att uppdraget är att uppfatta såsom omfattande även det ifrågavarande tilläggsarbetet. Enbart den omständigheten att ett tilläggsarbete avseende ett fordon kan karakteriseras som nödvändigt från trafiksäkerhetssynpunkt bör dock inte leda till att näringsidkaren kan åberopa bestämmelsen i punkt 2 till stöd för ett krav på betalning för tilläggsarbetet.

Bestämmelserna i andra stycket är naturligtvis på det sättet dispositiva att konsumenten redan vid beställningen av en tjänst kan ange att näringsidkaren, om konsumenten inte kan anträffas utan uppskov när det har visat sig finnas behov av tilläggsarbete, får utföra tilläggsarbeten inom en vidare prisram än som följer av punkt 1. En annan sak är att det på detta område torde finnas anledning att vara försiktig när det gäller att anse konsumenten bunden av bestämmelser av denna innebörd i standardavtal e.d.

Tredje stycket

I enlighet med vad som tidigare har anförts har det inte ansetts nödvändigt att i lagen föra in några mera generella bestämmelser om skyldighet för näringsidkaren att, när behov därav framkommer, utföra arbeten som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget. För ett särskilt fall har det emellertid, i huvudsak i överensstämmelse med vad utredningen har förordat,

ansetts befogat att ålägga näringsidkaren en skyldighet att ställa sig till konsumentens förfogande för sådant arbete. Detta gäller, om det när tjänsten utförs framkommer behov av tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för konsumenten. En bestämmelse om detta har tagits upp i tredje stycket av förevarande paragraf. 8 § KtjL

Bestämmelsen tar i första hand sikte på nödliknande situationer såsom när ett uppskov med arbetet kan medföra livsfara eller fara för brand, ras, översvämning e.d. Näringsidkaren är i en sådan situation, om konsumentens anvisningar inte kan inhämtas eller om han begär det, enligt bestämmelsen skyldig att utföra det arbete som krävs för att avvärja faran. Bestämmelsen är emellertid också tillämplig i fall då det skulle leda till allvarlig ekonomisk skada för konsumenten, om tilläggsarbetet inte utförs samtidigt med uppdraget. En sådan situation föreligger exempelvis om mycket kostnadskrävande och redan utförda arbetsmoment är gemensamma för tilläggsarbetet och det arbete som uppdraget gäller samt dessa arbetsmoment måste utföras på nytt för det fall att tilläggsarbetet skjuts upp.

Med uttrycket att "konsumentens anvisningar inte kan inhämtas" avses givetvis inte bara det fallet att konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid. Det kan också vara nödvändigt att ett ingripande sker så snabbt att det över huvud taget inte finns tid att först söka kontakt med konsumenten. I sådana situationer gäller alltså ett undantag från skyldigheten att söka inhämta konsumentens anvisningar innan ett tilläggsarbete utförs.

Skyldigheten för näringsidkaren att utföra sådant tilläggsarbete som avses i tredje stycket inträder redan i och med att konsumenten begär det eller då hans anvisningar inte kan inhämtas. Av detta följer att näringsidkaren inte kan uppställa exempelvis förskottsbetalning som ett villkor för att utföra tilläggsarbetet.

Med anledning av vad som har anförts från något håll under remissbehandlingen bör framhållas att bestämmelsen i tredje stycket inte avser situationer då risken för allvarlig skada rimligen kan undvikas genom att konsumenten låter bli att använda ett föremål. Näringsidkaren är sålunda i regel inte enligt bestämmelsen skyldig att utföra t. ex. sådana arbeten med en bil som av trafiksäkerhetsskäl är nödvändiga. Självfallet är han däremot i ett sådant fall skyldig att upplysa konsumenten om att bilen inte bör användas innan de nödvändiga åtgärderna har vidtagits.

Det bör påpekas att även bestämmelsen i tredje stycket är begränsad till att avse arbete som har samband med det uppdrag som har lämnats till näringsidkaren (jfr första stycket). Frågan i vad mån näringsidkaren i andra fall kan vara skyldig att ingripa i t. ex. nödliknande situationer, då en fara hotar konsumentens egendom e.d., får avgöras enligt allmänna regler. Det är dock givet att näringsidkarens på avtalet grundade plikt att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen i en del fall måste återverka på bedömningen av hans skyldigheter i det nu berörda hänseendet.

Liksom när en näringsidkare har underlåtit att utföra en del av ett arbete som det enligt avtalet med konsumenten har ålegat honom att utföra bör det, som utredningen har föreslagit, anses föreligga ett fel hos tjänsten om näringsidkaren har underlåtit att utföra ett arbete som han enligt förevarande bestämmelse är skyldig att utföra (se 9 § andra stycket). 8 § KtjL

Fjärde stycket

Bestämmelsen innehåller en hänvisning till 38 §, vilken reglerar näringsidkarens rätt till pristillägg för tilläggsarbete som näringsidkaren har utfört i enlighet med bestämmelserna i förevarande paragraf. I fråga om den närmare innebörden och omfattningen av näringsidkarens rätt till pristillägg för tilläggsarbete får hänvisas till specialmotiveringen till 38 §.

Förvaring. Paragrafen är i princip tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. I praktiken torde dock såväl utrymmet för som behovet av en tillämpning av denna vara mycket begränsat vid sådana tjänster. Det torde sålunda endast sällan inträffa att det under en förvaring framkommer behov av åtgärder som just på grund av sitt samband med själva förvaringen lämpligen bör utföras medan denna pågår, utan att åtgärderna också måste anses vara omfattande av uppdraget och således över huvud taget inte utgör tilläggsarbete.

4.1.3 Fel hos tjänsten

Detta avsnitt av lagen omfattar 9–23 §§ och innehåller regler om fel hos tjänsten. Dessa kompletteras av bestämmelserna i 31 och 33 §§ om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel resp. om tredje mans skadeståndsskyldighet på grund av vilseledande uppgifter o. d. vid marknadsföring.

Avsnittet inleds med bestämmelser om *vad som avses med fel* (9–15 §§). Därefter följer en paragraf om *påföljder vid fel* (16 §). I de därpå följande paragraferna regleras frågor rörande *reklamation* (17 och 18 §§), *konsumentens rätt att hålla inne betalningen* (19 §), *avhjälpande* (20 §) samt *prisavdrag och hävning* (21 §). Avsnittet avslutas med regler om *prisavdragets storlek* (22 §) och om *verkningar av hävning* (23 §).

Vad som avses med fel

I 9 § anges att tjänsten är felaktig, om resultatet avviker från vad som följer av de grundläggande kraven på fackmässighet och omsorg m. m., från vissa säkerhetsföreskrifter eller från vad som därutöver har avtalats om resultatet. Vidare innehåller paragrafen regler om att tjänsten är felaktig, om den har utförts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen eller om näringsidkaren inte har utfört ett sådant tilläggsarbete som han enligt konsumenttjänstlagen är skyldig att utföra.

I 10 § regleras en sida av näringsidkarens marknadsföringsansvar genom att det slås fast att tjänsten är felaktig, om resultatet avviker från olika

uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som har lämnats vid marknadsföring. I 11 § regleras den sida av näringsidkarens marknadsföringsansvar som gäller underlåtenhet att lämna viktigare upplysningar rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. 9 § KtjL

12 § innehåller bestämmelser om vilken tidpunkt som normalt skall vara avgörande vid bedömningen av om en tjänst är felaktig. Därmed sätts också en gräns i tiden för näringsidkarens ansvar enligt felreglerna för olyckshändelser o. d. som drabbar resultatet av tjänsten. Den avgörande tidpunkten är enligt paragrafen den då uppdraget avslutades eller, om avslutandet av uppdraget har försenats beroende på något förhållande på konsumentens sida, den tidpunkt då uppdraget annars skulle ha avslutats. Enligt 13 § skall dock även en senare uppkommen försämring av resultatet anses utgöra ett fel, om försämringen beror på ett avtalsbrott på näringsidkarens sida. I 14 § regleras verkningarna av att näringsidkaren har garanterat resultatet av en tjänst även för viss tid efter den tidpunkt som anges i 12 §.

Med undantag för 11 § passar de nu redovisade bestämmelserna inte för tjänster avseende förvaring. De tar sikte på det slutliga resultatet av en tjänst, medan bestämmelser om vad som avses med fel vid förvaring bör ta sikte på förhållandena under hela tiden då förvaringstjänsten utförs. Beträffande förvaring har därför i 15 § tagits upp särskilda bestämmelser som, vid sidan av 11 §, anger när en tjänst avseende förvaring är felaktig. Normerna för felbedömningen är dock i princip desamma som vid tjänster avseende arbete på egendom.

9 §

Tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,
2. vad som sägs i 5 § första stycket, eller
3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om den har utförts i strid mot ett förbud som avses i 5 § andra stycket eller om näringsidkaren inte har utfört sådant tilläggsarbete som han är skyldig att utföra enligt 8 § tredje stycket.

(Jfr 3 kap. 1 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller de centrala reglerna om när en tjänst är felaktig. Hithörande frågor har i huvudsak behandlats i avsnitt 2.4.1 i den allmänna motiveringen. Paragrafen är inte tillämplig på tjänster som avser förvaring (se 15 §).

Första stycket

I första stycket slås fast att tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från vad konsumenten kan fordra med hänsyn till de i 4 § och 5 §

första stycket angivna, grundläggande anspråken på näringsidkarens prestation eller från vad som därutöver får anses avtalat om resultatet. Med "resultatet" avses den fysiska produkten av arbete och material. Uttrycket syftar inte bara på resultatet av den ursprungligen avtalade tjänsten utan också på resultatet av eventuellt tilläggsarbete. 9 § KtjL

Enligt punkt 1 skall tjänsten alltid anses felaktig, om resultatet *avviker från vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva*. Enligt 4 § skall näringsidkaren utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Som har berörts i specialmotiveringen till 4 § är dessa regler i princip tvingande till konsumentens förmån. Enligt 4 § skall näringsidkaren vidare, om inte annat får anses avtalat, tillhandahålla det material som behövs. Materialet skall vara av den beskaffenhet som har avtalats eller, om något avtal inte har träffats i detta hänseende, av normalt god beskaffenhet.

I enlighet med vad som har sagts i avsnitt 2.4.1 i den allmänna motiveringen (jfr även avsnitt 2.4.3) skall näringsidkaren enligt reglerna om fel hos tjänsten bära risken för att resultatet av hans arbete försämras genom "rena olyckshändelser" som inträffar före den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen (se 12 §). Detta kommer i lagen till uttryck genom att de bestämmelser som anger när tjänsten är felaktig och som är av intresse i detta sammanhang (9, 10 och 15 §§) gäller oavsett orsaken till en sådan avvikelse som medför att tjänsten skall anses felaktig, samtidigt som det av bestämmelserna om påföljder av fel emellertid framgår att näringsidkaren inte drabbas av några påföljder av ett fel som beror på något förhållande på konsumentens sida (se 16 §).

Uttrycket "olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse" är avsett att beteckna i princip samma orsaker till en försämring som det i 17 § köplagen begagnade uttrycket att en försämring av sålt gods har uppkommit av "våda". Därmed åsyftas händelser som inträffat utan att vare sig näringsidkaren eller konsumenten eller någon annan person, för vilken en av parterna får anses ansvarig, är vållande till detta. Uttrycket täcker alltså inte bara naturhändelser och andra olyckshändelser av detta slag utan även sådana händelser som t. ex. att en utomstående uppsåtligen skadar eller förstör resultatet av näringsidkarens arbete.

Vad konsumenten i enlighet med bestämmelsen i punkt 1 rent konkret kan fordra av resultatet blir naturligtvis beroende av den avtalade tjänstens innehåll och de allmänna betingelser under vilka den enligt avtalet mellan parterna skall utföras. För fall som inte inrymmer några särskilda komplikationer gäller att konsumenten har anledning att räkna med att en tjänst, som utförs med iakttagande av de krav som anges i 4 §, leder till ett resultat som tillgodoser ändamålet med det beställda arbetet, uppfyller fackmässiga krav på utseende m. m., har normal hållbarhet och inte medför särskilda risker för person- eller egendomsskador.

Det är emellertid självklart att anspråken på resultatet måste anpassas till sådana omständigheter som t. ex. att tjänsten går ut på en provisorisk reparation av ett föremål, vilken kanske dessutom enligt avtalet måste utföras mycket snabbt, att tjänsten avser ett äldre föremål eller ett föremål i ett allmänt dåligt skick eller att tjänsten enligt avtalet mellan parterna skall utföras under mycket ogynnsamma förhållanden såsom under en för det aktuella arbetet klart olämplig årstid eller väderlek. 9 § KtjL.

Det bör framhållas att det nu sagda avser sådana för resultatet betydelsefulla förhållanden som enligt avtalet mellan parterna bildar förutsättningarna för tjänsten och som därför inverkar på vad konsumenten har anledning att räkna med i fråga om resultatet. Ett allmänt villkor för detta är att inte bara näringsidkaren utan också konsumenten har insett eller bort inse att förhållandet skulle kunna påverka resultatet. Härvid kan inte ställas några stränga krav på konsumenten, särskilt inte när det gäller betydelsen av sådana omständigheter som de yttre förhållanden under vilka tjänsten skall utföras eller mera speciella förhållanden med anknytning till beskaffenheten av föremålet för tjänsten. Om näringsidkaren, men däremot inte konsumenten, har insett eller bort inse den aktuella omständighetens betydelse för resultatet och näringsidkaren inte har klargjort denna för konsumenten, torde det leda till att det mellan parterna får anses avtalat att resultatet skall motsvara vad som – med bortseende från den aktuella omständigheten – är normalt för en tjänst av det slag som avtalet gäller. En avvikelse från ett sådant resultat innebär då att tjänsten skall anses felaktig enligt punkt 3.

I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.4.1) är en tjänst givetvis inte att anse som felaktig enligt punkt 1 enbart därför att tjänsten inte har lett till ett för konsumenten "positivt" resultat. Denna situation torde visserligen inte vara särskilt vanlig men kan uppstå t. ex. i fall då konsumenten beställer en reparation av ett föremål för att få detta att åter fungera för sitt ändamål utan att det är på förhand känt vad som är orsaken till att föremålet inte fungerar. Om det sedan visar sig att orsaken till funktionsbristen inte kan lokaliseras eller avhjälpas trots ett fackmässigt tillfredsställande arbete med avtalsenligt material, är tjänsten likväl inte att anse som felaktig enligt punkt 1. Däremot föreligger i ett sådant fall ett fel enligt punkt 3, om näringsidkaren får anses ha åtagit sig att åstadkomma ett mera kvalificerat resultat. Han kan t. ex. ha lovat att sätta föremålet i funktionsdugligt skick.

En särskild fråga i detta sammanhang är vad som kan fordras av näringsidkaren i fråga om felsökning och andra åtgärder, när exempelvis ett reparationsuppdrag på grund av föremålets tekniskt komplicerade beskaffenhet e.d. kan bestämmas enbart med utgångspunkt i vissa felsymptom hos föremålet, t. ex. en motor. Det är då inte ovanligt att näringsidkaren finner vissa brister hos föremålet som har kunnat ge upphov till felsymptomen samt avhjälper dessa brister. Om felsymptomen emellertid återkom-

mer efter en tid och det då visar sig att dessa i själva verket beror på andra eller ytterligare brister hos föremålet än den eller dem som har avhjälpts, uppkommer ofta tvist huruvida tjänsten är felaktig på grund av att näringsidkaren inte upptäckt och avhjälpt den egentliga bristen eller samtliga brister. 9 § KtjL

Den nu berörda frågan får självfallet bedömas med utgångspunkt i kraven på att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med iakttagande av tillbörlig omsorg om konsumentens intressen. Detta torde i princip innebära att tjänsten inte kan anses felaktig enligt punkt 1, om näringsidkaren vid en fackmässigt tillfredsställande felsökning har påträffat och avhjälpt brister som enligt fackmässig bedömning utgjort en godtagbar förklaring till felsymptomen samt det inte funnits särskilda skäl att fortsätta felsökningen. Detta kräver givetvis bl.a. att näringsidkaren genom en fackmässigt tillfredsställande provning e.d. konstaterat att felsymptomen har försvunnit. Beträffande det nu sagda kan hänvisas till rättsfallet NJA 1973 s. 493.

På motsvarande sätt bör bedömas fall där alternativa åtgärder av olika omfattning kan antas leda till samma åsyftade resultat, t.ex. att en funktionsbrist hos ett föremål blir avhjälpt. Om det enligt en fackmässig bedömning framstår som sannolikt att en mindre omfattande och för konsumenten billigare åtgärd är tillräcklig för att nå det önskade resultatet – och denna bedömning efter en tillfredsställande provning e.d. också synes ha varit riktig – kan tjänsten sålunda i allmänhet inte anses felaktig enligt punkt 1 därför att det senare visar sig att denna åtgärd faktiskt inte var tillfyllest. Det avgörande måste här vara, om näringsidkaren vid en samlad bedömning får anses ha handlat på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med tillbörlig omsorg om konsumentens intressen. Det är alltså inte meningen att bestämmelsen skall ges en sådan tillämpning att en näringsidkare ser sig nödsakad att för säkerhets skull utföra mer omfattande och kostnadskrävande åtgärder än som är påkallade enligt en fackmässig bedömning.

För att en tjänst skall anses felaktig enligt punkt 1 krävs att det föreligger sådana brister i fråga om fackmässigt utförande och omsorg om konsumentens intressen som ger utslag på det slutliga fysiska resultatet av tjänsten. Om näringsidkarens arbete leder till ett resultat som är fackmässigt tillfredsställande, är tjänsten alltså inte felaktig även om näringsidkaren på grund av bristande skicklighet e.d. har använt en enligt fackmässig bedömning alltför lång tid för att åstadkomma resultatet. En sådan brist i utförandet av tjänsten kan i stället inverka på bedömningen av vilket pris som konsumenten är skyldig att betala för tjänsten. Vidare kan bestämmelserna om dröjsmål på näringsidkarens sida bli tillämpliga.

Enligt punkt 2 skall tjänsten vidare anses felaktig, om resultatet *avviker från vad som sägs i 5 § första stycket*, dvs. om tjänsten har utförts så att resultatet står i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighets-

beslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. I fråga om den närmare innebörden härav får hänvisas till specialmotiveringen till 5 § första stycket. Som framgår där är den nämnda bestämmelsen tvingande till konsumentens förmån. 9 § KtjL

Reglerna i punkt 1 och 2 anger de minimikrav på resultatet som alltid måste vara uppfyllda för att tjänsten inte skall anses vara behäftad med fel. Enligt punkt 3 gäller att tjänsten också skall anses felaktig, om resultatet *avviker från vad som därutöver får anses avtalat*.

Det är i punkt 3 fråga om anspråk på resultatet som uttryckligen har angetts i parternas avtal eller som följer av vad som har underförstått mellan parterna eller i övrigt av en tolkning av avtalet. Ett sådant anspråk kan vara angivet som ett sammanfattande krav på resultatet, t. ex. att ett föremål åter skall fungera för sitt ändamål eller att ett läckage skall avhjälpas etc. Anspråket kan också – enbart eller i förening med ett sådant sammanfattande krav – ha formen av specificerade krav på resultatets beskaffenhet i fråga om olika detaljer.

Om näringsidkaren sålunda får anses ha åtagit sig att åstadkomma ett visst resultat, är tjänsten alltså felaktig enligt punkt 3 om det avtalade resultatet inte uppnås. Det bör dock redan här påpekas att det inte är givet att konsumenten därmed kan göra gällande någon felpåföljd. Orsaken till den ifrågavarande avvikelsen från avtalet kan nämligen vara ett förhållande på konsumentens sida. Som ett sådant förhållande torde få räknas en brist e.d. hos föremålet för tjänsten som gör det omöjligt, eller praktiskt taget omöjligt, att nå det avtalade resultatet och som näringsidkaren inte rimligen borde ha räknat med när han gjorde sitt åtagande. Hithörande frågor berörs närmare i specialmotiveringen till 16 §.

Bestämmelsen i punkt 3 innebär att tjänsten är felaktig inte bara om resultatet kvalitativt sett är sämre än vad som får anses avtalat utan också om resultatet på annat sätt avviker från avtalet. Tjänsten är sålunda felaktig, om fönsterkarmarna på konsumentens hus enligt avtalet skall målas i en viss färgnyans men näringsidkaren i stället målar dem i en annan nyans, även om någon anmärkning i övrigt inte kan riktas mot arbetets eller materialets kvalitet.

Tjänsten skall också anses felaktig enligt punkt 3, om näringsidkaren inte har utfört allt det arbete som följer av uppdraget till honom, dvs. om resultatet företer en kvantitativ brist. I sådana fall kan frågan om gränsdragningen mellan reglerna om fel hos tjänsten och reglerna om dröjsmål på näringsidkarens sida aktualiseras. I överensstämmelse med vad utredningen har förordat bör denna gräns i princip dras så, att reglerna om fel anses tillämpliga om konsumenten har fått klart för sig att näringsidkaren i god tro anser sig ha utfört allt det arbete som han är skyldig att utföra (se betänkandet s. 264–265, jfr 50 § köplagen). I andra fall bör det däremot anses föreligga ett dröjsmål på näringsidkarens sida.

Gränsdragningen har främst betydelse för frågan om konsumentens skyldighet att reklamera, om han önskar få den kvantitativa bristen avhjälpt. Enligt 17 och 18 §§ är konsumenten sålunda i princip skyldig att reklamera inom viss tid om han önskar få ett fel avhjälpt, medan någon motsvarande reklamationsskyldighet inte föreligger om konsumenten vid ett dröjsmål på näringsidkarens sida väljer att enligt 28 § kräva att näringsidkaren fullföljer tjänsten. 10 § KtjL.

Andra stycket

Enligt andra stycket skall tjänsten anses felaktig, *om den har utförts i strid mot förbud som avses i 5 § andra stycket*, dvs. ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen i dess nu föreslagna lydelse. Beträffande den närmare innebörden härav får hänvisas till specialmotiveringen till 5 § andra stycket.

En tjänst är felaktig enligt förevarande bestämmelse endast om den har utförts av den näringsidkare mot vilken förbudet enligt 4 § marknadsföringslagen riktar sig. Det är ju bara denne som kan anses utföra tjänsten "i strid mot" förbudet. Som har framhållits i specialmotiveringen till 5 § andra stycket torde förekomsten av ett sådant förbud emellertid i regel medföra att en motsvarande tjänst, utförd av en annan näringsidkare, måste anses felaktig enligt bestämmelserna i första stycket.

Enligt andra stycket skall en tjänst också anses felaktig, *om näringsidkaren inte har utfört sådant tilläggsarbete som han är skyldig att utföra enligt 8 § tredje stycket*. I fråga om näringsidkarens skyldighet att utföra visst tilläggsarbete får hänvisas till specialmotiveringen till den nämnda bestämmelsen.

10 §

Tjänsten skall vidare anses felaktig, om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan antas ha inverkat på avtalet och som i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring har lämnats

1. av näringsidkaren,
2. av någon annan näringsidkare eller av en branschförening eller liknande organisation för näringsidkarens räkning, eller
3. av en leverantör av material till tjänsten eller av någon annan i tidigare led.

Första stycket gäller ej i fråga om uppgifter som i tid har rättats på ett tydligt sätt.

(Jfr 1 kap. 3 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar fall där en tjänst är felaktig på grund av att resultatet avviker från uppgifter som har lämnats vid marknadsföring. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.2 i den allmänna motiveringen (se även avsnitt 2.1.4). Paragrafen är inte tillämplig på tjänster som avser förvaring (se 15 §).

Första stycket

10 § KtjL

I 7 § första och andra styckena konsumentköplagen regleras f.n. en säljares ansvar för sådana uppgifter om en varas beskaffenhet eller användning som har lämnats vid köpet eller annars vid marknadsföring av varan. I de nämnda bestämmelserna anknyts ett ansvar för fel i varan till att en sådan uppgift har varit "vilseledande", varunder självfallet inbegrips att uppgiften har varit oriktig. I förevarande bestämmelse fastslås i stället att tjänsten skall anses felaktig, om *resultatet avviker från en lämnad marknadsföringsuppgift*. I praktiken är det fråga om två olika sätt att uttrycka samma sak. När det gäller skälen för den lösning som har valts här får hänvisas till den allmänna motiveringen. Det bör framhållas att bestämmelsen på samma sätt som de motsvarande reglerna i konsumentköplagen träffar inte bara fall där resultatet faktiskt avviker från uppgifter som har lämnats i en annons e.d. (oriktiga uppgifter). Den kan också tillämpas i fall där resultatet strängt taget inte avviker från sådana uppgifter, om dessa studeras noggrant, men däremot från det intryck som uppgifterna på grund av framställningens layout eller på grund av underlåtenhet att lämna viktiga upplysningar förmedlar till en mindre uppmärksam läsare (vilseledande uppgifter, jfr prop. 1973: 138 s. 214–216).

För att bestämmelsen skall bli tillämplig fordras att det är fråga om en avvikelse från *uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet*. Med uppgifter avses såväl muntliga som skriftliga uppgifter, i princip oavsett hur uppgifterna har lämnats. I stället för det i 7 § konsumentköplagen använda uttryckssättet uppgifter "om" en vara talas i förevarande bestämmelse om uppgifter "av betydelse för bedömningen av" tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Anledningen till detta är att det inte behöver vara fråga om uppgifter som direkt avser tjänsten som sådan, dvs. uppgifter "om" tjänsten. Det kan också röra sig om uppgifter som har lämnats t.ex. vid marknadsföring av ett material som har använts för en tjänst. Med uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet åsyftas emellertid i övrigt principiellt samma typ av uppgifter som avses med konsumentköplagens uttryck uppgifter om en varas beskaffenhet eller användning. Det skall alltså vara fråga om uppgifter som gäller arbetets eller materialets egenskaper och kvalitet eller deras lämplighet för olika ändamål.

Uppgifterna kan röra det sätt på vilket en tjänst utförs, t.ex. att arbetet görs för hand, med användande av precisionsverktyg, enligt en viss välkänd metod eller av utbildade specialister. När det gäller material kan uppgifterna gå ut på att ett visst material kommer till användning för en tjänst eller ta sikte på materialets egenskaper, kvalitet och lämplighet för olika ändamål. Uppgifterna kan naturligtvis också mera direkt gälla själva slutresultatets beskaffenhet eller ändamålsenlighet, t.ex. att en rostskyddsbehandling eller annan ytbehandling ger en varaktig konserverande

effekt, att ett måleriarbete ger en glänsande yta, att en trimning av en motor eller en värmeanläggning eller ett byggnadsisoleringsarbete ger en väsentligt lägre bränsleförbrukning, att ett arbete utfört enligt en viss metod ger ett resultat som är särskilt lämpligt för våtutrymmen eller för utomhusbruk osv. 10 § KtjL

För att det skall kunna anses vara fråga om en uppgift av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet fordras naturligtvis att uppgiften är någorlunda konkret och inte innebär enbart allmänt lovprisande (jfr prop. 1973: 138 s. 217). Ett allmänt framhävande av exempelvis det egna företagets förträfflighet av typen "Vi är bäst i Göteborg på båtmotorer" (se betänkandet s. 154) inger en konsument knappast några så bestämda förväntningar på resultatet av en motorreparation att uppgiften kan läggas till grund för ett civilrättsligt felansvar som går längre än vad som följer redan av bestämmelserna i 9 §. Detsamma gäller beträffande andra s.k. "kringuppgifter", dvs. uppgifter som visserligen indirekt rör beskaffenheten eller ändamålsenligheten hos en tjänst men som i likhet med uppgifter av den nyss berörda typen mera allmänt har till syfte att främja avsättningen och knappast ger upphov till några mer konkreta förväntningar på resultatet av en tjänst (jfr prop. 1973: 138 s. 201 och 213). Ingripanden mot felaktiga eller överdrivna uppgifter av de slag som nu har nämnts får normalt ske med stöd av marknadsföringslagen.

Det nu sagda hindrar givetvis inte att uppgifter med en mera seriös framtoning om att en näringsidkare är expert eller specialist på ett visst slags arbete kan få betydelse enligt förevarande bestämmelse, i vart fall om det är fråga om tjänster där särskild skicklighet eller särskilda kunskaper normalt måste tillmätas vikt. På motsvarande sätt kan andra kringuppgifter ibland faktiskt vara likvärdiga med mer bestämda uppgifter om en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet (jfr prop. 1973: 138 s. 201 och 213).

För att en uppgift som har lämnats vid marknadsföring skall tillmätas någon betydelse enligt bestämmelsen fordras vidare att *uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten*. I fråga om den närmare innebörden av detta uttryck kan hänvisas till prop. 1973: 138 s. 216 (jfr även s. 218). Med anledning av vad som från något håll har anförts under remissbehandlingen bör framhållas att det nu berörda kravet bl.a. innebär att konsumenten knappast torde med framgång kunna åberopa marknadsföringsuppgifter som lämnats långt innan avtalet ingicks. Med hänsyn till att förevarande bestämmelse endast tar sikte på uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet torde tidsaspekten dock inte ha samma vikt som när det är fråga om prisuppgifter o.d. (jfr betänkandet s. 155–157 samt specialmotiveringen till 36 §).

För att bestämmelsen skall bli tillämplig krävs vidare att uppgiften har lämnats *i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring*. Begreppet marknadsföring används här i samma vidsträckta betydelse som det har enligt marknadsföringslagen (se prop. 1975/76: 34 s. 124).

Det behöver inte vara fråga om marknadsföring av den aktuella tjänsten som sådan. Bestämmelsen omfattar även uppgifter som har lämnats t. ex. vid marknadsföring av ett material som har använts för tjänsten, under förutsättning att uppgifterna kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten. Bestämmelsen är däremot inte omedelbart tillämplig på uppgifter som lämnas av myndigheter eller konsumentorganisationer och liknande, t. ex. i samband med offentliggörande av marknadsöversikter eller testningsrapporter, och inte heller på uppgifter som förekommer i vanliga tidningsartiklar eller motsvarande framställningar. Det kan emellertid tänkas att näringsidkaren eller någon annan som avses i första stycket hänvisar till sådana uppgifter i sin marknadsföring. I så fall får uppgifterna enligt första stycket betraktas som lämnade vid marknadsföringen. 10 § KtjL

I princip blir naturligtvis endast sådana uppgifter av betydelse som ingår i marknadsföringsåtgärder vilka kan anses ha varit riktade till konsumenter i allmänhet eller till den ifrågavarande enskilde konsumenten. Med anledning av vad en remissinstans har anfört bör sålunda framhållas att en konsument inte enligt bestämmelsen bör kunna åberopa uppgifter som han har inhämtat från en broschyr e.d. av vilken det tydligt framgår att den endast riktar sig till fackfolk, såvida inte någon som avses i första stycket har vidarebefordrat uppgiften till konsumenten på ett sådant sätt att uppgiften får anses ha blivit lämnad till denne.

Enligt bestämmelsen skall tjänsten anses felaktig, om resultatet avviker från marknadsföringsuppgifter som har lämnats *av näringsidkaren*. Hit räknas även uppgifter som har lämnats av någon som har fullmakt att i detta avseende handla på näringsidkarens vägnar. Vanligen torde det då vara fråga om personer som har s. k. ställningsfullmakt enligt 10 § andra stycket avtalslagen, t. ex. biträden i näringsidkarens butik eller en anställd som tar emot kunder i näringsidkarens verkstad, vare sig det rör sig om en särskild kundmottagare eller om en annan anställd som vid sidan av sina övriga sysslor även tar emot kunder. Sådan ställningsfullmakt tillkommer i regel också verkmästare och liknande befattningshavare hos näringsidkaren. Detsamma torde ofta kunna anses gälla andra anställda som en näringsidkare skickar hem till konsumenten redan innan ett avtal har ingåtts, t. ex. för att besiktiga föremålet för en tilltänkt tjänst, såvida det inte framgår av omständigheterna att deras ställning inte är sådan som avses i 10 § andra stycket avtalslagen.

Tjänsten skall enligt förevarande bestämmelse vidare anses felaktig, om resultatet avviker från uppgifter som har lämnats av *någon annan näringsidkare eller av en branschförening eller liknande organisation* under sådana förhållanden att det får anses ha skett *för näringsidkarens räkning*. Det behöver här inte vara fråga om ett handlande på grund av fullmakt, även om någon form av fullmakt oftast torde kunna anses föreligga i hithörande fall. Det är tillräckligt att vederbörande får anses ha handlat för näringsidkarens räkning. Det avgörande bör då i tveksamma fall vara, hur

konsumenten har haft anledning att uppfatta situationen. Det kan här vara fråga om uppgifter som härrör från ett annat företag – t. ex. en reklambyrå – som hjälper näringsidkaren med dennes marknadsföring. Uppgifterna kan också ha lämnats av en branschorganisation eller en företagskedja som bedriver marknadsföring för sina medlemmars räkning. För att näringsidkaren skall bli ansvarig för en marknadsföringsuppgift som har lämnats för hans räkning krävs inte att han har känt till att uppgiften lämnats. 10 § KtjL

Till uppgifter som har lämnats för näringsidkarens räkning kan ibland vara att hänföra uppgifter som i samband med avtalets ingående har lämnats av en underentreprenör. En förutsättning för att dennes uppgifter skall anses ha lämnats för näringsidkarens räkning är dock, i enlighet med det nyss sagda, att konsumenten haft fog för att uppfatta underentreprenören som representant för näringsidkaren. Denne är däremot normalt inte bunden av uppgifter som en underentreprenör har lämnat i sin egen marknadsföring, såvida inte näringsidkaren har vidarebefordrat underentreprenörens uppgifter på sådant sätt att de kan anses lämnade även av näringsidkaren.

I enlighet med vad som har förordats i avsnitt 2.4.2 i den allmänna motiveringen kan näringsidkaren enligt bestämmelsen i första stycket emellertid få ansvara även för uppgifter som inte kan anses ha blivit lämnade för hans räkning. Detta gäller i fråga om uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som har lämnats *av en leverantör av material till tjänsten eller av någon annan i tidigare led.* Av skäl som har redovisats i den allmänna motiveringen uppställs inte heller beträffande sådana uppgifter något krav på att näringsidkaren har känt till eller bort känna till att uppgifterna lämnats.

När det i bestämmelsen talas om leverantör av material till tjänsten åsyftas naturligtvis endast leverantören av sådant material som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon för vilken han svarar. Frågan om konsumentens eventuella befogenheter på grund av vilseledande uppgifter som har lämnats av en leverantör eller tillverkare av sådant material som tillhandahålls av konsumenten själv får däremot i princip bedömas enligt konsumentköplagen såsom gällande förhållandet mellan konsumenten och materialleverantören etc.

Med "annan i tidigare led" avses tillverkaren av ett material som har använts för tjänsten och andra som i ett omsättningsled mellan tillverkaren och materialleverantören har tagit befattning med materialet på ett sätt motsvarande det som avses i 7 § andra stycket konsumentköplagen, t. ex. importörer och grossister. Med "material" till tjänsten åsyftas även sådana förbrukningsvaror som rengöringsmedel o. d.

En underentreprenör till näringsidkaren är i princip inte att betrakta som "annan i tidigare led". Det kan dock tänkas att en underentreprenör någon gång får anses inta ställningen av leverantör av material till tjänsten, t. ex. om näringsidkaren har anlitat ett företag för att sätta ihop och leverera byggnadsdelar till en byggarbetsplats.

Det bör erinras om att det, för att uppgifter som har lämnats av t. ex. en leverantör eller tillverkare av material till tjänsten skall få betydelse enligt förevarande bestämmelse, är en förutsättning att uppgifterna kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten mellan näringsidkaren och konsumenten. Detta innebär bl. a. att konsumenten när avtalet slöts måste ha utgått från att ett bestämt material skulle komma till användning. Uppgifter som har lämnats av en materialleverantör etc. torde därför i praktiken bli aktuella huvudsakligen när parterna har avtalat om användning av ett visst bestämt material eller när näringsidkaren i sin marknadsföring har angett att han för tjänster av det slag som avtalet gäller använder ett visst material. 10 § KtjL

Vidare bör framhållas att näringsidkaren givetvis inte kan bli ansvarig enligt förevarande bestämmelse för uppgifter rörande ett visst material, vilka har lämnats av en säljare av materialet som inte har anlitats som leverantör och som inte heller har utgjort ett led i distributionskedjan fram till näringsidkaren.

Andra stycket

Även om resultatet av tjänsten avviker från en uppgift som avses i första stycket skall tjänsten enligt bestämmelsen i andra stycket likväl inte anses felaktig, om den ifrågavarande uppgiften *i tid har rättats på ett tydligt sätt.*

Med att en uppgift har rättats avses inte bara fall då uppgiften har getts ett nytt innehåll utan också fall då uppgiften har återtagits utan att ersättas med en ny. Har en ny uppgift lämnats, kan denna i sin tur få betydelse för felbedömningen enligt bestämmelsen i första stycket.

I bestämmelsen har uttryckligen angetts att rättelsen skall ha skett "i tid". Med detta avses att rättelsen skall ha gjorts vid en sådan tidpunkt att den har kunnat påverka konsumenten innan han fattade sitt beslut att ingå avtalet (jfr prop. 1973: 138 s. 217). Det är alltså inte tillräckligt att en lämnad uppgift ändras sedan avtalet har ingåtts men innan tjänsten har slutförts.

Bestämmelsen gäller både i fråga om uppgifter som har lämnats i samband med avtalets ingående och i fråga om uppgifter som har lämnats vid marknadsföring i övrigt, t. ex. i broschyrer eller vid annonsering. Det är självklart att näringsidkaren skall kunna ändra en uppgift som har lämnats till konsumenten i ett tidigare skede av diskussionerna eller förhandlingarna om ett avtal om en tjänst. Ändringen måste i ett sådant fall ha kommit till den enskilde konsumentens kännedom i tid. Kravet på att rättelsen skall ha skett "tydligt" innebär att det i regel inte torde kunna anses tillräckligt att en ändring av en tidigare lämnad uppgift kan utläsas av ett upprättat avtalsförslag e.d. Normalt måste det krävas att konsumenten har fått sin uppmärksamhet särskilt riktad på att det är fråga om en ändring av den tidigare lämnade uppgiften och att denna alltså inte längre är aktuell (jfr prop. 1973: 138 s. 204 och 217).

När det gäller uppgifter som inte har lämnats till konsumenten i samband med avtalets ingående utan som har förekommit i broschyrer, annonser e.d. är det klart att konsumenten inte enligt första stycket kan åberopa en sådan uppgift, om en tydlig rättelse av denna faktiskt har kommit till hans kännedom i tid. I enlighet med vad utredningen har förordat (betänkandet s. 158) bör näringsidkaren emellertid till undgående av felansvar enligt förevarande paragraf också kunna åberopa att en uppgift har rättats genom ett generellt meddelande, lämnat t. ex. i tidningsannonser, även om rättelsen faktiskt har råkat förbigå den enskilde konsumenten. Det avgörande bör här vara, om rättelsen har meddelats på ett sådant sätt att meddelandet typiskt sett har varit ägnat att nå de konsumenter som fått del av den ursprungliga uppgiften. Det får överlämnas åt rättstillämpningen att med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet avgöra vilka krav som härvid bör ställas på meddelandets spridning m. m. 11 § KtjL

Om rättelsemeddelandet, trots att det fyllt kraven enligt förevarande bestämmelse, har förbigått den enskilde konsumenten men näringsidkaren vid avtalstillfället har insett eller på grund av omständigheterna hade bort inse att konsumenten utgick från den ursprungliga uppgiften och att denna hade betydelse för konsumentens handlande, torde det följa av allmänna avtalsrättsliga regler att näringsidkaren blir bunden i enlighet med vad som följer av uppgiften, såvida han inte ändrar denna i det enskilda fallet. I den nu berörda situationen är förevarande paragraf emellertid inte tillämplig. Om resultatet av tjänsten sedermera visar sig avvika från den ifrågavarande uppgiften, är det i stället fråga om ett sådant fel som avses i 9 § första stycket 3.

Det bör framhållas att rättelsen av en uppgift i och för sig inte behöver ha gjorts av den som har lämnat uppgiften, om det bara tydligt framgår att det är fråga om en rättelse av en viss tidigare lämnad uppgift. Näringsidkaren kan sålunda alltid på sätt som tidigare har berörts ändra en uppgift som har lämnats av någon annan, t. ex. en branschorganisation eller en materialleverantör e.d. Likvärdigt med ett återtagande av en viss uppgift är i ett sådant fall att näringsidkaren klargör att han inte kan stå för riktigheten av uppgiften. För att en sådan förklaring från näringsidkarens sida skall kunna godtas som en tydlig rättelse av en uppgift måste dock fordras att förklaringen tar sikte på en viss angiven uppgift. Det bör alltså inte vara möjligt för näringsidkaren att med stöd av bestämmelsen i andra stycket generellt befria sig från ansvar för uppgifter som har lämnats av andra.

11 §

Tjänsten skall slutligen anses felaktig, om näringsidkaren före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. En förutsättning för att tjänsten skall anses felaktig i ett sådant fall är dock att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet.

(Jfr 1 kap. 3 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar i vilka fall tjänsten skall anses felaktig till följd av att näringsidkaren har underlåtit att lämna vissa upplysningar rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.2 i den allmänna motiveringen. 11 § KtjL

Paragrafen är tillämplig såväl vid tjänster avseende arbete på egendom som vid tjänster avseende förvaring av lösa saker (se 15 §).

Till skillnad från vad som f.n. gäller på konsumentköpsområdet – enligt den bestämmelse med likartat syfte som finns i 7 § tredje stycket första meningen konsumentköplagen – är näringsidkarens upplysningsskyldighet enligt förevarande paragraf inte beroende av att näringsidkaren enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna viss information. Detta sammanhänger bl. a. med att näringsidkaren redan på grund av sin allmänna omsorgsplikt (jfr 4 §) har en mera vidsträckt informationsskyldighet mot konsumenten än vad som skulle följa av en bestämmelse motsvarande den nämnda regeln i konsumentköplagen. Förevarande bestämmelse kan ses som en konkretisering i ett visst hänseende av den informationsskyldighet som följer av näringsidkarens omsorgsplikt.

I likhet med vad som gäller enligt 10 § första stycket skall det enligt förevarande bestämmelse vara fråga om en upplysning *rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet*. Beträffande innebörden härav får hänvisas till vad som sagts i specialmotiveringen till 10 §. Där har också berörts vad som ligger i kravet på att näringsidkarens underlåtenhet att lämna en viss upplysning *skall kunna antas ha inverkat på avtalet*.

Vilka förhållanden rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren *insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten* får avgöras efter omständigheterna. Härvid får stor betydelse tillmätas redan det förhållandet att det är fråga om en konsumenttjänst. En beställare som är konsument får typiskt sett anses ha större behov av upplysningar rörande en tjänst än en beställare som själv är näringsidkare. Vid bedömningen av vilka förhållanden som konsumenten kan anses haft anspråk på att bli upplyst om måste hänsyn också tas till tjänstens art, t. ex. om tjänsten är av en enkel och vardaglig natur eller om det i stället gäller en komplicerad eller ovanlig tjänst vars egenskaper m. m. får antas vara okända för konsumenter i allmänhet.

Upplysningsskyldigheten enligt förevarande bestämmelse är i princip beroende av vad som är av betydelse för den enskilde konsumenten i det individuella fallet. Denna skyldighet skiljer sig därmed i princip från den upplysningsskyldighet som utgör grunden för bestämmelsen om informationsåläggande i 3 § marknadsföringslagen, vilken anknyter till vad som är av betydelse för konsumenter i allmänhet. I praktiken torde dock skillnaden inte bli så stor. Vad som är av betydelse för konsumenter i allmänhet är i regel av betydelse även för den enskilde konsumenten i ett individuellt fall. Därutöver har konsumenten emellertid rätt att bli upplyst om sådana förhållanden som, enligt vad näringsidkaren inser eller bör inse, är av

betydelse för konsumenten i det enskilda fallet. Konsumentens rent subjektiva och för näringsidkaren ej synbara förväntningar är däremot inte avgörande. Normalt bör säljaren kunna utgå från att konsumenten har samma insikter rörande förhållanden av betydelse i sammanhanget som konsumenter i allmänhet har, om inte annat framgår av omständigheterna. Näringsidkaren bör vidare kunna utgå från att föremålet för tjänsten skall användas på det sätt som är det vanliga för föremål av ifrågavarande slag, så länge inte annat framgår. 11 § KtjL

Av särskild betydelse för konsumenten är att bli upplyst om eventuella begränsningar av en tjänsts lämplighet med hänsyn till det ändamål för vilket föremålet för tjänsten normalt används eller för vilket föremålet i det enskilda fallet – enligt vad som framgår av konsumentens uppgifter eller omständigheterna i övrigt – kommer att användas. Hit hör naturligtvis upplysningar om t. ex. sådana förhållanden som att en viss typ av termostatventiler för värmeelement e.d. är olämpliga att installera i ett visst område därför att den höga kalkhalten hos vattnet i området medför särskild risk för igensättning av ventilerna, att en viss färgkvalitet är olämplig för våtutrymmen eller för bruk utomhus, att en mattkvalitet är olämplig för en entréhall på grund av sin känslighet för smuts och väta osv. I detta sammanhang kan erinras om vad som har sagts i specialmotiveringen till 7 § beträffande gränsdragningen mellan reglerna om näringsidkarens avrådningsskyldighet och reglerna om fel hos tjänsten.

En liknande typ av information som typiskt sett är av stor betydelse för konsumenten rör sådana eventuella hinder för utnyttjandet av resultatet av tjänsten som beror på föreskrifter av olika slag, t. ex. att vissa anläggningar på en tomt inte får uppföras utan byggnadslov eller att ett fordon inte får förses med vilket slags utrustning som helst (utan att föreskriften härom utgör en sådan säkerhetsföreskrift som avses i 5 § första stycket och 9 § första stycket). Viktigt är också att konsumenten får upplysning om särskilda risker eller olägenheter som kan vara förenade med att en viss tjänst utförs på ett föremål, t. ex. att detta därigenom blir bestående brandfarligt eller giftigt för husdjur eller att det får en bestående obehaglig lukt e.d.

De allmänna normer som utvecklas för informationslämnande till konsumenter får givetvis stor betydelse för bedömningen av vad konsumenten rimligen kunde räkna med att bli upplyst om. Sådana normer kan ha utbildats inom näringslivet eller följa av beslut av marknadsdomstolen eller riktlinjer av konsumentverket. Även avgöranden av allmänna reklamationsnämnden eller av domstol i tvister om fel hos tjänster kan givetvis vara av betydelse.

Av bestämmelsen följer att tjänsten i princip skall anses felaktig, om näringsidkaren har underlåtit att efterkomma ett med stöd av 3 § marknadsföringslagen meddelat informationsåläggande avseende förhållanden som rör tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Detta gäller vare sig åläggandet har meddelats av marknadsdomstolen eller i form av ett av

konsumentombudsmannen utfärdat och av näringsidkaren godkänt informationsföreläggande (se 15 § marknadsföringslagen). Detta har inte ansetts behöva komma till särskilt uttryck i lagtexten. 12 § KtjL

I övrigt är det emellertid inte avgörande, om näringsidkaren faktiskt kände till det förhållande som han underlåtit att upplysa konsumenten om. Som har framhållits i den allmänna motiveringen bör man av en näringsidkare som yrkesmässigt utför tjänster åt konsumenter kunna kräva att han är aktiv för att skaffa sig kunskaper av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet och lämplighet för olika ändamål. I enlighet härmed är det enligt bestämmelsen tillräckligt att näringsidkaren *borde ha insett* att ett förhållande var av betydelse för konsumenten.

Frågan om vad näringsidkaren borde ha insett får bedömas enligt den måttstock som har angetts i specialmotiveringen till 4 §, dvs. med hänsyn till vad som kan fordras av en normalt skicklig och kunnig samt seriöst arbetande fackman inom det område som den ifrågavarande tjänsten gäller. Högre krav än eljest bör dock kunna ställas på en näringsidkare som utger sig för att vara specialist på området.

Det är givet att en tjänst inte är att anse som felaktig enligt förevarande bestämmelse, om det visas att konsumenten själv haft kännedom om ett visst förhållande och dess betydelse i sammanhanget. I ett sådant fall kan näringsidkarens underlåtenhet inte antas ha inverkat på avtalet om tjänsten. I övrigt bör näringsidkaren däremot normalt inte kunna gå fri från felansvar enligt bestämmelsen under hänvisning till att han trodde att just denne konsument, till skillnad från konsumenter i allmänhet, inte hade behov av en upplysning om förhållandet. Här bör dock göras en reservation för det fallet att konsumenten, enligt vad näringsidkaren känner till, har anlitat en arkitekt eller en tekniskt konsult e.d. för att exempelvis upprätta ritningar och arbetsbeskrivningar för ett arbete. I ett sådant fall bör tjänsten inte anses felaktig enligt förevarande bestämmelse, om det förhållande som konsumenten gör gällande att näringsidkaren bort upplysa honom om helt klart ligger inom ramen för vad näringsidkaren haft befogad anledning räknad med att konsumentens "egen" sakkunnige skulle informera konsumenten om (jfr specialmotiveringen till 16 §).

12 §

Frågan om tjänsten är felaktig skall bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades. Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, anses uppdraget avslutat först när saken har kommit i konsumentens besittning.

Om näringsidkaren har utfört tjänsten men uppdraget inte kan avslutas i rätt tid på grund av något förhållande på konsumentens sida, är den avgörande tidpunkten i stället den då uppdraget skulle ha avslutats.

(Jfr 3 kap. 1 § andra stycket i utredningens förslag)

Paragrafen, som inte är tillämplig på tjänster avseende förvaring (se 15 §), anger den tidpunkt till vilken bedömningen av frågan om tjänsten är felaktig i princip skall hänföra sig. Det avgörande är resultatets beskaffenhet vid denna tidpunkt. Tjänsten är alltså felaktig om ett fel förelåg då, även om felet visar först senare, s.k. dolt fel. Härifrån måste skiljas det fallet att resultatet vid den i paragrafen angivna tidpunkten är fritt från fel – även dolda – men det därefter uppkommer en försämring av reslutatet. Tjänsten är då inte felaktig enligt bestämmelserna i 9–12 §§. En annan sak är att näringsidkaren ändå kan bli ansvarig för försämringen enligt bestämmelserna i 13 och 14 §§. 12 § KtjL

För frågan huruvida tjänsten är felaktig enligt 9 och 10 §§ är det, som tidigare har framhållits, i och för sig utan betydelse vad som är orsaken till att resultatet avviker från de normer som anges där. Enligt 16 § kan konsumenten emellertid inte göra gällande några påföljder på grund av ett fel som beror på ett förhållande på konsumentens sida. Dit räknas inte fel som beror på olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse (se specialmotiveringen till 16 §). Detta innebär att näringsidkaren enligt felreglerna bär risken (står faran) för att resultatet försämras genom sådana händelser. Förevarande paragraf sätter emellertid en gräns i tiden för näringsidkarens ansvar härvidlag. Av paragrafen framgår sålunda att tjänsten aldrig kan vara felaktig enligt 9 eller 10 § på grund av att resultatet har försämrats genom en olyckshändelse e.d. som har inträffat efter den tidpunkt som anges i paragrafen (jfr även 13 och 14 §§).

I anslutning till det nu sagda bör för tydlighetens skull understrykas att näringsidkaren – såvida inte annat får anses avtalat – inte någon gång under tjänstens utförande eller därefter bär risken för att själva föremålet för tjänsten, om denna avsett ett redan befintligt föremål, skadas på grund av en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse. Den risken ligger på föremålets ägare, dvs. normalt på konsumenten (se specialmotiveringen till 32 §). Beträffande den ekonomiska risken för att sådant material till tjänsten som konsumenten tillhandahåller förstörs eller försämras genom en olyckshändelse e.d. som leder till att tjänsten blir behäftad med fel får hänvisas till 20 och 39 §§.

Första stycket

Enligt första stycket, som innehåller huvudregeln, skall frågan om tjänsten är felaktig bedömas *med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades.*

Uttrycket "förhållandena" syftar självfallet i första hand på resultatet av det ursprungligen avtalade arbetet och av eventuellt tilläggsarbete. Av uttrycket framgår emellertid också att man vid bedömningen av om en tjänst är felaktig på grund av att resultatet avviker från sådana föreskrifter som avses i 5 § första stycket skall ta hänsyn även till en föreskrift som har trätt i kraft efter det att avtalet om tjänsten slöts men innan uppdraget

avslutades. Denna situation kan någon gång tänkas uppkomma när det gäller arbeten som pågår under en längre tid. Motsvarande gäller i fråga om förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (se 9 § andra stycket). 12 § KtjL

Med att *uppdraget avslutas* avses detsamma som med den av utredningen använda termen att "tjänsten avlämnas". Den tidpunkt då uppdraget har avslutats är, som tidigare har nämnts, avgörande för när risken för att resultatet försämras genom en olyckshändelse e.d. går över från näringsidkaren till konsumenten. Framför allt med hänsyn till detta kan det naturligtvis ibland bli av stor betydelse att mer precist fastställa när uppdraget kan anses ha blivit avslutat.

När det gäller *tjänster avseende föremål som inte har överlämnats i näringsidkarens besittning och som inte heller skall tillverkas av denne* innehåller första stycket inte några särskilda regler om när uppdraget skall anses avslutat. Det kan här vara fråga om arbete på mark, byggnader, anläggningar o. d. eller om arbete på lösa saker som under arbetet finns i konsumentens hem eller på någon annan av denne disponerad plats.

I dessa fall får uppdraget i princip anses avslutat när konsumenten har fått klart för sig att näringsidkaren anser sig ha slutfört tjänsten, dvs. utfört det avtalade arbetet jämte eventuellt tilläggsarbete och uppfyllt de förpliktelser i övrigt som kan sammanhänga med arbetet, exempelvis städat efter sig och avlägsnat sin utrustning. Förhållandet kan också uttryckas så att konsumenten skall ha fått klart för sig att föremålet för tjänsten, såvitt på näringsidkaren ankommer, är färdigt för att avsynas och för att tas i bruk av konsumenten eller på annat sätt disponeras av denne, t. ex. för fortsatt arbete av annat slag.

Kravet på att konsumenten skall ha fått klart för sig att näringsidkaren sålunda anser sig vara färdig med sitt arbete m. m. innebär i allmänhet att näringsidkaren måste på ett eller annat sätt tydligt tillkännage detta för konsumenten. Ett särskilt meddelande härom bör dock – såvida inte annat har överenskommits – knappast krävas för att uppdraget skall anses avslutat när det är fråga om ett mindre arbete som utförs i konsumentens hem under dennes frånvaro och beträffande vilket det uppenbarligen har förutsatts mellan parterna att arbetet kommer att vara färdigt innan konsumenten kommer hem. I andra fall, såsom då arbete i konsumentens frånvaro utförs på dennes sommarstuga under tid då den inte bebos eller på en båt som konsumenten har liggande någon annanstans än där han dagligen vistas, bör det däremot för att uppdraget skall anses avslutat normalt krävas att näringsidkaren har meddelat konsumenten att han anser sig vara färdig med sitt arbete. Kan konsumenten då inte anträffas, t. ex. på grund av att han har rest bort, går risken för olyckshändelser o. d. som drabbar resultatet av tjänsten likväl över på konsumenten enligt bestämmelsen i andra stycket.

Särskilt vid arbeten på byggnader förekommer det att konsumenten tar en del av föremålet för tjänsten i bruk, sedan näringsidkarens arbete

avseende den delen har slutförts men innan näringsidkaren har färdigställt arbetet avseende andra delar. Konsumenten flyttar t. ex. in i ett nymålat och nytapetserat rum medan näringsidkaren fortsätter sitt arbete i andra rum. I ett sådant fall torde parterna ibland kunna anses ha brutit ut den ifrågavarande delen av det ursprungliga uppdraget till ett särskilt uppdrag, som blivit avslutat i enlighet med vad som tidigare har sagts. Detta får emellertid avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Av 16 § följer att konsumenten under alla förhållanden får själv svara för en försämring av den ianspråktagna delen, om försämringen sammanhänger med hans brukande av denna och annat inte följer av parternas avtal (jfr betänkandet s. 256 och s. 262). 12 § KtjL

Parterna kan också i andra fall i princip avtala om att arbeten som skall utföras i ett sammanhang är att betrakta som skilda uppdrag, beträffande vilka risken för olyckshändelser som försämrar resultatet går över på konsumenten efter hand som de olika deluppdragen på tidigare angivet sätt har avslutats. Bestämmelserna i förevarande paragraf och 16 § är emellertid tvingande till konsumentens förmån. För att ett avtal av det nu nämnda slaget skall vara bindande för konsumenten, måste det framstå som naturligt att behandla de olika delarna som separata uppdrag när det gäller bl. a. frågan om övergången av risken för olyckshändelser från näringsidkaren till konsumenten.

Det bör i sammanhanget framhållas att enbart den omständigheten att priset enligt avtalet skall betalas i delposter efter hand som arbetet fortskrider inte medför att parterna kan anses ha kommit överens om en sådan uppdelning av ett uppdrag som här har berörts. Ofta är det andra skäl som ligger bakom en sådan betalningsklausul. Med hänsyn till att en uppdelning av ett uppdrag bl. a. medför att risken för olyckshändelser som försämrar resultatet stegvis överförs på konsumenten innan hela arbetet har avslutats, bör det ställas stränga krav på bevisningen för att en överenskommelse därom har träffats.

Vad som tidigare har sagts gäller även i fråga om arbete på löpande räkning (jfr betänkandet s. 260–261). Också vid sådant arbete är alltså den för felbedömningen avgörande tidpunkten den då uppdraget avslutades. Detta innebär att risken för försämringar av resultatet genom olyckshändelser e.d. inte heller vid arbete på löpande räkning går över på konsumenten vid en tidigare tidpunkt, såvida inte parterna någon gång kan anses ha träffat ett avtal om uppdelning av arbetet i deluppdrag och detta avtal i enlighet med det förut anförda kan godtas som bindande för konsumenten.

Parterna kan ha avtalat om att en formell besiktning av resultatet av tjänsten skall äga rum sedan tjänsten har slutförts. I så fall kan uppdraget inte anses avslutat förrän besiktningen har genomförts. Det bör påpekas att detta innebär att näringsidkaren bär risken för olyckshändelser o. d. som drabbar resultatet under själva besiktningen.

12 § KtjL

Beträffande *tjänster som avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne* har i andra meningen i första stycket tagits upp en särskild regel om när uppdraget skall anses avslutat. Detta är i dessa situationer fallet först när saken efter slutförandet av tjänsten har kommit i konsumentens besittning. Först då går alltså risken för försämringar av resultatet genom olyckshändelser över på konsumenten. Skälen för denna regel har redovisats i avsnitt 2.4.3 i den allmänna motiveringen.

Det kan tänkas att det redan i samband med att föremålet för tjänsten skall överlämnas till konsumenten visar sig att tjänsten är behäftad med ett fel och att näringsidkaren därför skall behålla föremålet för att avhjälpa felet. I så fall bör uppdraget enligt den nu aktuella bestämmelsen inte anses avslutat förrän föremålet efter avhjälpandet kommer i konsumentens besittning.

Om *konsumenten skall hämta föremålet för tjänsten hos näringsidkaren* – vilket torde vara vad som gäller om inte annat får anses avtalat – är uppdraget enligt den nu berörda bestämmelsen avslutat när föremålet har tagits om hand av konsumenten eller av någon för hans räkning, t. ex. av en chaufför hos ett åkeriföretag som enligt överenskommelse med konsumenten skall transportera föremålet till denne. Har näringsidkaren i ett sådant fall åtagit sig att hos åkeriföretaget överlämna föremålet till detta, är uppdraget avslutat när föremålet har tagits om hand av åkeriföretaget.

Frågan om när föremålet kan anses ha blivit omhändertaget av konsumenten eller av någon för hans räkning får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Om det t. ex. är fråga om ett större föremål som näringsidkaren hjälper konsumenten att lasta in i dennes bil e.d., kan föremålet inte anses ha blivit omhändertaget av konsumenten förrän det har lastats in i bilen.

Har *näringsidkaren åtagit sig att ombesörja transport* av föremålet för tjänsten till konsumenten, antingen i egen regi eller med anlitande av en självständig fraktförare, är uppdraget att anse som avslutat när föremålet efter transporten har tagits om hand av konsumenten eller av någon för hans räkning eller på annat sätt har överlämnats till konsumenten. Transporten går i ett sådant fall alltså på näringsidkarens risk. Som framgår av det sagda är det inte alltid nödvändigt för att uppdraget i hithörande fall skall anses avslutat att föremålet faktiskt har tagits om hand av konsumenten eller av någon som företräder denne. Sålunda får en sak som har lagts ned i konsumentens brevlåda normalt anses ha kommit i konsumentens besittning även om han inte är hemma vid tillfället. Ett föremål som enligt överenskommelse med konsumenten har ställts av på dennes villatomt får i regel också anses ha kommit i hans besittning (jfr Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 4 uppl. Stockholm 1960, s. 118). Däremot kan ett föremål som har placerats utanför dörren till en lägenhet i ett hyreshus knappast anses ha kommit i lägenhetsinnehavarens besittning förrän det faktiskt har tagits om hand av honom eller någon som företräder honom.

Det förhållandet att kravet på att saken skall ha kommit i konsumentens besittning kan anses uppfyllt exempelvis om den har lagts ned i hans brevlåda eller placerats på hans tomt innebär självfallet inte att näringsidkaren alltid är berättigad att avsluta uppdraget på detta sätt. Näringsidkaren är skyldig att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Detta medför att han inte i onödan får utsätta konsumenten för fara att resultatet av tjänsten försämras eller att föremålet för tjänsten skadas eller försvinner. Enligt 13 § är näringsidkaren ansvarig enligt reglerna om fel hos tjänsten för en försämring av tjänstens resultat som uppkommer efter den tidpunkt som anges i förevarande paragraf, om försämringen är en följd av näringsidkarens avtalsbrott. Även i övrigt kan näringsidkaren bli skadeståndsskyldig mot konsumenten, om denne lider skada till följd av att föremålet för tjänsten har levererats på här berört eller liknande sätt och detta med hänsyn till omständigheterna kan anses innefatta en försummelse på näringsidkarens sida (se 32 § andra stycket). 12 § KtjL

Ett åtagande av näringsidkaren att ombesörja transport av föremålet för tjänsten behöver inte innebära att föremålet skall sändas ända hem till konsumenten e.d. Det kan ankomma på konsumenten att hämta föremålet på exempelvis ett postkontor eller ett godsmagasin. I så fall är uppdraget avslutat när konsumenten eller någon som företräder honom har tagit hand om föremålet där.

Frågan om vem av parterna som skall stå för kostnaderna för en transport av föremålet för tjänsten som näringsidkaren har åtagit sig att ombesörja berörs i anslutning till bestämmelserna om priset för tjänsten (se specialmotiveringen till 36 §).

Andra stycket

Enligt andra stycket är den tidpunkt som skall vara avgörande vid bedömningen av om tjänsten är felaktig en annan än den då uppdraget faktiskt avslutades. Detta gäller om *näringsidkaren har utfört tjänsten men uppdraget inte kan avslutas i rätt tid på grund av något förhållande på konsumentens sida.* I så fall är den avgörande tidpunkten i stället den då *uppdraget annars skulle ha avslutats.* Risken för att resultatet försämras genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse ligger alltså därefter på konsumenten.

Vid *tjänster avseende föremål som inte har överlämnats i näringsidkarens besittning och som inte heller skall tillverkas av denne* är uppdraget enligt första stycket i regel att anse som avslutat i och med att näringsidkaren har meddelat konsumenten att tjänsten är utförd. Det kan emellertid hända att konsumenten av någon anledning som är att hänföra till hans förhållanden inte utan dröjsmål kan anträffas med ett sådant meddelande. Enligt förevarande bestämmelse blir i så fall avgörande vilken beskaffenhet resultatet har vid den tidpunkt då meddelandet annars skulle ha kunnat lämnas till konsumenten. En förutsättning är självfallet att en eventuellt avtalad tidpunkt för uppdragets avslutande då också är inne.

12 § KtjL

Parterna kan ha avtalat om att uppdraget skall avslutas genom en formell besiktning av resultatet av tjänsten vid en viss tidpunkt. Om näringsidkaren då har utfört tjänsten men besiktningen inte kan äga rum vid den överenskomna tidpunkten på grund av något förhållande på konsumentens sida, blir enligt bestämmelsen den tidpunkt avgörande då besiktningen annars skulle ha varit avslutad.

Om *tjänsten avser ett föremål som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne* kan avtalet, som förut har nämnts, innebära att *konsumenten* efter det att näringsidkaren har utfört tjänsten *skall hämta föremålet* hos denne. I sådana fall får vid tillämpningen av förevarande bestämmelse skiljas mellan olika situationer.

Det vanliga är att avtalet i hithörande fall anger en tidpunkt för avhämtning av föremålet utan att konsumenten är skyldig att hämta föremålet vid den angivna tidpunkten. Avtalet innebär alltså endast att tjänsten då beräknas vara utförd och att föremålet då *kan avhämtas*. Konsumenten bör i dessa fall ha en rimlig tid på sig efter den utsatta tidpunkten. Så länge denna tidsrymd inte överskrids, kan avslutandet av uppdraget över huvud taget inte anses ha blivit försenat på sätt som avses i förevarande bestämmelse. Hur lång tid som konsumenten sålunda har på sig för att hämta föremålet – dvs. vad som enligt bestämmelsen utgör "rätt tid" för att avsluta uppdraget – torde främst bero på praxis i branschen. I många situationer, såsom när det gäller föremål som varken är skrymmande eller särskilt värdefulla, rör det sig säkerligen om en ganska avsevärd tid.

Parterna kan emellertid ha kommit överens om att föremålet för tjänsten efter avslutat arbete *skall avhämtas* senast vid en viss angiven tidpunkt. En sådan överenskommelse kan ha kombinerats med en tidsangivelse av det nyss berörda slaget. Det kan sålunda t.ex. anges att föremålet är färdigt för avhämtning efter en viss kortare tid och dessutom att konsumenten är skyldig att hämta föremålet senast inom en viss angiven tid, exempelvis en eller ett par månader efter inlämningsdagen. Överenskommelsen kan också gå ut på att konsumenten är skyldig att hämta föremålet inom en helt kort tid. I många fall kan detta vara av väsentlig betydelse för näringsidkaren, t.ex. om tjänsten avser ett skrymmande eller värdefullt föremål eller om näringsidkaren av någon anledning har särskilda problem med att ta hand om föremålet efter avslutat arbete. Han kanske driver en fordonsverkstad, där inlämnade fordon efter avslutat arbete måste ställas på gatan, eller avser att stänga för semester e.d.

Konsumenten är naturligtvis i princip skyldig att iaktta en överenskommelse av det slag som nu har berörts. Denna blir alltså normalt bestämmande för vad som enligt förevarande bestämmelse utgör "rätt tid" för uppdragets avslutande. Som tidigare har berörts får detta framför allt den följden att en försening som beror på något förhållande på konsumentens sida medför att risken för försämringar av resultatet genom olyckshändelser e.d. går över på konsumenten när föremålet enligt överenskommel-

sen skulle ha hämtats. En förutsättning för detta är dock att överenskommelsen inte med hänsyn till omständigheterna framstår som oskälig mot konsumenten och därför kan angripas med stöd av 36 § avtalslagen. 13 § KtjL

Om *näringsidkaren skall ombesörja transport* av föremålet för tjänsten till konsumenten, kan uppdragets avslutande bli försenat t. ex. genom att konsumenten inte iakttar en överenskommen tid för att ta emot föremålet. I så fall blir den för felbedömningen avgörande tidpunkten enligt förevarande bestämmelse den då föremålet rätteligen skulle ha mottagits. En eventuellt nödvändig återtransport går alltså på konsumentens risk. Skall konsumenten hämta föremålet på ett postkontor c.d. har han den normala liggetiden för försändelser av ifrågavarande slag på sig, såvida inte parterna har kommit överens om att konsumenten skall hämta föremålet inom en viss kortare tid.

Bestämmelsen i andra stycket kan bli tillämplig inte bara i fall då konsumenten underlåter att i rätt tid avhämta eller ta emot föremålet för tjänsten, utan också i t. ex. fall då näringsidkaren med stöd av 49 § kvarhåller föremålet för tjänsten efter den tidpunkt då uppdraget rätteligen skulle ha avslutats.

13 §

Försämras resultatet efter den tidpunkt som anges i 12 §, skall tjänsten anses felaktig om försämringen är en följd av ett avtalsbrott på näringsidkarens sida.

Bestämmelsen i förevarande paragraf innebär ett undantag från reglerna i 12 §. Paragrafen är inte tillämplig på tjänster som avser förvaring (se 15 §).

Paragrafen gäller försämringar av resultatet som uppkommer efter den tidpunkt som enligt 12 § är avgörande för bedömningen av om tjänsten är behäftad med fel. Härmed avses inte en defekt hos resultatet som låg latent eller dold vid denna tidpunkt men som framkommer eller visar sig först senare (dolt fel). En sådan defekt faller under reglerna i 9–12 §§.

Enligt paragrafen är tjänsten felaktig, om en försämring av resultatet som uppkommer först efter den tidpunkt som anges i 12 § är en följd av ett *avtalsbrott* på näringsidkarens sida. Med avtalsbrott avses inte endast att näringsidkaren åsidosätter särskilda bestämmelser i ett avtal mellan parterna utan också att han åsidosätter sina förpliktelser enligt lagen, t. ex. sin allmänna omsorgsplikt enligt 4 § eller sin plikt enligt 50 § att ta vård om ett föremål som han håller kvar under åberopande av retentionsrätt eller som inte i rätt tid har kunnat överlämnas i konsumentens besittning.

I enlighet med det nu anförda blir paragrafen tillämplig t. ex. om näringsidkaren i strid mot sin omsorgsplikt har underlåtit att ge konsumenten nödvändiga anvisningar till förebyggande av att denne på grund av okunnighet skadar resultatet av tjänsten. Det kan gälla en anvisning om att en motor efter renovering måste köras försiktigt under en tid, att ett golv efter

lackering inte får beträdas med skor förrän efter viss tid, att en tapet eller en färgyta inte tål vatten, att en heltäckningsmatta måste rengöras på ett visst sätt för att inte skadas osv. 14 § KtjL

Paragrafen blir vidare tillämplig om näringsidkaren inför en transport av föremålet för tjänsten som ombesörjs av konsumenten – och som därför i och för sig går på dennes risk – har åtagit sig att förpacka föremålet men gör detta så dåligt att resultatet av tjänsten till följd därav skadas under transporten. Det måste då givetvis vara fråga om en försämring av resultatet som inte skulle ha uppkommit även om näringsidkaren hade förpackat föremålet på ett godtagbart sätt.

Även andra fall kan tänkas då förevarande paragraf aktualiseras (se bl. a. specialmotiveringen till 12 § första stycket stycket). Det bör emellertid framhållas att paragrafen inte avser försämringar som endast framstår som en indirekt konsekvens av ett avtalsbrott från näringsidkarens sida. Bestämmelsen är sålunda t. ex. inte avsedd att innebära att näringsidkaren blir ansvarig för att resultatet försämras ytterligare genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar sedan näringsidkaren – efter det att uppdraget har avslutats – åter har fått hand om föremålet för att avhjälpa ett fel hos tjänsten. Självfallet blir bestämmelsen däremot tillämplig, om näringsidkaren genom att brista i fackmässighet eller omsorg i samband med avhjälpandet av ett fel försämrar resultatet ytterligare.

14 §

Har näringsidkaren genom en garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att under en viss tid efter den tidpunkt som anges i 12 § svara för resultatet av tjänsten och försämras det utfästa resultatet under den angivna tiden, skall tjänsten anses felaktig.

Första stycket gäller ej, om näringsidkaren gör sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på konsumentens sida.

(Jfr 3 kap. 2 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar verkningarna av att näringsidkaren har lämnat en s. k. *tidsbestämd garanti* avseende tjänstens resultat. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.4 i den allmänna motiveringen. Bestämmelsen är inte tillämplig på tjänster som avser förvaring (se 15 §).

Första stycket

Paragrafen avser endast garantier som tar sikte på resultatet av tjänsten eller en del därav och som täcker en kortare eller längre tidsrymd framåt i tiden. Garantitiden behöver i och för sig inte vara begränsad. Den behöver inte heller vara angiven i ett tidsmått utan den kan anges genom att garantin förklaras gälla för en viss körsträcka med ett fordon e.d. Genom tillägget *liknande utfästelse* markeras att utfästelsen inte behöver innehålla

uttrycket "garanti". Det är tillräckligt att utfästelsen i praktiken har samma innebörd som en vanlig tidsbestämd garanti avseende resultatet eller en del därav. Givetvis är det inte heller nödvändigt att utfästelsen innehåller ett sådant uttryck som att näringsidkaren "svarar för" resultatet eller synonyma uttryck. 14 § KtjL

I enlighet med vad som har utvecklats i den allmänna motiveringen har paragrafen utformats så att en tidsbestämd garanti eller liknande utfästelse får verkan som en garanti för *resultatets bestånd* under hela garantitiden, förutsatt att det inte drabbas av olyckshändelser eller utsätts för vanvård eller onormalt brukande e.d. från konsumentens sida. Enligt bestämmelsen i första stycket är det sålunda tillräckligt att resultatet eller den del därav som omfattas av utfästelsen försämras någon gång *under garantitiden*. Det saknar då i princip betydelse att resultatet var aldrig så perfekt vid den tidpunkt som enligt 12 § är avgörande för felbedömningen. För att näringsidkaren skall undgå ansvar måste det göras sannolikt att försämringen beror på någon sådan händelse eller något sådant förhållande som avses i andra stycket. Detta ligger helt i linje med hur en konsument vanligen uppfattar en tidsbestämd garanti.

Som har berörts i den allmänna motiveringen torde det egentliga problemet för näringsidkarsidan med denna rättsliga konstruktion av garantiansvaret hänföra sig till sådana delar av resultatet som även vid ett normalt brukande och en normal vård kan slitas ut före garantitidens utgång, t. ex. materialdetaljer av förbrukningskaraktär. Detta problem kan emellertid lösas genom att garantiutfästelsen begränsas till att avse endast *en viss del av resultatet*. En sådan begränsning kan anges positivt, så att garantin förklaras omfatta endast en viss del, eller negativt, så att det förklaras att garantin inte omfattar en viss eller vissa delar av resultatet. Om garantin begränsas på det senare sättet, så att den inte omfattar exempelvis detaljer av förbrukningskaraktär, bör det inte vara nödvändigt med någon helt uttömmande uppräkning av sådana detaljer. Det bör räcka med en exemplifiering som tillräckligt tydligt ger besked om vad som åsyftas. Garantin kan även anges gälla endast en viss eller vissa egenskaper hos resultatet, t. ex. färgbeständighet, eller begränsas genom att någon eller några egenskaper undantas från garantin.

För att paragrafen skall bli tillämplig fordras, att resultatet till den del det omfattas av en garanti *försämras* under garantitiden. Varje normal användning e.d. av ett föremål medför självfallet en viss förändring av föremålets skick som strängt taget skulle kunna betecknas som en försämring i förhållande till dess skick som nytt eller nyreparerat osv. Ingen skulle komma på tanken att på grund av en sådan förändring åberopa en garanti, och det är inte heller sådana förändringar som i bestämmelsen åsyftas med uttrycket "försämras". Detta tar sikte på sådana förändringar hos resultatet av tjänsten som i utredningens förslag har beskrivits så att det uppkommer en "bristfällighet" hos resultatet. Försämringen torde vanligen ta sig uttryck i

en funktionssvikt under garantitiden, t. ex. att de renoverade bromsarna upphör att ge tillfredsställande effekt, eller i en defekt i resultatets utseende, t. ex. att färgen vars beständighet har garanterats bleknar under garantitiden. 15 § KtjL

Inträffar en sådan försämring som nu har nämnts skall tjänsten anses *felaktig*, för så vitt inte näringsidkaren kan göra sannolikt att försämringen har orsakats av något sådant förhållande som avses i andra stycket. Att tjänsten skall anses felaktig innebär att konsumenten kan göra gällande samtliga de påföljder som enligt lagen följer härav. Det är alltså inte möjligt att i en garanti begränsa konsumentens befogenheter till att omfatta endast en del sådana påföljder eller att ålägga konsumenten självrisker eller andra inskränkningar av hans förmåner eller rättigheter enligt lagens regler om påföljder av fel. Näringsidkaren kan sålunda t. ex. inte heller i en garanti förbehålla sig en mera vidsträckt rätt att avhjälpa ett fel än som följer av 20 §.

Andra stycket

Genom andra stycket fastslås att det blir näringsidkaren som får bevisbördan rörande orsaken till försämringen. Skall han gå fri från ansvar för denna måste han nämligen enligt andra stycket visa antingen att försämringen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffat efter den tidpunkt då risken för försämringar av resultatet genom sådana händelser gick över på konsumenten (se 12 §) eller att försämringen beror på vanvård, onormalt brukande eller liknande förhållande på konsumentens sida. Det är emellertid, i likhet med vad som gäller enligt 10 § konsumentköplagen, inte nödvändigt att näringsidkaren förebringar full bevisning om att orsaken till försämringen är någon sådan som nu har berörts. Det räcker med att detta görs sannolikt (jfr prop. 1973: 138 s. 306 och 318).

Med uttrycket "liknande förhållande" på konsumentens sida avses bl. a. sådant som att konsumenten har underlåtit att följa väsentliga skötsel- eller serviceföreskrifter, även om detta inte kan betecknas som vanvård. I sammanhanget skall nämnas att det bör vara möjligt för näringsidkaren att som ett direkt villkor för en garantis *giltighet* föreskriva att resultatet av tjänsten skall underkastas viss regelbunden översyn eller att det inte får utsättas för en viss typ av brukande. En förutsättning är dock givetvis att villkoret inte framstår som oskäligt, t. ex. därför att det innebär en sådan inskränkning av konsumentens möjligheter att disponera föremålet för tjänsten att garantin närmast blir vilseledande.

15 §

Avser tjänsten förvaring av en lös sak gäller i stället för vad som sägs i 9, 10 och 12–14 §§ att tjänsten skall anses felaktig, om förvaringen anordnas på ett sätt som avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, 15 § KtjL
2. vad som sägs i 5 § första stycket, eller
3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om förvaringen anordnas i strid mot ett förbud som avses i 5 § andra stycket eller på ett sätt som avviker från sådana uppgifter enligt 10 § som inte i tid har rättats på ett tydligt sätt.

Paragrafen innehåller särskilda regler om när en tjänst som avser förvaring av en lös sak skall anses felaktig. Den är alltså inte tillämplig på tjänster som avser arbete på egendom. Frågan har behandlats i avsnitt 2.11.3 i den allmänna motiveringen.

Bestämmelserna i 9 och 10 §§ tar sikte på resultatet av en tjänst, dvs. det rent fysiska resultat som det avtalade arbetet jämte eventuellt tilläggsarbete avsätter på föremålet för tjänsten. De passar därför inte för tjänster som avser förvaring, eftersom syftet med dessa tjänster inte är att frambringa något resultat i den nyss angivna meningen. Syftet med en förvaringstjänst är tvärtom i princip att förvaringen skall anordnas så att föremålet för tjänsten – den sak som förvaras – kan återlämnas till konsumenten i oförändrat skick. Vad som bör ligga till grund för bedömningen av om en tjänst som avser förvaring skall anses felaktig är *det sätt på vilket förvaringen anordnas*. Det är främst detta som kommer till uttryck i förevarande paragraf. Själva normerna för bedömningen av om tjänsten är felaktig med hänsyn till det sätt på vilket förvaringen anordnas är däremot i princip desamma som anges i 9 och 10 §§.

Bestämmelserna i 11 § gäller även för tjänster som avser förvaring. Också en sådan tjänst är alltså felaktig bl. a. om näringsidkaren före avtalets ingående har underlåtit att lämna konsumenten betydelsefulla upplysningar rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet.

Bestämmelserna i 12–14 §§ saknar aktualitet vid förvaring. Det rör sig här om en fortlöpande prestation från näringsidkarens sida som skall vara felfri under hela förvaringstiden. Reglerna i 12 § om att förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades normalt skall vara avgörande vid bedömningen av om en tjänsten är felaktig kan alltså inte tillämpas vid förvaringstjänster. Detsamma gäller då reglerna i 13 och 14 §§.

Första stycket

De normer för bedömningen av om en tjänst avseende förvaring är felaktig som anges i första stycket motsvarar dem som gäller enligt 9 § första stycket. Här kan därför hänvisas till vad som har sagts i specialmotiveringen till den bestämmelsen samt i specialmotiveringen till 4 § och 5 § första stycket.

Andra stycket 16 § KtjL

Bestämmelsen utgör för förvaringstjänsternas del en motsvarighet till 10 § och till en del av 9 § andra stycket, nämligen såvitt avser det fallet att tjänsten utförs i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen. Det har inte ansetts föreligga skäl att beträffande förvaringstjänsterna ta upp någon motsvarighet till den bestämmelse i 9 § andra stycket som föreskriver att en tjänst skall anses felaktig om näringsidkaren inte har utfört ett sådant tilläggsarbete som han är skyldig att utföra enligt 8 § tredje stycket. Frågan har knappast någon aktualitet vid tjänster som avser förvaring (se specialmotiveringen till 8 § tredje stycket).

Uttrycket "sådana uppgifter enligt 10 §" innefattar självfallet en hänvisning också till det i 10 § uppställda kravet på att uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten.

I övrigt får beträffande innebörden av bestämmelsen i andra stycket hänvisas till specialmotiveringen till 9 § andra stycket och 10 §.

Påföljder vid fel

16 §

Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får konsumenten hålla inne betalningen enligt 19 §. Han får vidare kräva att felet avhjälps enligt 20 § första stycket eller också göra avdrag på priset eller häva avtalet enligt 21 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

I fråga om konsumentens rätt till skadestånd av någon annan än näringsidkaren finns bestämmelser i 33 §.

Första stycket

Bestämmelsen innehåller en allmän beskrivning av *konsumentens befogenheter mot näringsidkaren vid fel hos tjänsten*. De närmare förutsättningarna för utövandet av dessa befogenheter framgår av de olika paragrafer som bestämmelsen hänvisar till.

I det nu berörda hänseendet torde bestämmelsen i första stycket inte fordra några särskilda kommentarer. Det bör dock framhållas att det av andra meningen framgår att konsumenten i princip har frihet att välja mellan de påföljder som anges där. Han är alltså i och för sig inte hänvisad till att alltid först begära att felet avhjälps. Enligt 20 § andra stycket har emellertid näringsidkaren, under vissa förutsättningar, rätt att för att undvika eller begränsa andra påföljder avhjälpa ett fel även om konsumenten inte begär avhjälpande. Påföljden avhjälpande har alltså getts en viss prioritet framför prisavdrag och hävning (jfr avsnitt 2.4.5 i den allmänna motiveringen).

Av bestämmelsen i första stycket framgår emellertid vidare att konsumenten enligt lagen över huvud taget inte kan göra gällande några påföljder mot näringsidkaren på grund av ett fel hos tjänsten, om felet *beror på något förhållande på konsumentens sida*. Detta uttryck motsvarar i sak

den av utredningen använda termen "omständighet som är att hänföra till konsumenten" (se t. ex. 3 kap. 1 § i utredningens förslag). 16 § KtjL

Normalt får ett fel anses bero på ett förhållande på konsumentens sida, om felet har uppkommit genom *vårdslöshet eller försummelse* hos konsumenten eller hos någon för vilken han med hänsyn till omständigheterna måste anses svara i förhållandet till näringsidkaren, t. ex. medlemmar av hans familj, gäster i hans hem eller en annan näringsidkare som konsumenten har anlitat för annat arbete. Vad som här i första hand är av intresse är sådana fel som uppkommer genom att konsumenten eller någon som han måste anses svara för av försummelse skadar resultatet av näringsidkarens arbete. Ett exempel är att konsumenten går in på det golv som näringsidkaren just har lackerat. Ett annat exempel är att en elinstallatör som konsumenten har anlitat i samband med renoveringen av ett rum smutsar ned den tapet som näringsidkaren nyss har satt upp.

Om *konsumenten själv tillhandahåller material till tjänsten* och ett fel beror på bristfälligheter hos detta material, är det inte utan vidare givet att felet därmed skall anses bero på ett förhållande på konsumentens sida. Näringsidkarens skyldighet att utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen innebär bl. a. att näringsidkaren, i den utsträckning som sakens natur fordrar, måste ställa sin sakkunskap till konsumentens förfogande (jfr specialmotiveringen till 4 §). Det avgörande bör därför i princip vara, om näringsidkaren har insett eller bort inse att det material som konsumenten tillhandahöll var olämpligt eller annars hade brister som kunde påverka resultatet av tjänsten. Har näringsidkaren insett eller bort inse detta men inte reagerat och upplyst konsumenten därom, kan felet inte anses bero på ett förhållande på konsumentens sida. Näringsidkaren har då brustit i fråga om iakttagande av fackmässighet och omsorg. Detta gäller även om konsumenten också för sin del kan anses ha visat försummelse vid valet av material. En annan sak är att detta kan inverka t. ex. på frågan om näringsidkarens skadeståndsskyldighet (se 34 §).

Har konsumenten, trots att näringsidkaren uppfyllt sin upplysningsplikt, påfordrat att det ifrågavarande materialet skall användas, kan materialets brister över huvud taget inte medföra att tjänsten skall anses felaktig. Situationen är då i princip densamma som om parterna hade träffat avtal om att näringsidkaren skulle tillhandahålla just det ifrågavarande materialet, med dess brister (se 4 § andra stycket). Det bör dock påpekas att det i hithörande fall inte är tillräckligt att näringsidkaren lämnar konsumenten en sådan upplysning som här har berörts, om det material som konsumenten tillhandahåller står i strid mot sådana säkerhetsföreskrifter som avses i 5 § första stycket och näringsidkaren har insett eller bort inse detta. I denna situation måste näringsidkaren, om han skall kunna undgå felansvar enligt 9 § första stycket 2, avböja att utföra tjänsten med det ifrågavarande materialet (jfr specialmotiveringen till 5 § första stycket).

På motsvarande sätt som nu har berörts när det gäller material som konsumenten tillhandahåller får i princip bedömas fall då *konsumenten själv lämnar närmare anvisningar om hur en tjänst skall utföras* och dessa anvisningar visar sig vara olämpliga eller felaktiga. 16 § KtjL

Detta gäller i och för sig även i fall då olämpliga eller felaktiga anvisningar e.d. som har lämnats från konsumentens sida härrör från en annan fackman som konsumenten har anlitat, t. ex. en arkitekt eller en teknisk konsult. Det bör emellertid understrykas att näringsidkaren normalt inte kan anses skyldig att från den nu berörda synpunkten närmare granska och bedöma sådana ritningar och arbetsbeskrivningar m. m. som enligt vad han vet eller har befogad anledning att tro är upprättade av en fackman på området. Det kan t. ex. vara fråga om omfattande anbudshandlingar e.d. inför ett byggnadsarbete eller ett liknande arbete. För att näringsidkaren i ett sådant fall i enlighet med det tidigare anförda skall kunna bli ansvarig på grund av ett fel som har sin grund i att anvisningarna har varit olämpliga eller felaktiga, torde det i allmänhet böra krävas att han faktiskt har insett detta förhållande eller att detta har varit mer eller mindre uppenbart för en fackman i hans ställning. På liknande sätt får bedömas fall då en annan av konsumenten anlitad fackman på annat sätt har lagt en bristfällig grund för näringsidkarens arbete och detta därför blir behäftat med fel.

I enlighet med vad som har anförts i anslutning till bestämmelsen i 9 § första stycket 1 utgör *beskaffenheten av föremålet för tjänsten* ofta en faktor som direkt inverkar redan på vad konsumenten har anledning att räkna med i fråga om resultatet och därmed på frågan om tjänsten över huvud taget kan anses felaktig. Det kan emellertid tänkas att näringsidkaren genom avtalet har åtagit sig att åstadkomma ett visst bestämt resultat. Om det avtalade resultatet i ett sådant fall inte kan uppnås på grund av en bristfällighet eller någon annan egenskap hos föremålet för tjänsten, bör felet anses bero på ett förhållande på konsumentens sida, under förutsättning att det är fråga om en brist eller en egenskap hos föremålet som näringsidkaren inte räknat med eller bort räkna med när han gjorde sitt åtagande.

Annorlunda förhåller det sig om näringsidkaren då borde ha räknat med den ifrågavarande bristen etc. hos föremålet för tjänsten. Det bör dock påpekas att det i denna situation kan vara från konsumentens synpunkt oförnuftigt att näringsidkaren trots den framkomna svårigheten söker åstadkomma det avtalade resultatet, om ett fast pris inte har avtalats för tjänsten. Denna kan då bli betydligt dyrare för konsumenten än han kunde ha räknat med. I ett sådant fall är näringsidkaren emellertid enligt 6 § andra stycket skyldig att underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar, vilket kan leda till att konsumenten avbeställer tjänsten helt eller delvis (se 42–44 §§). Har det visat sig vara omöjligt att åstadkomma det utlovade resultatet, torde konsumenten i den nu nämnda situationen i stället kunna häva avtalet enligt reglerna om hävning på grund av s. k. anteciperat fel (se 21 § andra stycket).

Till förhållanden på konsumentens sida är inte att hänföra *olyckshändelser eller därmed jämförliga händelser*, dvs. händelser som inträffar utan att vare sig näringsidkaren eller konsumenten eller någon annan person för vilken en av parterna får anses ansvarig är vållande till detta och som inte heller har sin grund i material eller anvisningar som konsumenten har tillhandahållit eller i beskaffenheten hos föremålet för tjänsten (jfr ovan samt betänkandet s. 262). Hit hör inte bara naturhändelser och andra händelser som i dagligt tal brukar kallas olyckshändelser utan även sådana händelser som t. ex. att en utomstående uppsåtligen skadar eller förstör resultatet av näringsidkarens arbete. Beträffande denna fråga får i övrigt hänvisas till avsnitt 2.4.1 i den allmänna motiveringen (jfr även specialmotiveringen till 12 §). 17 § KtjL

Andra stycket

Andra stycket innehåller endast en erinran om att konsumenten, när tjänsten är felaktig, i vissa fall har rätt till skadestånd av tredje man enligt bestämmelserna i 33 §.

Förvaring. Förevarande paragraf gäller även beträffande tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Reklamation

17 §

Vill konsumenten åberopa att tjänsten är felaktig, skall han underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.

Reklamation skall dock ske senast inom två år eller, vid arbete på mark eller på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, inom tio år efter det att uppdraget avslutades.

Har reklamationsmeddelande lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

(Jfr 3 kap. 3 § första och andra styckena samt 3 kap. 4 och 17 §§ i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller regler om konsumentens skyldighet att reklamera, om han vill åberopa att tjänsten är felaktig. Hithörande frågor har behandlats i avsnitten 2.4.6 och 2.4.7 i den allmänna motiveringen. I första stycket regleras bl. a. den tid inom vilken konsumenten måste reklamera sedan han märkt ett fel. Andra stycket innehåller bestämmelser om absoluta reklamationsfrister (preskriptionstider), olika för skilda slag av tjänster. Tredje stycket anger när reklamation i vissa fall skall anses ha skett.

Rättsföljden av att konsumenten inte reklamerar inom den tid som följer av första eller andra stycket i förevarande paragraf framgår av 18 §. Normalt förlorar konsumenten då sina befogenheter mot näringsidkaren på grund av felet.

Bestämmelserna i 17 och 18 §§ gäller endast i förhållandet mellan konsumenten och näringsidkaren. De innebär alltså inte att konsumenten är skyldig att reklamera, om han enligt 33 § vill kräva skadestånd av en tredje man (se specialmotiveringen till 33 §). De kan däremot indirekt få betydelse för konsumentens möjligheter att enligt 10 § konsumentkreditlagen göra gällande ett felanspråk mot en särskild kreditgivare. Denna fråga berörs i specialmotiveringen till ändringen i konsumentkreditlagen. 17 § KtjL

Första stycket

Enligt första stycket skall konsumenten, om han vill åberopa att tjänsten är felaktig, reklamera inom skälig tid efter det att han *har märkt eller bort märka felet*.

Lagen innehåller inte några särskilda bestämmelser om skyldighet för konsumenten att undersöka resultatet av tjänsten. Eftersom det för reklamationsfristen är av betydelse även vad konsumenten bort märka, kan han dock inte helt underlåta att vidta någon åtgärd för att konstatera huruvida resultatet är felfritt eller ej. Det bör sålunda i allmänhet kunna fordras att konsumenten ganska omgående gör åtminstone en ytlig granskning av resultatet i de fall där detta är möjligt och meningsfullt med hänsyn till tjänstens art. Bortsett härifrån bör konsumenten ha rätt att räkna med att eventuella fel visar sig då han på vanligt sätt använder föremålet för tjänsten eller då detta annars utsätts för vanlig miljöpåverkan o. d. Normalt bör det alltså inte kunna göras gällande att han på annat sätt, t. ex. genom att företa en mer ingående eller systematisk undersökning, bort märka ett fel som inte kunnat upptäckas vid en ytlig granskning.

Vidare bör gälla att konsumenten kan åberopa även tillfälliga omständigheter av personlig natur – t. ex. sjukdom eller vistelse på annan ort – som giltig ursäkt för att han inte märkt ett fel hos tjänsten och för att han inte tidigare än som skett har påtalat ett fel. Som en giltig ursäkt härvidlag bör också kunna räknas bl. a. att konsumenten saknat de kunskaper som krävts för att förstå att ett visst felsymptom varit ett tecken på att tjänsten varit felaktig. För en konsument kan det vidare framstå som tveksamt, om ett fel är sådant att det kan åberopas. Det kan därför vara nödvändigt för konsumenten att få rådgöra med någon som är insatt i reklamationsfrågor innan han avgör om han skall påtala felet hos näringsidkaren. Omständigheter av dessa och liknande slag måste tillmätas relativt stor betydelse när det gäller att bedöma, om en konsument har bort märka ett fel och om reklamation har skett inom skälig tid.

Sammanfattningsvis innebär det anförda att det i praktiken får godtas att det kan förflyta en i vissa fall ganska lång tid innan konsumenten reklamerar mot ett fel som inte märks vid en mer ytlig granskning av tjänstens resultat och som inte heller omedelbart kommer i dagen vid en normal användning av föremålet för tjänsten.

Bestämmelsen i första stycket är tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkaren kan alltså inte genom ett avtalsvillkor förkorta den tid som enligt bestämmelsen står konsumenten till buds för att reklamera, vare sig genom att ange en viss kortare reklamationsfrist eller genom att föreskriva att konsumenten inte får åberopa ett visst hinder e.d. mot att reklamera vilket skäligen bör godtas som en giltig ursäkt. 17 § KtjL

Lagen innebär däremot inte något hinder mot att parterna t. ex. i form av bestämmelser om besiktning eller motsvarande träffar avtal om en skälig undersökningsplikt för konsumenten. En sådan avtalad undersökningsplikt kan naturligtvis få en viss betydelse för frågan när konsumenten bort märka ett fel. Av det tidigare sagda följer emellertid att reklamationsfristen inte kan börja löpa redan vid den tidpunkt då en besiktning e.d. enligt avtalet rätteligen skulle ha ägt rum, i fall då konsumenten haft en giltig ursäkt för att skjuta upp undersökningen.

En avtalad besiktning e.d. får endast betydelse med avseende på fel som konsumenten vid besiktningen märkt eller med hänsyn till sina förutsättningar bort märka. Beträffande sådana fel gäller emellertid vidare, på grund av bestämmelsens tvingande natur, att konsumenten därefter alltid har en *skälig tid* på sig för att reklamera. Det är alltså inte möjligt att – såsom tidigare har skett i vissa sammanhang – genom avtal tillägga en besiktning den verkan att konsumenten redan i och med besiktningens avslutande, besiktningsprotokollets upprättande eller omedelbart därefter avskärs från möjligheten att åberopa ett fel som han märkt eller bort märka vid besiktningen.

Näringsidkaren kan ha lämnat en tidsbestämd garanti för resultatet eller en del av detta. I så fall följer av bestämmelsen i första stycket att konsumenten enligt 14 § kan åberopa garantin med avseende på ett fel som har uppkommit under garantitiden och som täcks av garantin, under förutsättning att han reklamerar inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. Det saknar härvid betydelse att garantitiden eventuellt har löpt ut när reklamationen sker (se dock specialmotiveringen till andra stycket).

I likhet med 11 § konsumentköplagen innehåller förevarande bestämmelse endast ett krav på s. k. *neutral reklamation*. Detta betyder att det är tillräckligt att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han vill åberopa ett fel genom att konsumenten talar om att han inte är beredd att nöja sig med näringsidkarens prestation och åtminstone i huvudsak anger vari felet enligt hans mening består eller hur det yttrar sig. För att vara bibehållen vid sin rätt behöver konsumenten däremot inte i reklamationen ange vilken eller vilka påföljder som han vill göra gällande på grund av felet (jfr prop. 1973: 138 s. 252).

Från bevissynpunkt kan det naturligtvis vara tillrådligt att konsumenten åtminstone i viktigare fall reklamerar skriftligen, genom ett brev e.d. (jfr tredje stycket). Även en muntlig reklamation är emellertid fullt giltig.

Av bestämmelsens tvingande natur följer att konsumenten inte kan berövas sina rättigheter genom ett avtalsvillkor om att han i reklamationen skall ange vilka påföljder han vill göra gällande eller om att reklamationen skall ske i skriftlig form, på särskild blankett eller i övrigt med iakttagande av några särskilda formaliteter. Detta hindrar inte att näringsidkaren kan rekommendera konsumenten att reklamera på visst sätt, vilket ibland kan vara till fördel för båda parter genom att det underlättar reklamationshanteringen. En klausul, som till en rekommendation av detta slag knyter den rättsföljden att konsumenten vid underlåtenhet att iaktta rekommendationen går miste om någon rättighet som följer av lagen, blir emellertid ogiltig (jfr prop. 1973: 138 s. 252–253). 17 § KtjL

På liknande sätt får bedömas det fallet att näringsidkaren har angett att reklamationer skall riktas till en viss person, t. ex. en annan företagare som enligt överenskommelse med näringsidkaren har åtagit sig att avhjälpa eventuella fel hos tjänsten. I ett sådant fall kan konsumenten naturligtvis, med verkan mot näringsidkaren, reklamera hos den som har angetts som reklamationsmottagare. Konsumenten kan emellertid också alltid i stället reklamera hos näringsidkaren själv.

Vid tjänster som avser arbete på egendom kan reklamationsskyldighet enligt förevarande bestämmelse inte inträda före den tidpunkt som enligt 12 § är avgörande för bedömningen av om tjänsten är felaktig. Som utredningen har nämnt (betänkandet s. 466) kan det någon gång inträffa att konsumenten redan dessförinnan märker att näringsidkaren utför tjänsten på ett sätt som rimligen måste medföra att tjänsten kommer att bli felaktig. Näringsidkaren använder t. ex. ett material som avviker från vad som har avtalats. Det normala är väl att konsumenten då säger ifrån. Underlåter han att göra det bör han emellertid inte på grund därav enligt förevarande bestämmelse och 18 § förlora sin rätt att senare åberopa felet.

En annan sak är att konsumenten under arbetets utförande naturligtvis kan gå med på en ändring av avtalet så att tjänsten i ett fall av det nyss nämnda slaget över huvud taget inte blir att anse som felaktig. Konsumentens blotta passivitet kan emellertid inte anses leda till en sådan ändring av avtalet. Däremot torde en obehörig passivitet från konsumentens sida i den angivna situationen kunna inverka t. ex. på hans möjligheter att erhålla skadestånd av näringsidkaren på grund av felet.

Till skillnad från utredningens förslag innehåller det föreliggande lagförslaget inte någon särskild bestämmelse rörande reklamationsskyldighet, om konsumenten efter ett försök från näringsidkarens sida att avhjälpa ett fel vill åberopa att felet helt eller delvis kvarstår. Denna fråga berörs närmare i specialmotiveringen till 20 §.

Andra stycket

Andra stycket innehåller regler om preskriptionstid för anspråk på grund av fel hos tjänsten (jfr 18 §). Reglerna är tvingande till konsumentens

förmån, och preskriptionstiden kan alltså inte förkortas genom avtal (se 3 §). Däremot kan den med bindande verkan förlängas genom avtal. En sådan förlängning kan uppkomma t. ex. genom att näringsidkaren lämnar en tidsbestämd garanti för resultatet av tjänsten eller en del av detta som gäller för längre tid än preskriptionstiden enligt förevarande bestämmelse (se 14 §). 17 § KtjL

Beträffande förhållandet mellan andra stycket och det tidigare berörda första stycket bör framhållas följande. Andra stycket anger endast den tid inom vilken konsumenten under alla förhållanden – såvida inte annat följer av avtal eller av 18 § – måste reklamera för att kunna åberopa ett fel hos tjänsten. Det vanliga är emellertid att konsumenten märker ett fel långt före utgången av denna tid. I så fall måste han enligt första stycket reklamera inom skälig tid efter det att han märkt felet. På motsvarande sätt kan konsumenten inte heller åberopa bestämmelserna i andra stycket, om han bort märka ett fel i sådan tid att reklamationsfristen enligt första stycket på grund därav löpt ut före utgången av den tid som anges i andra stycket. Om konsumenten å andra sidan märker ett fel först kort före utgången av sistnämnda tid måste han likväl i princip reklamera inom denna.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.4.7 i den allmänna motiveringen har preskriptionstiden för flertalet vanliga konsumenttjänster satts till *två år*. Preskriptionstiden räknas från den tidpunkt då uppdraget avslutades (se 12 § första stycket). Detta överensstämmer i princip med vad som gäller enligt 11 § konsumentköplagen (jfr även 54 § köplagen).

Som har slagits fast i den allmänna motiveringen är en preskriptionstid av två år alldeles för kort när det gäller byggnadsarbeten o. d., där redan den normala hållbarhetstiden för resultatet ofta är betydligt längre och där även ett allvarligt fel på grund av slumpartade förhållanden kan förbli dolt under en avsevärd tid.

För arbete på mark, byggnader, anläggningar och andra fasta saker har preskriptionstiden därför satts till *tio år*, även i dessa fall räknat från den tidpunkt då uppdraget avslutades.

Beskrivningen av de arbeten som omfattas av den längre preskriptionstiden har av skäl som redovisats i den allmänna motiveringen inte anknutits till det rättsliga begreppet fast egendom. Detta innebär att bestämmelserna i 2 kap. jordabalken om vad som är att hänföra till fast egendom inte heller bör tillmätas någon betydelse när det gäller att avgöra vad som enligt förevarande bestämmelse utgör arbete på byggnad. Den omständigheten att vissa föremål enligt 2 kap. jordabalken räknas som tillbehör till byggnad behöver sålunda inte medföra att arbete på sådana föremål på grund därav omfattas av den längre preskriptionstiden. Det avgörande blir här i stället om det är fråga om arbete på själva byggnaden som sådan – vartill givetvis får räknas sådana arbeten som takläggningsarbeten, golv- och mattläggningsarbeten, målning, tapetsering och anbringande av fast inredning o. d.

– eller arbete på föremål som i och för sig inte naturligen kan betraktas som en del av själva byggnaden men som har fästats vid denna på ett sådant sätt att de är att betrakta som fasta saker. 17 § KtjL

Den här gjorda avgränsningen innebär i praktiken främst att arbete på föremål av typen tvättmaskiner, diskmaskiner, kylskåp, frysskåp, elektriska spisar o. d. inte omfattas av den längre preskriptionstiden enbart därför att föremålet vid tillämpningen av bestämmelserna i 2 kap. jordabalken skulle vara att hänföra till fast egendom.

Det är givet att regeln är schematisk och att den tioåriga preskriptionstiden även med den nu berörda avgränsningen kommer att omfatta en del arbeten beträffande vilka det inte kan sägas vara nödvändigt med en så lång preskriptionstid. I praktiken torde detta emellertid inte komma att vålla några problem, eftersom eventuella fel hos tjänsten i dessa fall normalt kommer att märkas inom en kortare tid efter uppdragets avslutande, varvid bestämmelsen i paragrafens första stycke blir tillämplig.

Under remissbehandlingen har framförts farhågor för att en lång preskriptionstid kan åsamka företagen ökade kostnader för reklamationshantering genom att konsumenter långt efter uppdragets avslutande kan vilja göra gällande att allehanda bristfälligheter som då visar sig beror på ett fel hos tjänsten. Det bör därför på nytt understrykas att det här endast är fråga om att fastslå en yttersta tid inom vilken konsumenten måste reklamera för att över huvud taget kunna göra gällande anspråk på vad som faktiskt utgör ett fel hos tjänsten. I princip ankommer det härvid på konsumenten att visa att det verkligen är fråga om ett fel som förelåg redan vid den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen, dvs. i allmänhet då uppdraget avslutades. Som har framhållits i den allmänna motiveringen torde redan denna bevisskyldighet begränsa risken för omotiverade reklamationer efter en längre tid. Härtill kommer att lagen inte kan anses hindra att näringsidkaren debiterar konsumenten kostnader för en av reklamationen föranledd besiktning eller liknande undersökning av föremålet för tjänsten, om det skulle visa sig att tjänsten inte är felaktig (jfr specialmotiveringen till 20 § tredje stycket). Om näringsidkaren vill förbehålla sig rätt att ta ut sådana kostnader bör han dock göra detta klart för konsumenten redan innan undersökningen utförs.

Bestämmelsen i andra stycket gäller även i fall då näringsidkaren har lämnat en tidsbestämd garanti för tjänsten, förutsatt att parterna inte dessutom har avtalat om en längre preskriptionstid. Gäller garantin för en längre tid än preskriptionstiden enligt bestämmelsen innebär, som tidigare har framhållits, redan själva garantin naturligtvis en förlängning av preskriptionstiden. En särskild fråga är emellertid om konsumenten i ett sådant fall också måste reklamera inom garantitiden när ett fel har uppkommit omedelbart före dess utgång.

Detta får i princip bero på en tolkning av garantiutfästelsen. I regel torde angivandet av en garantitid dock inte kunna uppfattas så att denna tid

också utgör den frist inom vilken reklamation måste ske. Tvärtom väcker en garanti normalt en berättigad förväntan hos konsumenten om att garantin gäller för fel som uppkommer även mot slutet av garantitiden och att konsumenten därför måste ha en praktisk möjlighet att åberopa sådana fel. Innehåller garantiutfästelsen inte någon särskild bestämmelse som anger inom vilken tid reklamation skall ske och vars innebörd på ett tillräckligt tydligt sätt har klargjorts för konsumenten, bör utfästelsen därför förstås så att konsumenten även efter garantitidens utgång har en skälig tid på sig för att reklamera ett fel som uppkommit under garantitiden. Det nu sagda gäller även i fall då garantitiden sammanfaller med preskriptionstiden enligt förevarande bestämmelse och kan också bli aktuellt om garantitiden skulle vara obetydligt kortare än denna. 17 § KtjL

Tredje stycket

Bestämmelsen i tredje stycket innebär att konsumenten är bevarad vid sin rätt att åberopa ett fel hos tjänsten, om han i tid *har lämnat in ett reklamationsmeddelande för befordran med post eller avsänt meddelandet på annat ändamålsenligt sätt*. Detta innebär att det är näringsidkaren som får bära följderna av att meddelandet därefter förvanskas, försenas eller inte kommer fram. Ett reklamationsmeddelande som har avsänts på angivet sätt går alltså på näringsidkarens risk (jfr 18 § konsumentköplagen, 61 § köplagen och 40 § avtalslagen).

Att risken för förseningar m. m. ligger på näringsidkaren kommer till uttryck genom en direkt regel om att *reklamation skall anses ha skett* redan när meddelandet lämnats in för postbefordran etc. Det innebär att det i regel inte blir nödvändigt att utreda när meddelandet kom näringsidkaren till handa och om en försening av meddelandet förelåg då. Frågan huruvida reklamation har skett en eller ett par dagar förr eller senare torde i konsumentförhållanden endast undantagsvis ha avgörande betydelse. Om så ändå någon gång skulle bli fallet, bör konsumenten ges den förmån som det innebär att reklamationsskyldigheten anses fullgjord redan i och med att han har avsänt ett reklamationsmeddelande på ett ändamålsenligt sätt.

Det är alltid tillräckligt att konsumenten har lämnat in reklamationsmeddelandet för befordran med post. I och för sig uppställs det inte något krav på att meddelandet skall sändas i rekommenderat brev. Detta förfarande kan dock vara tillrådligt från bevissynpunkt eftersom det, om försändelsen kommer bort eller försenas, givetvis ankommer på konsumenten att visa att meddelandet har avsänts och när detta skedde.

Med att ett reklamationsmeddelande har avsänts på annat ändamålsenligt sätt avses i första hand att det har sänts per telegram eller telex. Meddelandet får i dessa fall, om inte annat följer av de instruktioner som konsumenten har lämnat, anses avsänt så snart det har lämnats till en telegrafoperatör e.d. för vilken konsumenten inte kan anses svara.

Frågan huruvida ett reklamationsmeddelande, som skickats med något annat befordringsmedel och som försenas eller inte kommer fram, kan anses ha blivit avsänt på ett ändamålsenligt sätt får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. 17 § KtjL

Kravet på att meddelandet skall ha avsänts på ett ändamålsenligt sätt innefattar givetvis bl.a. att det skall ha försetts med en korrekt och tillräckligt tydlig adressering. Det bör emellertid alltid vara tillräckligt att konsumenten har sänt meddelandet under näringsidkarens för konsumenten senast kända firma och adress e.d.

Med hänsyn till att reklamationen i de nu berörda fallen skall anses ha skett i och med att meddelandet lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat sätt skall reklamationsmeddelandet givetvis bedömas på grund av det innehåll som konsumenten då har gett det. Som tidigare har nämnts bär alltså näringsidkaren risken för att meddelandet eventuellt förvanskas i samband med befordringen, t.ex. genom misstag av en telegrafoperatör. Det bör framhållas att förevarande bestämmelse däremot inte reglerar vem som bär risken för att ett reklamationsmeddelande, som når näringsidkaren i samma skick som det hade när konsumenten sände det, inte uppfattas som en reklamation eller missförstås på annat sätt. Denna fråga får lösas enligt allmänna avtalsrättsliga regler.

Bestämmelsen utsäger endast att reklamation i vart fall skall anses ha skett när konsumenten har lämnat in eller annars sänt ett reklamationsmeddelande på det sätt som anges i bestämmelsen. Givetvis kan konsumenten först reklamera t.ex. muntligen och därefter bekräfta reklamationen genom ett brev e.d. I så fall har reklamation skett redan i och med det muntliga meddelandet (se specialmotiveringen till första stycket).

Förvaring. Bestämmelserna i förevarande paragraf är tillsammans med 18 § tillämpliga även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Normalt torde konsumenten vid förvaringstjänster inte förrän vid uppdragets avslutande märka eller böra märka att förvaringen eventuellt har skett på ett sådant sätt att tjänsten enligt 15 § är felaktig. Reklamationsfristen enligt första stycket i förevarande paragraf beräknas då på vanligt sätt med utgångspunkt från det tillfälle då konsumenten märkte eller borde ha märkt felet.

Någon gång kan det emellertid inträffa att konsumenten redan under loppet av en längre förvaringstid märker att förvaringen sker på ett sätt som innebär att tjänsten är felaktig. I ett sådant fall måste konsumenten, om han vill åberopa felet, enligt första stycket underrätta näringsidkaren inom skälig tid efter det att konsumenten märkte felet. Det torde dock komma att höra till sällsyntheterna att konsumenten i enlighet med det nu sagda skulle kunna anses ha förlorat sin rätt att åberopa ett fel redan innan uppdraget avslutats. Däremot kan det i den nu berörda situationen ibland vara berättigat att kräva att konsumenten i vart fall reklamerar när uppdraget avslutas.

Om konsumenten under förvaringstiden har framställt en anmärkning mot att förvaringen sker felaktigt får detta naturligtvis anses utgöra en reklamation. Har anmärkningen skett i form av ett krav på att felaktigheten rättas till (avhjälps) och näringsidkaren efterkommer detta krav, får det allt efter omständigheterna i det enskilda fallet avgöras huruvida konsumenten därmed eventuellt kan anses ha med bindande verkan avstått från att senare göra gällande även andra påföljder på grund av felet, t. ex. prisavdrag eller krav på skadestånd. 18 § KtjL

18 §

Reklamerar konsumenten inte inom den tid som följer av 17 §, förlorar han rätten att åberopa felet. Har näringsidkaren handlat i strid mot tro och heder, förlorar konsumenten dock inte i något fall denna rätt förrän tio år efter det att uppdraget avslutades.

(Jfr 3 kap. 3 § tredje stycket i utredningens förslag)

I paragrafen regleras rättsföljden av att konsumenten inte reklamerar mot ett fel inom den tid som följer av 17 § första och andra styckena. Konsumenten *förlorar då rätten att åberopa felet*, dvs. han förlorar den rätt att göra gällande de befogenheter mot näringsidkaren som annars skulle tillkomma honom på grund av det ifrågavarande felet.

Från denna regel görs dock undantag för det fall *näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder*. I ett sådant fall gäller att konsumenten inte på grund av underlåten reklamation förlorar sin rätt att åberopa felet förrän tio år efter det att uppdraget avslutades. Detta motsvarar den preskriptionstid som enligt 17 § andra stycket gäller för framställande av reklamation vid byggnadsarbeten m. m. Undantaget tar alltså sikte på reklamationsskyldigheten enligt 17 § första stycket och tvåårsregeln i 17 § andra stycket. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.6 och 2.4.7 i den allmänna motiveringen, till vilken får hänvisas.

Undantaget innebär t. ex. att näringsidkaren i allmänhet inte mot ett felanspråk från konsumentens sida kan åberopa att konsumenten försuttit reklamationsfristen enligt 17 § första stycket eller enligt tvåårsregeln i 17 § andra stycket, om det visas att näringsidkaren känt till men inte upplyst konsumenten om det fel som konsumentens anspråk grundas på (jfr Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 4 uppl. 1960, s. 726).

Som har nämnts vid 17 § saknar förevarande paragraf betydelse för konsumentens rätt att enligt 33 § framställa skadeståndsanspråk mot en tredje man (se specialmotiveringen till 33 §).

Förvaring. Paragrafen är tillämplig också beträffande tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen 19 § KtjL

19 §

Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett fel hos tjänsten.

(Jfr 3 kap. 7 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar konsumentens rätt att hålla inne betalningen för tjänsten för att säkerställa sitt krav mot näringsidkaren på grund av ett fel hos tjänsten. Denna rätt är av betydelse för konsumenten som ett påtryckningsmedel för att förmå näringsidkaren att avhjälpa ett fel och som ett medel att göra bl. a. rätten till prisavdrag eller hävning effektiv för den händelse felet inte avhjälps.

Konsumenten får hålla inne *så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett fel*. Vilket belopp som det här blir fråga om måste avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet.

Är felet av sådan beskaffenhet att konsumenten, om felet inte avhjälps, har rätt att häva avtalet i dess helhet, bör han kunna hålla inne hela betalningen. Det kan inte komma i fråga att på detta stadium ta hänsyn till att konsumenten enligt 23 § första stycket eventuellt kan bli skyldig att utge viss ersättning till näringsidkaren även om avtalet hävs.

I annat fall, dvs. när konsumenten inte har rätt att häva avtalet i dess helhet, får konsumenten först och främst hålla inne så mycket av betalningen som kan beräknas svara mot det prisavdrag som konsumenten blir berättigad att erhålla om felet inte avhjälps. Därjämte får han hålla inne ett belopp som kan beräknas svara mot hans skadeståndsanspråk mot näringsidkaren på grund av felet. Att konsumenten endast har rätt att hålla inne betalning till säkerhet för sina egna anspråk på grund av ett fel berörs i specialmotiveringen till 31 § andra stycket.

Principen är att konsumenten får hålla inne ett belopp som kan beräknas motsvara hans olika befogade anspråk. På det stadium då konsumentens rätt att hålla inne betalningen aktualiseras kan det emellertid vara svårt att med någon exakthet bestämma storleken av dessa. Konsumenten måste därför ges en marginal som medför att det framstår som säkert att det belopp som han håller inne kommer att täcka hans krav. Detta ligger i uttrycket "säkerhet". Är det uppenbart att felet är av ringa betydelse för konsumenten, torde 4 § andra stycket andra meningen konsumentköplagen kunna ge viss ledning.

Har konsumenten med stöd av paragrafen hållit inne ett belopp får han fortsättningsvis hålla inne detta endast i den mån han alltjämt har ett utestående anspråk mot näringsidkaren på grund av felet. Om näringsidkaren helt eller delvis avhjälper felet, får konsumenten sålunda därefter hålla inne endast ett belopp som kan beräknas svara mot hans eventuellt kvarstående och nytillkomna krav osv. intill dess att parterna når en slutreglering.

Konsumentens rätt att hålla inne betalning enligt förevarande paragraf aktualiseras i regel inte förrän efter det att tjänsten har slutförts, eftersom det normalt är först då som priset för tjänsten förfaller till betalning (se 41 §). Det kan tänkas att parterna har kommit överens om att betalningen därefter skall erläggas i form av delbetalningar (avbetalningar). Om konsumenten i ett sådant fall har ett anspråk mot näringsidkaren på grund av ett fel hos tjänsten vilket understiger det totala priset för denna, bör konsumenten kunna innehålla de närmast förfallande delposter som svarar mot hans anspråk. Konsumenten behöver alltså inte avvakta tills endast de restposter återstår som motsvarar anspråket (jfr prop. 1973: 138 s. 192). 19 § KtjL

Parterna kan emellertid också ha avtalat att hela eller en del av priset för tjänsten skall erläggas innan tjänsten har slutförts. Paragrafen är då tillämplig, om det på grund av förhållandena vid den tidpunkt då betalning skall erläggas måste antas att tjänsten kommer att bli behäftad med ett fel som ger upphov till ett krav mot näringsidkaren från konsumentens sida (s. k. anteciperat fel, jfr 21 § tredje stycket). Även i denna situation bör konsumenten ha rätt att hålla inne hela eller en del av den närmast förfallande betalningen, om priset har delats upp i poster.

Det kan uppkomma tvist mellan parterna, om och i vilken utsträckning konsumenten har rätt att hålla inne betalning enligt paragrafen. Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, kan näringsidkaren i så fall vilja göra gällande att han har rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten till dess att han får betalning i enlighet med sin ståndpunkt i tvisten. Som skall beröras närmare vid 49 § har konsumenten i denna situation emellertid möjlighet att få ut föremålet för tjänsten genom att ställa säkerhet för vad näringsidkaren anser sig ha att fordra.

Det bör påpekas att paragrafen endast reglerar konsumentens rätt att hålla inne betalningen till säkerhet för sina krav på grund av ett *fel* hos tjänsten, inklusive krav på skadestånd på grund av felet. En del remissinstanser har tagit upp frågan huruvida konsumenten också bör ha rätt att hålla inne betalning för tjänsten till säkerhet för sådana skadeståndsanspråk som inte grundas på ett fel hos tjänsten utan på att näringsidkaren har åsidosatt en biförpliktelse enligt avtalet. Detta skulle alltså gälla skadeståndsanspråk enligt 32 § på grund av exempelvis skador på föremålet för tjänsten eller annan konsumentens egendom, vilka inte beror på ett fel utan på att näringsidkaren har åsidosatt sin skyldighet att vara aktsam om konsumentens egendom e.d.

Det har emellertid inte ansetts nödvändigt eller lämpligt att på antytt sätt lagreglera frågan om konsumentens möjligheter att hålla inne betalning till säkerhet för andra anspråk än sådana som grundas på att näringsidkaren har åsidosatt sin skyldighet att på ett riktigt sätt fullgöra den huvudprestation för vilken betalningen utgör konsumentens motprestation. I praktiken torde den situation som här diskuteras komma att avvecklas genom att

konsumentens skadeståndsfordran kvittas mot näringsidkarens fordran på betalning för tjänsten. Vid tvist om det berättigade i en skadeståndsfordran som konsumenten sålunda åberopar till kvittning gäller vad som nyss har sagts beträffande konsumentens möjligheter att få ut föremålet för tjänsten även i fall då näringsidkaren gör gällande att han har rätt att hålla kvar detta till dess att han får betalning i enlighet med sin ståndpunkt i tvisten (jfr 49 §). 20 § KtjL

Skulle frågan om konsumentens rätt att hålla inne betalning till säkerhet för anspråk mot näringsidkaren på grund av brott mot biförpliktelser någon gång ställas på sin spets, får den avgöras i rättstillämpningen. Det är ingalunda uteslutet att konsumenten i det enskilda fallet kan böra tillerkännas en sådan rätt (jfr Rodhe, Obligationsrätt, 1956, s. 402–404).

Paragrafen reglerar endast konsumentens rätt att hålla inne betalning till säkerhet för hans *krav mot näringsidkaren*. Bestämmelsen medför således inte någon befogenhet för konsumenten att hålla inne betalning för att säkerställa en skadeståndsfordran enligt 33 § mot tredje man.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig också vid tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Avhjälpande

20 §

Konsumenten har rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper felet, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Även om konsumenten inte kräver det får näringsidkaren avhjälpa felet, om han genast erbjuder sig att göra detta när konsumenten reklamerar och denne inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

Avhjälpande skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det.

Avhjälpande skall ske utan kostnad för konsumenten. Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt eller, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten skall tillhandahålla och bekosta.

(Jfr 3 kap. 5 och 6 §§ i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar påföljden avhjälpande av fel. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.5 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

Genom första stycket ges konsumenten *rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper ett fel*. Normalt är det inget som hindrar att näringsidkaren i sin tur anlitar någon annan för att avhjälpa felet. Konsumenten kan dock inte anses skyldig att finna sig i detta, om det medför särskilda olägenheter för

honom eller om han fäst särskild vikt vid att tjänsten skulle utföras just av näringsidkaren. 20 § KtjL

Utgångspunkten för bestämmelsen i första stycket är att konsumenten har rätt till en felfri prestation. Näringsidkaren är därför normalt skyldig att avhjälpa ett fel, om konsumenten begär det.

Som har framhållits i den allmänna motiveringen är det emellertid inte ens från konsumentsynpunkt ett intresse att näringsidkarna åläggs en skyldighet att avhjälpa fel som kan uppfattas såsom orimligt sträng. I bestämmelsen görs därför ett *undantag* från näringsidkarens skyldighet att avhjälpa ett fel, *om avhjälpandet skulle medföra olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora* i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Denne får då i stället utnyttja de andra befogenheter som står honom till buds, t. ex. rätten att göra prisavdrag.

Undantagsregeln bygger alltså i första hand på en avvägning mellan parternas intressen, där felets betydelse för konsumenten skall ställas mot de olägenheter och kostnader som ett avhjälpande i det enskilda fallet skulle medföra för näringsidkaren. Det innebär naturligtvis alltid både besvär och kostnader för näringsidkaren att delvis behöva göra om ett arbete eller på annat sätt förbättra resultatet av en tjänst. För att näringsidkaren på grund härav skall vara befriad från skyldigheten att avhjälpa ett fel fordras emellertid att det föreligger ett markant missförhållande mellan den uppoffring som näringsidkaren måste göra för att avhjälpa felet och dettas betydelse för konsumenten. Ju väsentligare felet är för konsumenten, desto större olägenheter och kostnader måste näringsidkaren tåla. Är felet av en bagatellartad natur, kan redan ett relativt sett mindre missförhållande mellan näringsidkarens olägenheter eller kostnader och felets betydelse för konsumenten vara att betrakta som en oskälig belastning på näringsidkaren.

Det är bl. a. för att möjliggöra en sådan mera flexibel bedömning som uttrycket "oskäligt" stora etc. har valts i stället för ett uttryck som anger en fastare norm för intresseavvägningen, exempelvis att det skall föreligga ett "uppenbart missförhållande" mellan belastningen på näringsidkaren och den nackdel för konsumenten som felet innebär. Genom att det krävs att näringsidkarens kostnader eller olägenheter skall vara "oskäligt" stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten markeras vidare att hänsyn bör kunna tas även till andra omständigheter än enbart den rena jämförelsen mellan dessa faktorer. Vid oskälighetsbedömningen bör sålunda kunna beaktas t. ex. en sådan omständighet som näringsidkarens större eller mindre skuld till felets uppkomst. Har han förfarit särskilt slarvigt eller annars klandervärt kan det framstå som skäligt att han också får bära större olägenheter eller kostnader än annars för att avhjälpa ett fel. Detsamma gäller om felet består i att resultatet står i strid mot sådana säkerhetsföreskrifter som avses i 5 § första stycket eller annars medför fara för person eller egendom.

20 § KtjL

Undantagsregeln kan belysas med följande exempel som har lämnats av utredningen. Näringsidkaren har i uppdrag att lägga betongpannor av ett visst slag på ett villatak. Han felbedömer åtgången, och ytterligare pannor av samma slag finns inte kvar på marknaden. En del av taket läggs därför med pannor som till utseende och färg avviker något från de beställda pannorna. Det är visserligen inte omöjligt att avhjälpa felet genom att specialtillverka nya pannor, men detta skulle medföra kostnader för näringsidkaren som inte står i rimlig proportion till den olägenhet som konsumenten har av felet. Näringsidkaren är då normalt inte skyldig att avhjälpa detta. En sådan skyldighet kan dock föreligga, om näringsidkarens felbedömning framstår som oursäktlig eller om konsumenten från början varit inställd på att använda pannor av en mera standardbetonad typ men av näringsidkaren har övertalats att beställa mer exklusiva och svåranskaffade pannor.

Hänsyn kan också böra tas till konsumentens möjligheter att få ett fel avhjälpt på annat håll än hos näringsidkaren. Skulle ett avhjälpande genom näringsidkarens försorg medföra betydande olägenheter eller kostnader för denne, medan konsumenten utan särskilda svårigheter kan få felet avhjälpt hos någon annan till en lägre kostnad eller t.o.m. kan avhjälpa det själv, kan det medföra att näringsidkaren inte bör anses skyldig att avhjälpa felet. Näringsidkarens skyldighet att avhjälpa ett fel bör inte få leda till vad som objektivt sett framstår som ett slöseri med resurser.

Som berörs närmare vid fjärde stycket i förevarande paragraf skall näringsidkaren i princip svara för kostnaderna för ett avhjälpande. Om dessa då i ett enskilt fall framstår som oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten, kan denne åstadkomma att näringsidkaren ändå blir skyldig att avhjälpa ett fel genom att själv stå för en så stor andel av kostnaderna att dessa inte längre utgör en oskälig belastning för näringsidkaren.

Av uttrycket "olägenheter eller kostnader" framgår att det inte bara är omständigheter av direkt ekonomisk natur som kan medföra att näringsidkaren undantagsvis är befriad från skyldigheten att avhjälpa ett fel. Som exempel på olägenheter kan nämnas att näringsidkaren har blivit långvarigt sjuk och har stora svårigheter att skaffa en ersättare, att näringsidkaren måste resa långt för att kunna avhjälpa felet eller att det är särskilt svårt att finna eller anskaffa de reservdelar som behövs.

I princip är det naturligtvis den enskilde näringsidkarens olägenheter och kostnader som skall beaktas vid bedömningen. Med anledning av vad konsumentverket har anfört under remissbehandlingen bör framhållas att en näringsidkare normalt inte bör få åberopa sådana olägenheter eller kostnader som sammanhänger med att hans företag är illa organiserat e.d. Hänsyn bör alltså över huvud taget inte tas till kostnader eller besvär som inte skulle uppkomma för en seriöst arbetande fackman.

Andra stycket 20 § KtjL

Bestämmelsen ger *näringsidkaren en rätt att avhjälpa ett fel* för att därigenom undvika eller begränsa andra påföljder av felet. Till följd av paragrafens tvingande natur anger bestämmelsen emellertid också gränserna för näringsidkarens möjligheter att genom avtalsvillkor förbehålla sig rätten att avhjälpa fel.

Näringsidkarens rätt att avhjälpa ett fel innebär en viktig inskränkning i konsumentens principiella rätt att välja vilken felpåföljd som skall komma i fråga (jfr specialmotiveringen till 16 §). Även om konsumenten annars skulle ha rätt att häva avtalet kan näringsidkaren undvika detta genom att avhjälpa felet.

Om näringsidkaren önskar utnyttja sin rätt att avhjälpa felet måste han erbjuda sig att göra detta *genast när konsumenten reklamerar*. Det kan dock inte fordras att näringsidkaren alltid bestämmer sig för ett avhjälpande i omedelbar anslutning till att reklamationen sker. Ibland kan han behöva någon tid för att undersöka föremålet för tjänsten och konstatera om det föreligger något fel och om det är möjligt för honom att avhjälpa detta. Näringsidkaren bör då kunna dröja med sitt besked under en kortare tid i avvaktan på resultatet av undersökningen.

Enligt 17 § tredje stycket skall reklamation i vissa fall anses ha skett redan i och med att konsumenten avsänder ett reklamationsmeddelande. Den regeln har uppställts endast i syfte att förhindra att konsumenten enligt 18 § förlorar sin rätt att åberopa ett fel, om meddelandet skulle försenas eller komma bort m. m. För att näringsidkaren skall vara bevarad vid sin rätt enligt förevarande bestämmelse att avhjälpa ett fel är det givetvis tillräckligt att han erbjuder sig att göra detta genast när reklamationsmeddelandet når honom eller han på annat sätt får kännedom om reklamationen. En annan sak är att konsumenten i ett sådant fall, enligt den undantagsregel som strax skall beröras, ibland kan vara berättigad att avvisa näringsidkarens erbjudande.

Liksom enligt första stycket är det inte alltid nödvändigt att näringsidkaren själv utför avhjälpandet. När det gäller frågan om konsumentens skyldighet att finna sig i att någon annan än näringsidkaren avhjälper felet får hänvisas till vad som har sagts i anslutning till första stycket.

Näringsidkaren har enligt förevarande bestämmelse inte rätt att avhjälpa ett fel, om *konsumenten har något särskilt skäl att avvisa näringsidkarens erbjudande*. Ett sådant särskilt skäl kan vara att ett avhjälpande skulle medföra betydande besvär eller olägenheter för konsumenten. Denne skall t. ex. resa bort för en tid och behöver då använda föremålet för tjänsten. Om näringsidkaren inte kan beräknas hinna avhjälpa felet före avresan, bör konsumenten i stället kunna fordra ett prisavdrag och få felet avhjälpt på en ort dit han reser, om det är nödvändigt för att han skall kunna använda föremålet. Konsumenten bör vidare anses ha särskilda skäl för att avvisa näringsidkarens erbjudande att avhjälpa ett fel, om näringsidkaren

har visat allvarlig oskicklighet när tjänsten utfördes, uppträtt störande, visat bristande hederlighet eller på annat sätt åsidosatt konsumentens intressen så att denne med fog kan göra gällande att han inte har förtroende för näringsidkaren personligen eller för hans kompetens (jfr betänkandet s. 310 och 472). Ett särskilt skäl för konsumenten att avvisa ett erbjudande om avhjälpande av ett fel kan vidare vara att det måste antas att näringsidkaren på grund av sin pressade arbetssituation e.d. inte kommer att kunna avhjälpa felet inom skälig tid (se tredje stycket). 20 § KtjL

Även om konsumenten inte från början har något särskilt skäl att avvisa näringsidkarens erbjudande att avhjälpa ett fel, kan han givetvis senare avvisa avhjälpandet om det då framkommer särskilda skäl för detta.

I specialmotiveringen till första stycket har berörts att näringsidkaren kan vara skyldig att tåla större olägenheter och kostnader än annars för att avhjälpa ett fel som består i att resultatet avviker från sådana säkerhetsföreskrifter som avses i 5 § första stycket eller annars medför fara för person eller egendom. På motsvarande sätt bör även konsumenten i ett sådant fall vara skyldig att underkasta sig större olägenheter än annars, om näringsidkaren erbjuder sig att avhjälpa felet. Det primära intresset är i dessa fall att säkerhetsbristen blir undanröjd.

Tredje stycket

Vare sig det är konsumenten som har krävt avhjälpande eller näringsidkaren som utnyttjat sin rätt att avhjälpa ett fel skall avhjälpandet ske inom skälig tid efter det att *konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet*. Vad som fordras för att konsumenten skall anses ha gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet får bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Om tjänsten gäller ett föremål som konsumenten har lämnat in till näringsidkaren, bör denne normalt inte anses ha fått tillfälle att avhjälpa felet förrän konsumenten på nytt har lämnat in föremålet. Undantag härifrån kan dock tänkas, t. ex. om föremålet är sådant att det medför ett betydande besvär för konsumenten att frakta föremålet till näringsidkaren, medan denne däremot utan olägenhet kan hämta föremålet hos konsumenten eller avhjälpa felet där föremålet finns. Har näringsidkaren hämtat föremålet hos konsumenten redan för att utföra tjänsten, bör han i regel anses skyldig att hämta det på nytt, om det fordras för att felet skall kunna avhjälpas. I så fall har han fått tillfälle att avhjälpa felet, när konsumenten har meddelat att föremålet kan hämtas.

Skall felet avhjälpas där föremålet finns, t. ex. vid fel i byggnadsarbeten eller då felet annars skall avhjälpas hemma hos konsumenten e.d., har näringsidkaren fått tillfälle att avhjälpa felet när föremålet ställs till hans förfogande vid en tidpunkt som skäligen bör godtas av näringsidkaren. Ibland kan det naturligtvis inte anses tillräckligt att konsumenten bara anger en enda tid då näringsidkaren kan få komma. Normalt bör det dock räcka att konsumenten ger näringsidkaren ett par, tre skäligen godtagbara tider.

Som har framhållits i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.4.5) bör frågan om vad som utgör *skälig tid* för att avhjälpa ett fel kunna bedömas enligt samma principer som vid tillämpningen av den liknande bestämmelsen i 4 § konsumentköplagen. Hänsyn bör sålunda i första hand tas till förhållandena på konsumentens sida, bl.a. hans behov av föremålet för tjänsten i felfritt skick. I princip bör näringsidkaren vara skyldig att ta sig an avhjälpandet omgående sedan konsumenten har gett honom tillfälle till det. Endast om felet är av sådant slag att det inte nämnvärt påverkar föremålets användbarhet och konsumenten kan disponera föremålet, bör konsumenten behöva finna sig i att näringsidkaren på grund av ursäktlig tidsbrist e.d. dröjer något med sina åtgärder. Även om konsumenten inte kan använda föremålet för tjänsten under väntetiden bör en längre tid för avhjälpandet än annars kunna godtas, om näringsidkaren ställer ett ersättningsföremål till konsumentens förfogande. Detta kan bli aktuellt exempelvis om felet inte kan avhjälpas utan uppskov på grund av att näringsidkaren har stängt sitt företag för semester e.d. Självfallet bör näringsidkaren kunna medges en större tidsmarginal, om konsumenten ändå inte skulle använda föremålet för tjänsten t.ex. därför att användningen är säsongbunden. 20 § KtjL

I övrigt blir det avgörande för bedömningen av vad som utgör skälig tid för ett avhjälpande i huvudsak den tid som måste beräknas normalt gå åt för de nödvändiga åtgärderna. I princip kan ledning därför hämtas från vad som har sagts i avsnitt 2.5.1 rörande tiden för utförandet av en tjänst (se även specialmotiveringen till 24 §). Även när det gäller tiden för avhjälpande av ett fel bör skälig hänsyn kunna tas till sådana yttre förhållanden som t.ex. vädret och händelser av force majeure-karaktär (jfr prop. 1973: 138 s. 189).

Det bör inte anses godtagbart från konsumentsynpunkt att näringsidkaren gör upprepade misslyckade försök att avhjälpa samma fel. Om ett fel helt eller delvis kvarstår efter två avhjälpningsförsök, bör konsumenten sålunda kunna vägra att gå med på flera försök. Är det fråga om olika fel kan man ibland få godta något fler avhjälpanden. Även i sådana fall torde man emellertid ganska snart nå en gräns där ytterligare åtgärder för avhjälpande av olika fel får anses medföra sådana olägenheter för konsumenten att denne enligt andra stycket i förevarande paragraf har särskilda skäl för att avvisa fortsatta erbjudanden om avhjälpande från näringsidkarens sida.

En särskild fråga i detta sammanhang gäller konsumentens skyldighet att underrätta näringsidkaren, om konsumenten vill åberopa att ett fel helt eller delvis kvarstår efter ett avhjälpningsförsök. Det bör åligga konsumenten att anmäla detta till näringsidkaren inom skälig tid. Gör han inte det, får han anses ha godtagit avhjälpandet. En sådan anmälan är inte att betrakta som en reklamation i lagens mening, vilken ju redan har skett, och den kan därför göras även efter utgången av den i 17 § andra stycket angivna preskriptionstiden. Av grunderna för reglerna om preskriptionstid i den

nämnda bestämmelsen samt reglerna i 18 § får dock anses följa att anmärkningar mot ett kvarstående fel i vart fall måste göras inom två resp. tio år från avhjälpandeförsöket. 20 § KtjL

Som tidigare har sagts är förevarande bestämmelse tvingande till konsumentens förmån. Detta innebär att näringsidkaren inte på förhand kan förbehålla sig en längre tid för avhjälpande än som följer av bestämmelsen. Sedan frågan om avhjälpande av ett fel väl har aktualiserats, kan konsumenten däremot med bindande verkan medge näringsidkaren en längre tid för avhjälpandet (se specialmotiveringen till 3 §).

Fjärde stycket

I enlighet med vad som har slagits fast i den allmänna motiveringen skall ett fel i princip avhjälpas *utan kostnad för konsumenten*. Näringsidkaren får inte avkräva konsumenten ersättning för näringsidkarens egna kostnader för avhjälpandet och han är vidare skyldig att ersätta konsumenten dennes utlägg i sammanhanget, t. ex. för resor och transporter. Eftersom bestämmelsen är tvingande till konsumentens förmån är det inte möjligt för näringsidkaren att i avtalet om en tjänst eller i en garantiutfästelse e.d. (jfr 14 §) föreskriva att konsumenten skall svara för vissa kostnader för avhjälpandet, betala en viss "självrisk" e.d.

Av allmänna principer får anses följa att konsumenten är skyldig att i görligaste mån begränsa de kostnader som näringsidkaren sålunda skall stå för (jfr specialmotiveringen till 31 § första stycket). Om konsumenten skall lämna in föremålet för tjänsten hos näringsidkaren för att få felet avhjälpt kan han ofta inte begära att få företa en särskild resa på näringsidkarens bekostnad för att lämna in föremålet, utan detta får ske vid ett senare tillfälle när han ändå skall företa resan. Skulle detta dröja alltför lång tid eller medför det en oskälig olägenhet för konsumenten att under en tid inte kunna använda föremålet eller att använda det trots felet, blir förhållandet dock ett annat. Bor konsumenten mycket avlägset kan det, beroende på felets betydelse för konsumenten och andra förhållanden som inverkar på bedömningen enligt första stycket i förevarande paragraf, medföra att näringsidkaren med hänsyn till rese- eller transportkostnaden inte är skyldig att avhjälpa felet.

Utredningen har i betänkandet (s. 474–475) särskilt berört den situationen att konsumenten, sedan en tjänst har utförts, flyttar föremålet för tjänsten till en ort långt från den där näringsidkaren driver sin verksamhet. Ett exempel är att konsumenten efter en reparation av hans TV-apparat i Göteborg flyttar till Stockholm och först därefter upptäcker att reparationen har utförts felaktigt. Ett annat exempel är att en konsument som är bosatt i Stockholm har fått sin bil reparerad i Göteborg under en vistelse där och att han först efter hemkomsten upptäcker att reparationen har utförts felaktigt.

I princip gäller att ett eventuellt avhjälpande även i sådana fall skall ske utan kostnad för konsumenten. Det är emellertid uppenbart att näringsidkaren här ofta kan åberopa att ett avhjälpande som konsumenten begär skulle medföra oskäligt stora kostnader för näringsidkaren, såvida han inte kan anlita en samarbetande näringsidkare på konsumentens bostadsort för att utföra avhjälpandet. Om det till äventyrs i stället är näringsidkaren som erbjuder sig att avhjälpa felet, bör de olägenheter för konsumenten som kan vara förenade med att på ett eller annat sätt frakta föremålet till näringsidkaren ofta kunna anses utgöra ett särskilt skäl för konsumenten att avvisa erbjudandet. 20 § KtjL

I praktiken torde hithörande situationer i regel lösas så, att konsumenten får vända sig till ett företag på den ort där han bor, vilket antingen avhjälper felet på näringsidkarens vägnar utan kostnad för konsumenten eller gör detta på konsumentens uppdrag, varefter denne får tillgodogöra sig kostnaderna för detta genom ett prisavdrag (se 21 §). Självfallet är det av vikt för konsumenten att på förhand träffa en ordentlig uppgörelse med näringsidkaren om ett sådant förfarande. Han riskerar annars bl. a. att råka i bevissvårigheter, om näringsidkaren invänder att det över huvud taget inte förelegat något fel för vilket näringsidkaren var ansvarig.

De kostnader som konsumenten har rätt att få ersatta enligt förevarande bestämmelse är kostnader som är nödvändiga för att avhjälpande skall kunna ske, såsom rese- och transportkostnader. Hit bör även räknas förlorad arbetsinkomst för konsumenten, om det kan anses ha varit nödvändigt för denne att ta ledigt från sitt arbete för att få ett fel avhjälpt.

Ett fel kan emellertid också föranleda andra kostnader för konsumenten. Han kan t. ex. på grund av en felaktig reparation av en tvättmaskin få utgifter för tvätt på annat håll medan felet avhjälps. Ett annat exempel är att konsumenten på grund av en felaktig bilreparation måste avbryta en inledd resa eller fortsätta med ett annat färdmedel och därigenom får extra utgifter för transporter och inkvartering m. m. Huruvida konsumenten har rätt till ersättning också för sådana kostnader blir att bedöma enligt reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet i 31 §.

Det bör vidare framhållas att vad som här tidigare har sagts om konsumentens rätt att få ersättning för transportkostnader m. m. i samband med avhjälpande av ett fel givetvis gäller bara då det verkligen föreligger ett fel för vilket näringsidkaren ansvarar enligt påföljdsreglerna. Konsumenten har sålunda inte rätt till ersättning för rese- eller transportkostnader m. m. för att lämna in föremålet för tjänsten hos näringsidkaren e.d., om det vid en undersökning visar sig att det i själva verket inte föreligger något fel eller att felet beror på ett förhållande på konsumentens sida (jfr 16 §). Som har nämnts i anslutning till 17 § andra stycket finns det i princip inte något hinder mot att näringsidkaren i ett sådant fall tvärtom debiterar konsumenten kostnader för en undersökning av föremålet för tjänsten som föranletts av konsumentens reklamation. Vill näringsidkaren förbehålla sig rätt att ta

ut sådana kostnader bör han emellertid göra detta klart för konsumenten på förhand. 20 § KtjL

Konsumenten kan inte heller åberopa förevarande bestämmelse till stöd för att få ersättning för rese- och transportkostnader m. m., om det vid en undersökning skulle visa sig att avhjälpandet av ett fel medför så stora kostnader för näringsidkaren att denne enligt första stycket inte är skyldig att avhjälpa felet. Frågan om konsumentens rätt till ersättning för kostnader med anledning av att han fått frakta föremålet för tjänsten till näringsidkaren e.d. får i ett sådant fall bedömas enligt reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet.

I bestämmelsen görs vissa *undantag* från principen att ett fel skall avhjälpas utan kostnad för konsumenten. Denne är sålunda för det första skyldig att vidkännas kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt. I den allmänna motiveringen har som ett exempel på kostnader som avses här nämnts kostnaden för ett sådant byte av delar i en apparat som näringsidkaren bort utföra från början men som han inte utfört och inte heller beräknat sig betalning för. Konsumenten är då skyldig att betala näringsidkaren såväl för arbetet med att byta delarna som för materialet, men konsumentens betalningsskyldighet skall beräknas efter vad bytet skulle ha kostat honom om det hade utförts från början. Konsumenten är alltså inte skyldig att betala för exempelvis en demontering och hopsättning av föremålet för tjänsten som måste utföras på nytt för att felet skall kunna avhjälpas. Principen kan också uttryckas så att konsumenten aldrig skall behöva stå för en kostnad som inte skulle ha uppkommit om tjänsten från början utförts felfritt.

Som framgår av det nyss anförda är konsumenten enligt det nu berörda undantaget naturligtvis inte skyldig att betala näringsidkaren för arbete m. m. som denne redan har beräknat sig betalning för. Detta innebär att undantaget inte blir tillämpligt när parterna har avtalat om ett bestämt totalpris för tjänsten, såvida inte näringsidkaren har rätt till pristillägg enligt 38 § första stycket 2 för de åtgärder som fordras för att avhjälpa felet.

Det andra undantaget i fjärde stycket tar sikte på det fallet att det fel som skall avhjälpas beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse och att avhjälpandet förutsätter en ny insats av sådant material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten skall tillhandahålla och bekosta. Som tidigare har fastslagits bär näringsidkaren enligt reglerna om fel hos tjänsten risken för att resultatet av tjänsten försämras genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar före den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen. I betalningshänseende innebär detta emellertid inte mer än att näringsidkaren bär risken för sin egen prestation av arbete och material (se 39 §). Konsumenten bär däremot den ekonomiska risken för att material som han skall tillhandahålla och bekosta försämras eller förstörs genom en sådan olyckshändelse e.d. som nämndes nyss. Det är detta förhållande som återspeglas i den nu berörda undantagsregeln.

Som ett exempel på fall då detta undantag blir tillämpligt kan nämnas följande. Näringsidkaren har målat konsumentens hus med färg som konsumenten har tillhandahållit och bekostat. En del av målningen skadas genom en olyckshändelse innan uppdraget har avslutats, så att tjänsten är felaktig enligt 9 § första stycket. Näringsidkaren är då i princip skyldig att utan kostnad för konsumenten avhjälpa felet genom en ny insats av arbete. Enligt den här aktuella undantagsregeln är konsumenten emellertid skyldig att stå för kostnaderna för att tillhandahålla den ytterligare färg som behövs för att avhjälpa felet. 21 § KtjL

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. Innebörden av ett avhjälpande är vid förvaringstjänsterna att näringsidkaren ser till att förvaringen i fortsättningen sker felfritt (jfr 15 §). En förutsättning för att konsumenten skall kunna kräva avhjälpande av ett fel vid förvaring är sålunda självfallet att han märker felet medan förvaringen pågår.

Genom att avhjälpa felet kan näringsidkaren undgå att konsumenten häver avtalet i dess helhet eller för återstående del av en bestämd förvaringstid. Detta gäller dock inte, om redan det förelupna felet är av sådan beskaffenhet att konsumenten har rätt att häva (se 21 §). Genom att avhjälpa felet kan näringsidkaren vidare undgå prisavdrag avseende den följande förvaringstiden. Givetvis kan han däremot inte undgå prisavdrag för den tid under vilken förvaringen har skett felaktigt.

Prisavdrag och hävning

21 §

Avhjälps inte felet enligt vad som sägs i 20 §, får konsumenten göra avdrag på priset. Om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet. Detsamma gäller, om tjänsten har utförts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Om det redan innan tjänsten har utförts finns starka skäl att anta att den inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet beträffande återstående del. Om felet medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat eller om tjänsten utförs i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet.

(Jfr 3 kap. 8 § i utredningens förslag)

Första stycket

Om ett fel inte avhjälps enligt bestämmelserna i 20 §, får konsumenten *göra prisavdrag*. Prisavdragets storlek regleras i 22 §. Medför felet att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat, får konsumenten i stället *häva avtalet*. Hithörande frågor har behandlats i avsnitt 2.4.5 i den allmänna motiveringen.

Anledningen till att felet inte blir avhjälpt saknar betydelse. Den kan vara att inte någon av parterna vill utnyttja sin rätt till avhjälpande, att näringsidkaren enligt 20 § första stycket inte är skyldig att avhjälpa felet, att konsumenten enligt 20 § andra stycket har rätt att avvisa näringsidkarens erbjudande att avhjälpa felet eller att näringsidkaren inte uppfyller sin skyldighet att avhjälpa felet inom skälig tid efter det att han har fått tillfälle till det. Prisavdrag eller hävning aktualiseras också om näringsidkaren endast delvis lyckas avhjälpa ett fel. 21 § KtjL

Har konsumenten begärt eller näringsidkaren erbjudit avhjälpande och skall felet på grund därav avhjälpas, får konsumenten i princip inte göra gällande prisavdrag eller hävning förrän skälig tid för avhjälpandet enligt 20 § tredje stycket har löpt ut. Detta gäller dock inte, om det på grund av omständigheterna måste antas att avhjälpandet inte kommer att ske inom skälig tid. Det kan t. ex. visa sig att näringsidkaren dröjer alltför länge med att ta sig an avhjälpandet sedan han fått tillfälle till detta. I så fall behöver konsumenten inte avvakta att tidsfristen för avhjälpande löper ut, utan han kan i stället omedelbart göra prisavdrag eller häva.

För att konsumenten skall ha rätt till ett prisavdrag krävs endast att felet inte avhjälps helt. Felet behöver inte vara väsentligt. Även ett obetydligt fel ger rätt till prisavdrag.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.4.5 fordras det däremot för att konsumenten skall ha rätt att häva att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat. Detta är fallet t. ex. om felet är av sådan beskaffenhet att föremålet för tjänsten är praktiskt taget oanvändbart (jfr 4 § första stycket sista meningen konsumentköplagen) eller om resultatet annars är så dåligt eller så avvikande från vad som har avtalats att det i stort sett inte har något värde för konsumenten. Även om felet inte är av en så allvarlig karaktär och det i och för sig kan avhjälpas, kan syftet med tjänsten vara förfelat om arbetet beställts enbart för att föremålet för tjänsten skulle användas vid ett visst tillfälle och felet inte kan avhjälpas dessförinnan.

Det är naturligtvis den enskilde konsumentens syfte med tjänsten som avses i bestämmelsen i andra meningen. Frågan huruvida syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat skall alltså i princip bedömas från konsumentens synpunkt. I enlighet med vad utredningen har framhållit (betänkandet s. 316) bör i detta sammanhang, där det är fråga om en för näringsidkaren så ingripande åtgärd som hävning även beträffande redan utfört arbete, hänsyn inte tas till ett mer speciellt syfte med tjänsten vilket inte varit synbart för näringsidkaren. Om konsumenten t. ex. har beställt ändring av en klänning enbart för att använda den vid ett visst tillfälle och felet inte kan avhjälpas innan detta inträffar, bör konsumenten sålunda inte ha rätt att häva avtalet enligt andra stycket, om näringsidkaren varken insett eller bort inse detta speciella syfte med tjänsten. Det har inte ansetts nödvändigt att låta detta komma till uttryck i lagtexten.

Om tjänsten är felaktig på grund av att den har utförts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (se 9 § andra stycket) bör konsumenten alltid ha rätt att häva avtalet i dess helhet, såvida inte felet eventuellt avhjälps genom att näringsidkaren inom skälig tid helt enkelt utför tjänsten på nytt. En särskild regel om konsumentens hävningsrätt i detta fall har tagits upp i tredje meningen. Regeln gäller även om konsumenten till äventyrs varit medveten om att tjänsten utfördes i strid mot det aktuella förbudet (se specialmotiveringen till 5, 9 och 16 §§). 21 § KtjL

I sammanhanget bör framhållas att man vid bedömningen av om syftet med en tjänst i huvudsak är förfelat givetvis måste bortse från att parterna kan ha avtalat om att tjänsten skall utföras i strid mot någon annan tvingande bestämmelse i lagen. Konsumenten är inte bunden av ett sådant avtalsvillkor, t. ex. om utförande i strid mot sådana säkerhetsföreskrifter som avses i 5 § första stycket. Frågan huruvida syftet med tjänsten i ett sådant fall i huvudsak är förfelat på grund av att resultatet avviker från en säkerhetsföreskrift skall alltså bedömas utan hänsyn till att konsumenten från början kan ha varit införstådd med den ifrågavarande avvikelsen.

Andra stycket

För att frågan om hävning på grund av ett fel skall aktualiseras vid tjänster som avser arbete på egendom fordras normalt att uppdraget har avslutats (se 12 §). Det kan emellertid inträffa att det redan innan tjänsten har utförts står klart eller är i hög grad sannolikt att tjänsten kommer att bli felaktig. Skälet till detta kan vara bl. a. att den del av arbetet som redan har utförts har påtagliga brister eller att näringsidkaren på annat sätt har visat klar inkompetens eller har förklarat att han inte avser att leva upp till avtalet i ett visst hänseende eller till en marknadsföringsuppgift som haft betydelse för konsumentens beslut att beställa tjänsten.

Om det sålunda på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att tjänsten inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, har denne enligt andra stycket rätt att häva avtalet beträffande återstående del. För att bestämmelsen skall bli tillämplig krävs en hög grad av sannolikhet för att tjänsten kommer att bli felaktig om näringsidkaren får fullfölja den.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.4.5 skiljs i bestämmelsen mellan två olika situationer. Den ena är att konsumenten endast önskar häva avtalet för den del av tjänsten som återstår att utföra men är beredd att betala för vad som redan har utförts (jfr 23 § andra stycket). För en sådan hävning är det tillräckligt att det måste antas uppkomma ett fel som är av väsentlig betydelse för konsumenten. Vid bedömningen härav skall, på motsvarande sätt som har berörts vid andra stycket, bortses från att parterna kan ha avtalat om att tjänsten skall utföras i strid mot en tvingande bestämmelse i lagen.

För att konsumenten skall få häva avtalet i dess helhet, dvs. även beträffande den del av tjänsten som redan har utförts, och därmed helt befrias från skyldighet att betala för tjänsten krävs däremot att det måste antas uppkomma ett fel som medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat. I fråga om innebörden härav kan hänvisas till vad som har sagts i anslutning till första stycket. Konsumenten får också häva avtalet i dess helhet, om det visar sig att tjänsten utförs i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen. Även i den delen kan hänvisas till vad som har sagts i specialmotiveringen till första stycket. 21 § KtjL

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. Förhållandena vid sådana tjänster är emellertid speciella bl.a. så tillvida att bedömningen av huruvida tjänsten är felaktig inte är anknuten till en tidpunkt efter det att tjänsten har slutförts. I stället gäller att tjänsten skall vara felfri under hela förvaringstiden. Som tidigare har nämnts innebär detta bl.a. att ett fel hos tjänsten kan avhjälpas endast såvitt avser eventuellt återstående förvaringstid.

Har förvaringen under en tid skett på ett sådant sätt att tjänsten är felaktig, är konsumenten således alltid berättigad till i vart fall ett prisavdrag på grund av felet (se första stycket första meningen i förevarande paragraf).

När det gäller frågan om konsumentens rätt att häva på grund av ett fel hos en tjänst som avser förvaring bör till en början beröras den situationen att frågan om hävning aktualiseras först *efter det att förvaringen har avslutats*. Enligt första stycket andra meningen i förevarande paragraf har konsumenten då rätt att häva avtalet endast om felet medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat.

Detta är naturligtvis fallet, om det förvarade föremålet på grund av felet har förkommit eller förstörts och i regel också om föremålet på grund av den felaktiga förvaringen har blivit väsentligt skadat. Även om någon sådan skada inte har inträffat, kan syftet med tjänsten vara i huvudsak förfelat därför att förvaringen har skett på ett sätt som inte alls motsvarat konsumentens befogade krav. Avtalet kan t.ex. ha inneburit att föremålet skulle förvaras inomhus eller på annat sätt hållas skyddat mot väder och vind, medan näringsidkaren har förvarat det oskyddat utomhus. Vid fel av detta slag kan syftet med tjänsten vara huvudsakligen förfelat även om felet inte förelegat under hela förvaringstiden. Vad som härvidlag bör krävas för att konsumenten skall ha rätt att häva avtalet och alltså vara helt befriad från skyldighet att betala för förvaringen får bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet, särskilt till den tid under vilken förvaringen har anordnats på ett felaktigt sätt.

Frågan om hävning kan emellertid också komma upp *under förvaringstiden*, om konsumenten redan under denna får kännedom om att förvaringen sker felaktigt. Konsumentens rätt att genom hävning avbryta avtalsförhållandet för framtiden torde då visserligen endast sällan aktualiseras, efter-

som ett förvaringsavtal normalt gäller tills vidare med rätt för konsumenten att när som helst säga upp avtalet till upphörande. Frågan kan dock bli av intresse, om parterna har avtalat om en bestämd förvaringstid eller om konsumenten vid en vanlig uppsägning av avtalet skulle vara skyldig att iaktta viss uppsägningstid. 22 § KtjL

Vill konsumenten i ett sådant fall häva avtalet för framtiden får det ske med stöd av andra stycket i förevarande paragraf. Konsumenten kan alltså häva, om det måste antas att förvaringen inte kommer att fullföljas utan fel som är av väsentlig betydelse för honom.

När det gäller förvaring skall härvid tas hänsyn också till det fel som har förelupit innan frågan om hävning aktualiseras. Som tidigare har framhållits kan ju detta fel inte avhjälpas. Om redan det förelupna felet är av så väsentlig betydelse för konsumenten att det inte kan krävas att han låter avtalsförhållandet bestå eller iakttar en avtalad uppsägningstid, är konsumenten således berättigad att häva avtalet för framtiden även om näringsidkaren förklarar sig beredd att se till att förvaringen i fortsättningen sker felfritt. Är det förelupna felet inte i och för sig av väsentlig betydelse för konsumenten, blir det avgörande däremot om det på grund av omständigheterna måste antas att det blir fråga om ett fel av väsentlig betydelse för det fall förvaringen fortsätts.

Om ett redan förelupet fel som konstateras under förvaringstiden är av sådan beskaffenhet att syftet med tjänsten på grund därav får anses i huvudsak förfelat, får konsumenten häva avtalet i dess helhet, dvs. även för den del av tjänsten som redan har utförts. Rätten till hävning kan i ett sådant fall grundas på första stycket andra meningen i förevarande paragraf. Kan en rätt till hävning av avtalet i dess helhet inte i enlighet med det nu sagda grundas på ett redan förelupet fel, blir det avgörande däremot om det enligt andra stycket i paragrafen måste antas att det i fortsättningen kommer att föreligga ett fel som medför att syftet med förvaringstjänsten skulle vara i huvudsak förfelat.

Prisavdragets storlek

22 §

Ett prisavdrag skall motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt, bortsett från sådana kostnader som avses i 20 § fjärde stycket andra meningen. Om ett på detta sätt beräknat prisavdrag är oskäligt stort i förhållande till den betydelse som felet har för konsumenten, skall prisavdraget i stället svara mot felets betydelse för konsumenten.

Avser tjänsten förvaring, skall prisavdraget alltid svara mot felets betydelse för konsumenten.

(Jfr 3 kap. 10 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller regler om hur ett prisavdrag på grund av fel hos tjänsten skall beräknas. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.5 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

22 § KtjL

Bestämmelserna i första stycket gäller prisavdrag vid tjänster som avser arbete på egendom. Vid sådana tjänster skall enligt bestämmelsen i första meningen ett prisavdrag i första hand motsvara *vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt*. Prisavdraget bör härvid beräknas efter vad det skulle kosta konsumenten att få felet avhjälpt på det minst kostnadskrävande sätt som han med hänsyn till omständigheterna kan anses skyldig att godta. Härmed avses framför allt att beräkningen i regel skall grundas på att konsumenten vänder sig till närmaste fackman på området. Han bör alltså i allmänhet inte vara berättigad till ett prisavdrag, beräknat med hänsyn till rese- eller transportkostnader för att få felet avhjälpt av en näringsidkare som bedriver sin verksamhet långt från den plats där föremålet för tjänsten befinner sig, om en fackman finns att tillgå på närmare håll.

Prisavdraget skall först och främst täcka konsumentens kostnader för det arbete och det material som behövs för att avhjälpa felet, inklusive skälig rese- och transportersättning m. m. åt den som antas avhjälpa felet. Hänsyn skall dock inte tas till sådana kostnader som avses i 20 § fjärde stycket andra meningen. Detta gäller kostnader som skulle ha uppkommit för konsumenten även om tjänsten hade utförts felfritt samt, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten skall tillhandahålla och bekosta. I denna del får hänvisas till vad som har sagts vid 20 § fjärde stycket.

I enlighet med vad som gäller enligt sistnämnda bestämmelse skall prisavdraget vidare täcka konsumentens kostnader för att transportera föremålet för tjänsten till någon som kan avhjälpa felet samt konsumentens kostnader i övrigt som har omedelbart samband med avhjälpandet. Som har anförts vid 20 § fjärde stycket bör hit räknas även eventuellt förlorad arbetsförtjänst för konsumenten, om det skäligen kan anses nödvändigt för denne att ta ledigt från sitt arbete för att få felet avhjälpt.

Bestämmelsen i första meningen medför i realiteten en rätt för konsumenten att få felet avhjälpt även när den näringsidkare som har utfört tjänsten inte är skyldig att göra detta därför att det skulle medföra olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten (se 20 § första stycket). Som har framhållits i den allmänna motiveringen skall näringsidkaren emellertid inte heller genom ett prisavdrag behöva bära en oskäligt stor avhjälpandekostnad. Om ett prisavdrag, beräknat enligt vad som förut har sagts, skulle vara *oskäligt stort* i förhållande till felets betydelse för konsumenten, gäller därför enligt första stycket andra meningen att prisavdraget i stället skall svara mot *felets betydelse för konsumenten*. När det gäller frågan om vad som är att betrakta som ett oskäligt stort prisavdrag kan hänvisas till vad som har anförts vid 20 § första stycket.

Det vanliga är naturligtvis att resultatet av tjänsten på grund av felet objektivt sett är mindre värt än om det hade varit felfritt. I så fall bör prisavdraget enligt den nu berörda regeln svara mot värdereduktionen. Som utredningen har framhållit kan hänsyn härvid också böra tas exempelvis till att felet medför ökade underhållskostnader (se betänkandet s. 482). 23 § KtjL

Tjänsten kan emellertid vara felaktig utan att resultatet för den skull objektivt sett är mindre värt än om det hade varit felfritt. Som ett exempel kan nämnas att felet består i att näringsidkaren har använt ett annat material än det som har beställts, vilket dock är lika bra som det beställda, och att det är omöjligt eller oproportionerligt dyrt att skaffa fram det beställda materialet. Även i ett sådant fall är konsumenten berättigad till ett prisavdrag som svarar mot felets betydelse för honom. Prisavdraget får då bestämmas genom en skönsmässig uppskattning.

Andra stycket

Vid tjänster som avser förvaring kan ett prisavdrag inte lämpligen beräknas efter vad det skulle kosta konsumenten att avhjälpa ett fel. I andra stycket har därför tagits upp en särskild bestämmelse avseende förvaringstjänsterna. Enligt denna skall ett prisavdrag på grund av ett fel hos en förvaringstjänst alltid svara mot felets betydelse för konsumenten. I regel blir det här fråga om en uppskattning av hur mycket lägre värde näringsidkarens prestation kan anses ha för konsumenten jämfört med om den hade varit felfri.

Verkningar av hävning

23 §

Häver konsumenten avtalet i dess helhet, har näringsidkaren inte rätt till betalning för tjänsten. Näringsidkaren har rätt att återfå det material som han har tillhandahållit, om det kan ske utan att konsumenten åsamkas olägenheter eller kostnader av betydelse. I den mån det är skäligt skall konsumenten ersätta näringsidkarens kostnader för vad som ej kan återlämnas, dock högst med ett belopp som motsvarar dettas värde för konsumenten.

Häver konsumenten avtalet beträffande återstående del av tjänsten, har näringsidkaren rätt till betalning med ett belopp som motsvarar priset för tjänsten i dess helhet med avdrag för vad det kostar konsumenten att få den återstående delen utförd.

(Jfr 3 kap. 9 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar verkningarna av hävning, framför allt näringsidkarens rätt till ersättning. Frågan har behandlats i avsnitt 2.4.5 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

I första stycket regleras den situationen att *konsumenten häver avtalet i dess helhet*. En självklar förutsättning är att hävningen sker med stöd av

lagen. Enligt denna har konsumenten rätt till sådan total hävning endast om felet – eller ett fel som måste antas uppkomma – medför att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat eller om tjänsten står i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (se 21 §). Om konsumenten enligt avtalet har getts en längre gående rätt att häva avtalet om en tjänst i dess helhet, blir verkningarna av en sådan hävning beroende av vad avtalet innebär på denna punkt. Om inget annat har angetts i avtalet, torde de principer beträffande verkningarna av hävning som föreskrivs i förevarande bestämmelse normalt bli tillämpliga. 23 § KtjL

Häver konsumenten avtalet i dess helhet gäller i princip att *näringsidkaren inte har rätt till betalning för tjänsten*. Har konsumenten redan erlagt hela eller en del av betalningen, har konsumenten rätt att få tillbaka vad han har betalt jämte ränta enligt vad som följer av 2 § andra stycket och 5 § räntelagen.

Näringsidkaren har för sin del *rätt att återfå det material som han har tillhandahållit*, om det kan ske utan att konsumenten åsamkas olägenheter eller kostnader av betydelse. Konsumenten åläggs alltså en begränsad skyldighet att medverka till att näringsidkaren kan återfå sitt material. Han måste t. ex. i rimlig utsträckning ge näringsidkaren tillfälle att hämta sådant material som kan avlägsnas från föremålet för tjänsten utan olägenhet av betydelse för konsumenten. Det kan också tänkas att konsumenten bör anses skyldig att lämna in föremålet till näringsidkaren för att denne skall kunna ta tillbaka material som han har tillhandahållit. En förutsättning för detta är emellertid att det inte kan anses medföra något nämnvärt besvär för konsumenten. Denne skall inte behöva vara av med föremålet under någon tid som är av betydelse för honom. Principen bakom den nu berörda regeln är att konsumenten inte skall behöva underkasta sig några bördor av betydelse för att utnyttja felpåföljderna. Det är samma princip som ligger bakom bestämmelserna om att avhjälpande av ett fel skall ske utan kostnad för konsumenten och att konsumenten i vissa fall har rätt att avvisa ett erbjudande från näringsidkarens sida om att avhjälpa ett fel (se 20 §).

För vad som i enlighet med det nu anförda *inte kan återlämnas* har näringsidkaren enligt bestämmelsen i tredje meningen viss möjlighet att få ersättning av konsumenten. Ersättning kan dock utgå endast *i den mån det är skäligt*. Vid denna skälighetsbedömning kan hänsyn tas till alla omständigheter av betydelse för ersättningsfrågan, t. ex. näringsidkarens större eller mindre skuld till felets uppkomst, vilka praktiska problem felet kan ha åsamkat konsumenten och vilka besvär eller kostnader konsumenten har haft för att få tjänsten utförd. Hänsyn bör också tas till att konsumenten under någon tid kan ha haft viss nytta av tjänsten.

Skälighetsbedömningen avser givetvis både frågan om konsumenten över huvud taget skall vara skyldig att ersätta näringsidkaren för vad som inte kan återlämnas och frågan om ersättningens storlek. När det gäller ersättningens storlek uppställs dock ytterligare begränsningar. Näringsid-

karen kan sålunda för det första endast få ersättning för sina kostnader för det som inte kan återlämnas. Han får alltså inte tillgodoräkna sig vinst i sammanhanget. För det andra är konsumenten inte skyldig att betala en högre ersättning än som motsvarar värdet för konsumenten av det som ej kan återlämnas. Här kan framför allt bli av betydelse att konsumenten under någon tid haft nytta av tjänsten eller att han i annat sammanhang kan utnyttja det material som näringsidkaren har tillhandahållit men som inte kan återlämnas, t. ex. om uppdraget överlämnas till en annan näringsidkare. 23 § KtjL

Det bör påpekas att den nu berörda bestämmelsen inte reglerar frågan om näringsidkarens rätt till ersättning för vad som kan återlämnas till denne men som av en eller annan anledning faktiskt inte återlämnas. Om konsumenten t. ex. ställer material till näringsidkarens förfogande men denne inte bryr sig om att hämta det, är konsumenten givetvis inte skyldig att ersätta näringsidkaren för materialet. Har näringsidkaren inte hämtat materialet inom rimlig tid, får konsumenten anses berättigad att förfoga över detta på det sätt han finner lämpligt. För normala fall, då det inte vållar konsumenten någon särskild olägenhet att ha materialet kvar i sin besittning, bör vid bedömningen av vad som härvidlag utgör rimlig tid ledning kunna hämtas från t. ex. tremånadersregeln i 10 § hemförsäljningslagen. Om konsumenten åsamkas kostnader för bortforsling av materialet e.d., får frågan om hans rätt till ersättning för sådana kostnader bedömas enligt reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet. Är det i stället konsumenten som utan giltigt skäl vägrar att medverka till att material som kan återlämnas också blir återlämnat, bör han givetvis vara skyldig att ersätta näringsidkaren för materialet på vanligt sätt, dvs. att näringsidkaren i så fall kan ta ut vanligt pris för detta.

Vidare bör anmärkas att bestämmelserna i första stycket innebär att det i princip är näringsidkaren som bär risken för att resultatet av tjänsten förstörs eller försämras genom olyckshändelser eller därmed jämförliga händelser, om konsumenten har rätt att häva avtalet. Om material som näringsidkaren har tillhandahållit och som i och för sig skulle ha kunnat återlämnas förstörs genom en sådan händelse, är ju konsumenten inte skyldig att ersätta näringsidkaren för materialet. Här bortses då från det fallet att konsumenten eventuellt kan ha haft viss nytta av tjänsten under någon tid. I regel får näringsidkaren också bära konsekvenserna av att konsumenten på olika sätt har disponerat över föremålet för tjänsten innan han märkt eller bort märka felet (jfr 58 § köplagen).

Om konsumenten häver avtalet på grund av att tjänsten är felaktig, kan näringsidkaren enligt reglerna om skadestånd på grund av fel bli skyldig att ersätta konsumenten för att föremålet för tjänsten eller material som konsumenten har tillhandahållit har skadats eller förstörts till följd av felet (se 31 §).

Andra stycket

23 § KtjL

Bestämmelsen i andra stycket gäller den situationen att konsumenten häver avtalet om en tjänst enbart beträffande den del av tjänsten som återstår att utföra. Vid tjänster som avser arbete på egendom blir detta enligt lagen aktuellt endast i fall som avses i 21 § tredje stycket, dvs. när det på grund av omständigheterna måste antas att tjänsten inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten. Bestämmelsen är emellertid också tillämplig om konsumenten enligt avtalet har tillerkänts en mera vidsträckt rätt att häva detta beträffande en återstående del av tjänsten.

Vid en sådan partiell hävning bör näringsidkaren i princip ha rätt till full betalning för vad han redan har gjort. Detta kan ju i regel utnyttjas, om konsumenten överlämnar uppdraget till en annan näringsidkare. Som skall beröras i det följande får näringsidkaren dock vidkännas avdrag på denna betalning, om det redan utförda arbetet är behäftat med fel. Samtidigt bör konsumenten försättas i ett sådant läge att han inom ramen för vad tjänsten skulle ha kostat honom kan få denna felfritt utförd.

Det nu sagda utgör grunden för bestämmelsen i andra stycket. Bestämmelsens innebörd kan belysas med följande av utredningen nämnda exempel. En näringsidkare skall uppföra en mur åt konsumenten för 9.000 kr. När två tredjedelar av arbetet är utfört häver konsumenten beträffande återstående del på grund av att näringsidkaren utför arbetet så oskickligt att tjänsten måste antas bli behäftad med fel av väsentlig betydelse. Det kan beräknas kosta konsumenten 4.000 kr. att få den återstående delen av tjänsten utförd av en annan näringsidkare. Den näringsidkare med vilken avtalet om tjänsten träffats har då i princip rätt till ersättning med (9.000–4.000) 5.000 kr. Om den del av tjänsten som redan har utförts är behäftad med fel, är han emellertid skyldig att vidkännas ett prisavdrag för detta, beräknat enligt 22 § första stycket.

Vid beräkningen av vad det kostar konsumenten att få den återstående delen av tjänsten utförd bör tillämpas samma principer som vid beräkningen av ett prisavdrag enligt 22 § första stycket första meningen. Här kan därför hänvisas till vad som har sagts i anslutning till den bestämmelsen.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. När konsumenten häver ett sådant avtal i dess helhet torde det dock i praktiken endast bli bestämmelsen i första stycket första meningen som blir av betydelse, dvs. att näringsidkaren inte har rätt till betalning för tjänsten och därmed också är skyldig att betala tillbaka vad konsumenten eventuellt redan har betalt jämte ränta enligt 2 § andra stycket och 5 § räntelagen.

Bestämmelsen i andra stycket är vid tjänster som avser förvaring av lösa saker tillämplig endast om en bestämd tid för förvaringen har avtalats.

4.1.4 Näringsidkarens dröjsmål 24 § KtjL

Detta avsnitt av lagen omfattar 24–30 §§ och innehåller regler om dröjsmål på näringsidkarens sida. Dessa kompletteras av bestämmelserna i 31 § om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål.

Avsnittet inleds med bestämmelser om *vad som avses med dröjsmål* (24 §). Därefter följer en paragraf om *påföljder vid dröjsmål* (25 §). I den följande paragrafen regleras frågor rörande *reklamation* (26 §). Därefter följer bestämmelser om *konsumentens rätt att hålla inne betalningen* (27 §), om *näringsidkarens skyldighet att utföra tjänsten* (28 §) samt om *hävning* (29 §) och *verkningar av hävning* (30 §).

Vad som avses med dröjsmål

24 §

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger också, om näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande.

(Jfr 2 kap. 7 §, 3 kap. 11 § och 4 kap. 1 § första stycket tredje meningen i utredningens förslag)

Paragrafen anger under vilka förhållanden det föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida. Indirekt reglerar den därmed tiden för utförandet av tjänsten (jfr 2 kap. 7 § i utredningens förslag).

Bestämmelsen i andra stycket innebär delvis en nyhet i förhållande till utredningens förslag (jfr 4 kap. 1 § första stycket andra meningen i detta).

Hithörande frågor har behandlats i avsnitt 2.5.1 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

I första stycket anges när det föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida med *uppdragets avslutande*. Vad som avses med att uppdraget har avslutats framgår av 12 § första stycket och specialmotiveringen till den bestämmelsen (jfr betänkandet s. 436).

Beträffande gränsdragningen mellan dröjsmål på näringsidkarens sida och ett sådant fel hos tjänsten som består i att näringsidkaren inte har utfört allt det arbete som följer av uppdraget till honom kan hänvisas till vad som har sagts i specialmotiveringen till 9 § första stycket.

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger inte, om en *försening beror på något förhållande på konsumentens sida*. I fråga om innebörden härav kan i allt väsentligt hänvisas till vad som har anförts beträffande motsvarande undantagsregel i 16 §. Till det där sagda kommer i förevarande

sammanhang naturligtvis sådana förhållanden som att konsumenten t. ex. inte lämnar näringsidkaren tillträde till konsumentens bostad på avtalad tid i fall arbetet skall utföras där. En försening får vidare anses bero på ett förhållande på konsumentens sida, om näringsidkarens arbete fördröjts på grund av att en annan, av konsumenten anlitad näringsidkare inte har blivit klar med sitt arbete i tid. Detsamma gäller, om en försening uppkommit på grund av att näringsidkaren under en tid har inställt arbetet med stöd av 45 § eller på grund av att näringsidkaren har hållit kvar föremålet för tjänsten med stöd av 49 §. Beträffande vissa frågor med anknytning härtill kan hänvisas till Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 223–229. 24 § KtjL

Uppdraget kan komma att avslutas för sent, om näringsidkaren i enlighet med 6 § tredje stycket ställt in arbetet i avvaktan på att få kontakt med konsumenten och erhålla dennes anvisningar. I ett sådant fall får förseningen i allmänhet anses bero på ett förhållande på konsumentens sida. Detsamma gäller, om uppdraget avslutas för sent på grund av att näringsidkaren utan att ha fått kontakt med konsumenten har utfört sådant tilläggsarbete som han enligt 8 § tredje stycket är skyldig att utföra.

På motsvarande sätt torde ofta böra bedömas fall då näringsidkaren, när han inte kunnat få kontakt med konsumenten, har utfört sådant tilläggsarbete som han enligt 8 § andra stycket får utföra i denna situation. Bedömningen kan dock bli en annan, om konsumenten har gjort klart för näringsidkaren att det är av vikt för konsumenten att en avtalad tid för uppdragets avslutande hålls.

Av den nu berörda undantagsregeln framgår motsättningsvis att det föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida även om en försening av uppdragets avslutande beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse (jfr specialmotiveringen till 16 § och betänkandet s. 324). Detta innebär bl. a. att näringsidkaren – om tjänsten avser ett föremål som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne – i princip bär risken för förseningar på grund av olyckshändelser e.d. som inträffar under en transport av föremålet för tjänsten till konsumenten, vilken näringsidkaren har åtagit sig att ombesörja (jfr specialmotiveringen till 12 § första stycket). En annan sak är att näringsidkaren, som strax skall beröras, i samband med avtalet om en tjänst kan i skälig omfattning förbehålla sig rätt till en tidsförlängning på grund av olika omständigheter.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.5.1 står det i princip parterna fritt att själva genom avtal reglera, inom vilken tid uppdraget skall vara avslutat. I förevarande bestämmelse fastslås därför till en början att ett dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger om uppdraget, utan att detta beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats *inom den tid som har avtalats*.

Den tid inom vilken uppdraget sålunda skall vara avslutat kan genom avtalet ha bestämts på olika sätt. För det första kan parterna ha träffat en

reservationslös överenskommelse om att uppdraget skall vara avslutat en viss dag e.d. I så fall föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om uppdraget inte kan avslutas vid den angivna tidpunkten utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida. 24 § KtjL

Det torde dock inte vara särskilt vanligt att näringsidkaren gör en sådan reservationslös utfästelse beträffande tiden för uppdragets avslutande. Vid många tjänster är denna nämligen beroende av olika omständigheter som ligger utanför näringsidkarens kontroll, t. ex. vädret. Betydligt vanligare är därför att parterna i avtalet visserligen anger en tidpunkt då uppdraget skall vara avslutat, samtidigt som näringsidkaren dock förbehåller sig rätt till en förlängning av tiden på grund av olika omständigheter som kan fördröja arbetet m. m.

Med hänsyn till den grundläggande avtalsfriheten när det gäller att bestämma tiden för uppdragets avslutande är ett avtal om en sådan villkorad tid i princip giltigt, givetvis under förutsättning att förbehållet har gjorts på ett sådant sätt att det över huvud taget kan anses utgöra en del av avtalet mellan parterna. Det bör framhållas att ett angivande av en tidpunkt för uppdragets avslutande i förening med en reservation för vissa fördröjande omständigheter från konsumentsynpunkt ofta kan vara att föredra framför att näringsidkaren för säkerhets skull tar till en onödigt lång tid eller att tidsfrågan lämnas öppen.

Som har framhållits i avsnitt 2.5.1 kan ett förbehåll om rätt till tidsförlängning emellertid vara att anse som oskäligt mot konsumenten, med följd att det kan jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen. Denna fråga får bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet.

Rent principiellt kan dock sägas att näringsidkaren genom ett förbehåll av det nu berörda slaget för det första inte bör kunna avskära konsumenten från rätten att häva avtalet eller hindra honom från att göra gällande andra dröjsmålsbefogenheter under en oskäligt lång tid. Detta gäller oavsett vad som är orsaken till att näringsidkaren enligt avtalet i och för sig har rätt till en tidsförlängning. Vad som i detta sammanhang är att anse som en oskäligt lång tid får naturligtvis bedömas med hänsyn bl. a. till tjänstens art.

För det andra bör näringsidkaren inte kunna åberopa ett förbehåll som ger honom rätt att mer eller mindre efter eget gottfinnande förskjuta tidpunkten för uppdragets avslutande eller som indirekt fritar honom från skyldigheten att planera och genomföra tjänsten på ett fackmässigt sätt och med tillbörlig omsorg om konsumentens intressen. Detta innebär att ett förbehåll ofta bör kunna bedömas som oskäligt i den mån det ger näringsidkaren rätt till tidsförlängning på grund av andra omständigheter än sådana som ligger utanför näringsidkarens kontroll. I regel bör näringsidkaren emellertid inte heller när det gäller sådana omständigheter kunna åberopa ett förbehåll om rätt till tidsförlängning, om han bort räkna med att en viss

omständighet skulle komma att försena arbetet eller om han med iakttagande av fackmässighet och omsorg borde ha kunnat undvika en försening på grund av en sådan omständighet. 24 § KtjL

Det sagda tar i första hand sikte på den vanliga situationen att ett förbehåll om rätt till uppskov med uppdragets slutförande återfinns i ett standardavtal e.d. Självfallet kan det inte alltid anses oskäligt mot konsumenten att näringsidkaren i ett enskilt fall förbehåller sig rätt till en skälig tidsförlängning även på grund av omständigheter som i och för sig ligger inom hans kontroll eller som är av en mera subjektiv natur. Förhållandet kan t. ex. vara det att näringsidkaren, när avtalet träffas, väntar på att få in ett arbete som han vill utföra med förtur och att det är osäkert när detta andra arbete kan bli aktuellt. Näringsidkaren bör då naturligtvis kunna förse ett löfte om att konsumentens arbete skall vara klart till en viss dag med ett förbehåll om rätt till ett skäligt uppskov för den händelse det andra arbetet aktualiseras dessförinnan. Detsamma gäller i andra liknande situationer. Över huvud taget gäller att det vid en bedömning enligt 36 § avtalslagen finns större anledning till återhållsamhet när det gäller att godta schablonartade förbehåll i standardavtal e.d. än när det är fråga om mer individuella förbehåll som har tillkommit efter diskussion mellan parterna i det enskilda fallet och vars innebörd konsumenten har lättare att överblicka.

Om näringsidkaren och konsumenten *inte har träffat avtal om tiden för uppdragets avslutande* gäller enligt förevarande bestämmelse att uppdraget skall vara avslutat *inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning*. I annat fall föreligger ett dröjsmål på näringsidkarens sida, såvida inte förseningen beror på något förhållande på konsumentens sida.

Som framgår av vad som har anförts i avsnitt 2.5.1 innebär denna regel att det vanligen föreligger ett dröjsmål om näringsidkaren inte kan avsluta uppdraget inom den tid som generellt sett är att betrakta som normal tidsåtgång för den ifrågavarande tjänsten, med skälig marginal för sådana förhållanden som att det råder högsäsong och därmed viss väntetid inom branschen o. d. I den mån normal tidsåtgång överskrids på grund av yttre förhållanden som näringsidkaren inte råder över och vars inverkan han inte heller rimligen kan förebygga eller undanröja, medger bestämmelsen även att sådana omständigheter beaktas, dock endast inom ramen för vad som kan betraktas som en skälig tid för att färdigställa tjänsten. Vad som härvidlag utgör skälig tid får bedömas med hänsyn till tjänstens art och omfattning, orsaken till tidsutdräkten i förhållande till vad som är normalt, de olägenheter som en tidsåtgång utöver det normala innebär för konsumenten m. m.

De yttre omständigheter som sålunda bör kunna beaktas när det gäller att avgöra huruvida näringsidkaren enligt den nu berörda regeln kan anses ha råkat i dröjsmål är t. ex. särskilt ogynnsamma väderleksförhållanden,

24 § KtjL

naturkatastrofer, omfattande arbetskonflikter, allmän brist på arbetskraft, material eller energi och liknande förhållanden. Som har framhållits i den allmänna motiveringen skall konsumenten emellertid i princip inte behöva finna sig i att ett arbete tar särskilt lång tid beroende på den enskilde näringsidkarens individuella förhållanden. En näringsidkare bör sålunda inte, när uppdragets avslutande fördröjs utöver vad som kan anses normalt, enligt den nu berörda regeln kunna åberopa att fördröjningen beror på hinder eller svårigheter som föreligger enbart för honom eller hans företag, t. ex. sjukdom, en arbetskonflikt inom företaget, brist på arbetskraft enbart inom detta, brist på pengar, leveransförseningar från underleverantörer som inte beror på sådana mera generellt ingripande förhållanden som tidigare har berörts m. m.

Självfallet bör näringsidkaren dock i det enskilda fallet kunna förbehålla sig rätt till en längre tid för utförandet av tjänsten än normalt med hänvisning även till sådana individuella förhållanden som nu har nämnts, under förutsättning att förbehållet inte kan anses oskäligt mot konsumenten. Har detta skett utan att någon bestämd tid för uppdragets avslutande har angetts, får det anses avtalat mellan parterna att tjänsten skall vara utförd inom normal tid med ett skäligt tillägg för det eller de förhållanden som förbehållet avser, t. ex. sjukdom eller personalbrist.

Till skillnad från utredningens förslag med dess mer allmänt hållna regler om betydelsen av lämnade marknadsföringsuppgifter innehåller den föreslagna lagen inte några uttryckliga bestämmelser om *näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföringsuppgifter rörande tiden för utförandet av en tjänst*. Det torde emellertid vara klart att närigsidkaren ändå, på avtalsrättslig grund, blir bunden i enlighet med sina marknadsföringsuppgifter i detta hänseende huvudsakligen i samma omfattning som skulle följa av utredningsförslaget. Om en näringsidkare t. ex. genom anslag i sina lokaler eller i annonser anger att beställda arbeten färdigställs inom tre dagar torde sålunda av avtalsrättsliga regler följa att denna tid får anses avtalad för uppdragets avslutande, om näringsidkaren tar emot en beställning av konsumenten utan att därvid göra klart för denne att en annan tid skall gälla. Har avtal inte träffats om när uppdraget skall vara avslutat bör marknadsföringsuppgifter om snar leverans, snabbt utförande o. d. kunna tillmätas betydelse när det gäller att bedöma vad som enligt förevarande bestämmelse är skälig tid för att avsluta uppdraget.

I lagförslaget regleras inte särskilt vid vilken tidpunkt näringsidkaren skall *påbörja tjänsten*. Detta kan emellertid ha bestämts i avtalet mellan parterna (se andra stycket). Om så inte har skett, är näringsidkaren skyldig att utan särskild uppmaning från konsumentens sida påbörja tjänsten i sådan tid att uppdraget kan avslutas i rätt tid (jfr betänkandet s. 222).

Har parterna avtalat att uppdraget skall vara avslutat vid en viss tidpunkt, blir detta givetvis indirekt bestämmande för när näringsidkaren måste påbörja tjänsten. I fall då avtal inte har träffats om vare sig tiden för

avslutandet av uppdraget eller arbetets påbörjande skall vad som enligt förevarande bestämmelse utgör skälig tid för att avsluta uppdraget givetvis i princip räknas från den tidpunkt då avtalet om tjänsten träffades. Näringsidkaren är då alltså skyldig att påbörja tjänsten i sådan tid att uppdraget kan avslutas inom skälig tid efter avtalstillfället, med hänsyn särskilt till vad som är normalt för den ifrågavarande tjänsten. 24 § KtjL

Andra stycket

Enligt bestämmelsen i andra stycket skall det också anses föreligga ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om *näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande*. Av bestämmelsens formulering framgår att det inte heller i dessa fall är fråga om något dröjsmål av näringsidkaren, om en försening beror på något förhållande på konsumentens sida. Det krävs däremot inte att det föreligger någon försummelse av näringsidkaren. Det är tillräckligt att han inte följer överenskommelsen, även om detta beror på ett yttre hinder e.d. som näringsidkaren inte kan undanröja. Liksom är fallet med sådana avtal som avses i första stycket kan överenskommelsen även i hithörande fall emellertid innefatta ett förbehåll från näringsidkarens sida om rätt till framflyttning av den överenskomna tidpunkten på grund av exempelvis omständigheter utanför näringsidkarens kontroll. Givetvis kan ett sådant förbehåll ibland vara att anse som oskäligt mot konsumenten. Beträffande den frågan kan i allt väsentligt hänvisas till vad som har anförts vid första stycket.

En överenskommelse om tiden för påbörjande av tjänsten kan gå ut på att den skall påbörjas en bestämd dag eller senast en viss dag e.d. Överenskommelsen kan emellertid också gå ut på att tjänsten skall påbörjas sedan en viss händelse har inträffat, t. ex. närmaste dag med uppehållsväder, eller att den skall påbörjas vid anfordran från konsumentens sida. I sistnämnda fall torde näringsidkaren likväl, om inte annat framgår av överenskommelsen, ha ett skäligt rådrum till sitt förfogande om han inte kan påbörja tjänsten genast vid anfordran (jfr betänkandet s. 220).

När det gäller tjänster som avser arbete på egendom behöver en överenskommelse om tiden för tjänstens påbörjande inte nödvändigtvis gå ut på att själva arbetet skall påbörjas en viss dag e.d. Är det fråga om ett föremål som skall överlämnas i näringsidkarens besittning för arbetets utförande, t. ex. en bil, kan överenskommelsen också innebära att näringsidkaren har förbundit sig att ta emot föremålet en viss dag även om arbetet inte behöver påbörjas då.

Eftersom bestämmelsen anger vad som utgör ett "dröjsmål" på näringsidkarens sida reglerar den givetvis inte det fallet att näringsidkaren, t. ex. när ett arbete skall utföras i konsumentens bostad, kommer för att påbörja tjänsten alltför tidigt. Om konsumenten i ett sådant fall inte kan eller önskar låta näringsidkaren påbörja tjänsten före utsatt tid, kan han givetvis vägra att ta emot näringsidkaren.

25 § KtjL

Överenskommelser om tiden för ett arbetes framskridande torde huvudsakligen vara aktuella vid arbeten av större omfattning, t. ex. byggnadsarbeten. En sådan överenskommelse kan avse exempelvis att en viss del av arbetet skall påbörjas eller vara färdig senast vid en bestämd tidpunkt.

I förhållande till utredningens förslag innebär den här föreslagna bestämmelsen – i förening med bestämmelserna om påföljder vid dröjsmål på näringsidkarens sida – framför allt den skillnaden att konsumenten kan bli berättigad att häva avtalet om en tjänst redan på grund av ett dröjsmål med tjänstens påbörjande eller arbetets framskridande i förhållande till vad som överenskommits, såvida dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten (se 29 § första och andra styckena). För att konsumenten skall ha rätt att häva krävs det alltså i och för sig inte att ett dröjsmål med tjänstens påbörjande etc. måste antas leda också till ett dröjsmål med uppdragets avslutande (se 29 § tredje stycket).

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. De bestämmelser som här blir aktuella är dels första stycket, dels den bestämmelse i andra stycket som avser att näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för att påbörja förvaringen, dvs. ta emot saken för förvaring. De särskilda frågor som uppkommer när det gäller vad som avses med ett dröjsmål på näringsidkarens sida vid förvaring har utförligt behandlats i avsnitt 2.11.3 i den allmänna motiveringen.

Påföljder vid dröjsmål

25 §

Vid dröjsmål på näringsidkarens sida får konsumenten hålla inne betalningen enligt 27 §. Han får välja mellan att kräva att näringsidkaren utför tjänsten enligt 28 § och att häva avtalet enligt 29 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

Paragrafen innehåller en allmän beskrivning av konsumentens befogenheter mot näringsidkaren vid dröjsmål. De närmare förutsättningarna för utövandet av dessa befogenheter framgår av de bestämmelser som paragrafen hänvisar till. Paragrafen torde inte fordra några särskilda kommentarer.

Förvaring. Paragrafen gäller även beträffande tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Reklamation

26 §

Sedan uppdraget har avslutats får konsumenten häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han inom skälig tid därefter har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet.

Har reklamationsmeddelande lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes. 26 § KtjL

(Jfr 3 kap. 12 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar bl.a. konsumentens skyldighet att reklamera, om han vill göra gällande vissa befogenheter på grund av ett dröjsmål från näringsidkarens sida. Frågan har behandlats utförligt i avsnitt 2.5.3 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

Konsumenten är enligt bestämmelsen skyldig att reklamera endast om han på grund av ett dröjsmål vill *häva avtalet eller fordra skadestånd* och då endast *under förutsättning att uppdraget har avslutats*. Liksom när det gäller reklamation vid fel är det tillräckligt att konsumenten avger en *neutral reklamation*. Han behöver alltså inte i samband med reklamationen nödvändigtvis ange vilken eller vilka påföljder som han kan vilja göra gällande (se specialmotiveringen till 17 § första stycket).

Reklamation skall ske senast *inom skälig tid efter det att uppdraget avslutades*. Utgångspunkten för reklamationsfristen är alltså inte den då konsumenten märkt dröjsmålet. Bestämmelsen fyller därför framför allt den funktionen att näringsidkaren, sedan uppdraget har avslutats, inte under någon längre tid därefter skall behöva sväva i ovisshet huruvida konsumenten har för avsikt att åberopa ett eventuellt dröjsmål. När det gäller frågan om en reklamation kan anses ha skett "inom skälig tid" kan i huvudsak hänvisas till vad som har sagts i specialmotiveringen till 17 § första stycket.

Av bestämmelsen framgår att konsumenten inte är skyldig att reklamera, om han med stöd av 28 § vill kräva att näringsidkaren fullföljer avtalet. Konsumenten kan dock, om han förhåller sig passiv, så småningom förlora rätten till fullgörelse. Den frågan berörs närmare i specialmotiveringen till 28 §.

Inte heller behöver konsumenten särskilt reklamera, om han på grund av ett dröjsmål vill häva avtalet helt eller för en återstående del av tjänsten innan uppdraget har avslutats (jfr 29 §) och i anslutning till en sådan hävning eventuellt fordra skadestånd. Detta gäller vare sig en större eller mindre del av tjänsten har utförts och vare sig arbetet pågår eller har avbrutits. Denna ordning torde inte behöva vålla några större problem för den seriöse näringsidkaren. Näringsidkaren måste ju i allmänhet vara medveten om att han befinner sig i dröjsmål och kan därmed själv genom frågor till konsumenten klarlägga dennes inställning till dröjsmålet. I konsumentförhållanden torde hithörande frågor i allmänhet kunna lösas på ett informellt sätt.

Om konsumenten vill häva avtalet på grund av ett *dröjsmål med påbörjande av tjänsten eller en viss del av denna* (se 24 § andra stycket), måste han givetvis säga ifrån senast när han märker att näringsidkaren påbörjar eller tänker påbörja det ifrågavarande arbetet. I detta läge räcker det inte med att konsumenten förklarar sig vilja åberopa dröjsmålet, utan han måste avge en hävningsförklaring. Arbetet måste ju stoppas. Näringsidkaren kan, om han vill klarlägga situationen innan han påbörjar arbetet, rikta en förfrågan e.d. till konsumenten rörande dennes inställning till att avtalet fullföljs trots dröjsmålet med dess igångsättande. Konsumenten får då anses vara skyldig att så snart som möjligt ge näringsidkaren ett besked om sin inställning. Underlåter konsumenten utan giltigt skäl att svara, får situationen bedömas med hänsyn till innehållet i näringsidkarens förfrågan eller motsvarande (jfr betänkandet s. 327–328). Om konsumenten låter näringsidkaren påbörja arbetet trots dröjsmålet, får han anses ha avstått från sin rätt att häva avtalet på grund av detta dröjsmål. Han är däremot bibehållen vid sin rätt att eventuellt fordra skadestånd på grund av dröjsmålet, såvida han inte någon gång kan anses ha avstått även från denna rätt. Vill konsumenten fordra skadestånd på grund av dröjsmålet måste han i vart fall, om han inte redan tidigare har gjort klart för näringsidkaren att han vill åberopa dröjsmålet trots att han inte häver, reklamera enligt förevarande bestämmelse inom skälig tid efter det att uppdraget avslutades. 27 § KtjL

Bestämmelsen är tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkaren kan alltså inte genom avtalet om en tjänst föreskriva en längre gående reklamationsskyldighet för konsumenten vid dröjsmål än som följer av bestämmelsen. Här kan hänvisas till vad som har anförts rörande motsvarande fråga i specialmotiveringen till 17 § första stycket.

Andra stycket

Bestämmelsen motsvarar 17 § tredje stycket. Här kan därför hänvisas till specialmotiveringen till den bestämmelsen.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. Detta torde inte kräva några särskilda kommentarer.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen

27 §

Så länge näringsidkaren befinner sig i dröjsmål får konsumenten hålla inne hela den del av betalningen för tjänsten som har förfallit sedan dröjsmålet inträdde. Har näringsidkaren enligt avtalet rätt till betalning för en del av tjänsten som har utförts, får konsumenten dock inte hålla inne sådan betalning i vidare mån än som framgår av andra stycket.

Konsumenten får alltid hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett dröjsmål.

(Jfr 3 kap. 14 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar konsumentens rätt att hålla inne betalningen för tjänsten med anledning av dröjsmål på näringsidkarens sida. Frågan har behandlats i avsnitt 2.5.2 i den allmänna motiveringen. 27 § KtjL

Första stycket

Bestämmelserna i första stycket avser den situationen att näringsidkaren *befinner sig i dröjsmål*. Vad som avses med dröjsmål framgår av 24 §. Det kan vara fråga om ett dröjsmål med att påbörja tjänsten eller med arbetets framskridande (se 24 § andra stycket). Med att näringsidkaren befinner sig i dröjsmål avses i dessa fall att en överenskommen tidpunkt för påbörjande av tjänsten resp. för färdigställande eller påbörjande av en viss del av denna har passerats utan att näringsidkaren har iakttagit överenskommelsen. Vidare kan det vara fråga om ett dröjsmål med uppdragets avslutande. Näringsidkaren befinner sig i ett sådant dröjsmål, om den tidpunkt då uppdraget rätteligen skulle ha avslutats har passerats men uppdraget ännu inte har avslutats utan att detta beror på ett förhållande på konsumentens sida (se 24 § första stycket). Av det anförda framgår att näringsidkaren inte längre "befinner sig i" dröjsmål med en viss prestation sedan denna har fullgjorts, trots att det har skett för sent. I den situationen regleras konsumentens rätt att hålla inne betalningen på grund av det förelupna dröjsmålet av bestämmelsen i andra stycket.

Så länge näringsidkaren befinner sig i ett dröjsmål av det ena eller andra slaget har konsumenten enligt huvudregeln i första meningen rätt att hålla inne *hela den del av betalningen för tjänsten som har förfallit sedan dröjsmålet inträdde*. Bestämmelsen skall ses mot bakgrund av den dispositiva regeln i 41 §, som innebär att konsumenten normalt inte är skyldig att betala för tjänsten innan denna har slutförts. Den nu berörda bestämmelsen får därför i huvudsak betydelse endast i fall då parterna har avtalat om att hela eller en del av betalningen skall erläggas redan dessförinnan.

Till belysande av innebörden av bestämmelsen i första meningen kan nämnas följande exempel. Näringsidkaren skall renovera konsumentens tvåvåningsvilla invändigt. Enligt avtalet gäller att arbetena skall påbörjas i undervåningen den 1 augusti, att undervåningen skall vara färdig den 1 september då arbetena i övervåningen skall påbörjas samt att arbetena skall vara helt färdiga och uppdraget avslutas den 1 oktober. Betalning skall enligt avtalet erläggas med ca en tredjedel den 10 augusti, ca en tredjedel den 10 september och återstoden den 15 oktober.

Näringsidkaren gör sig skyldig till ett dröjsmål med påbörjandet av tjänsten till den 15 augusti. Konsumenten får då hålla inne den första delbetalningen så länge dröjsmålet varar. Först den 15 augusti är han alltså skyldig att erlägga den första delbetalningen (med det undantag som kan följa av bestämmelsen i andra stycket). Om näringsidkaren därefter inte kan färdigställa undervåningen förrän den 20 september, får konsumenten på nytt hålla inne sin betalning så länge detta dröjsmål varar. Han är alltså

27 § KtjL

då först den 20 september skyldig att erlägga den andra delbetalningen (med det undantag som kan följa av bestämmelsen i andra stycket). Detta gäller även om näringsidkaren trots dröjsmålet med färdigställandet av undervåningen kan påbörja arbetena i övervåningen på överenskommen tid, eftersom näringsidkaren då likväl med hänsyn till avtalets innehåll befunnit sig i dröjsmål med färdigställandet av undervåningen sedan den 1 september. Om näringsidkaren till sist inte kan slutföra arbetena och avsluta uppdraget förrän den 20 oktober, får konsumenten hålla inne återstoden av betalningen till den dagen. Först då är han alltså skyldig att erlägga slutbetalningen, med det undantag som kan följa av bestämmelsen i andra stycket.

Det bör påpekas att i ett fall som det nu nämnda betalningsplanen i stället kan vara direkt anknuten till arbetenas framskridande, t. ex. så att avtalet inte anger bestämda kalenderdagar för erläggande av delbetalningar utan anknyter skyldigheten att erlägga dessa till att arbetena påbörjas, att en viss del av arbetena färdigställs osv. I ett sådant fall nås i princip samma praktiska resultat som nyss har redovisats redan genom tillämpning av avtalet, utan att det blir fråga om ett sådant "innehållande" av betalning som avses i förevarande bestämmelse. Givetvis kan även ett avtal som enbart anger bestämda kalenderdagar för delbetalningar under tiden som en tjänst utförs böra tolkas så, att en förutsättning för konsumentens skyldighet att betala på angiven dag likväl är att arbetet har framskridit på visst sätt och att förseningar härvidlag alltså medför att en avtalad förfallodag förskjuts i motsvarande mån.

Bestämmelsen i första meningen innebär bl. a. att konsumentens skyldighet att erlägga en delbetalning, som enligt avtalet förfaller under tiden som tjänsten utförs, någon gång – vid ett särskilt allvarligt dröjsmål på näringsidkarens sida – kan uppskjutas exempelvis till dess att tjänsten har slutförts helt. Detta kan belysas genom att det nyss anförda exemplet ändras på så sätt att näringsidkaren inte kan färdigställa arbetena i undervåningen förrän den 5 oktober. I så fall får konsumenten även därefter hålla inne den delbetalning som enligt avtalet skulle ha erlagts den 10 september, eftersom näringsidkaren den 5 oktober alltjämt befinner sig i dröjsmål, nu med avslutandet av uppdraget.

Huvudregeln i första meningen ger konsumenten ett effektivt påtryckningsmedel mot näringsidkaren i dröjsmålssituationen och medför ett minskat ekonomiskt risktagande för konsumenten. Den kan emellertid under vissa förhållanden framstå som alltför sträng mot näringsidkaren, nämligen då denne visserligen befinner sig i ett dröjsmål men under tiden som detta varar färdigställer en del av tjänsten som han enligt avtalet har rätt till särskild betalning för.

Situationen kan belysas genom att det tidigare nämnda exemplet ändras så att betalning enligt avtalet skall erläggas särskilt för arbetena i undervåningen sedan dessa färdigställts medan återstoden av betalningen skall

erläggas när uppdraget avslutas. Om näringsidkaren då lyckas färdigställa arbetena i undervåningen först den 5 oktober synes det knappast rimligt att konsumenten även därefter skulle kunna hålla inne hela betalningen för dessa arbeten under hänvisning till att näringsidkaren sedan den 1 oktober befinner sig i dröjsmål med uppdragets avslutande. 27 § KtjL

I andra meningen av första stycket har därför tagits upp en bestämmelse som innebär ett undantag från huvudregeln i första meningen. Undantagsregeln tar enbart sikte på fall där näringsidkaren enligt avtalet har rätt till *betalning för en del av tjänsten som har utförts*. Det skall alltså vara fråga om en avtalad betalning för en del av tjänsten som faktiskt har färdigställts, så att konsumenten har fått motsvarande nytta av den ifrågavarande betalningen. I detta fall får konsumenten enligt bestämmelsen i andra meningen inte hålla inne den förfallna betalningen för vad som har utförts under åberopande av att näringsidkaren trots att delprestationen har färdigställts befinner sig i dröjsmål. Däremot kan konsumenten fortfarande vara berättigad att enligt andra stycket i förevarande paragraf hålla inne en del av den avtalade betalningen för vad som har utförts till säkerhet för sina krav på grund av näringsidkarens dröjsmål. I det nyss nämnda exemplet är konsumenten alltså skyldig att den 5 oktober erlägga avtalad betalning för de färdigställda arbetena i villans undervåning, men han kan enligt andra stycket ha rätt att hålla inne en del av betalningen för dessa arbeten till säkerhet för exempelvis ett krav på skadestånd på grund av näringsidkarens dröjsmål med att färdigställa dessa.

Avtalet mellan parterna kan innebära att näringsidkaren har rätt att vid anfordran under tjänstens utförande erhålla betalning för vad som redan har utförts. Bestämmelsen i andra meningen är givetvis tillämplig även i denna situation.

Bestämmelsen är vidare i och för sig tillämplig också i fall då avtalet innebär att konsumenten skall erlägga betalning i förskott för olika delar av en tjänst. Reglerna i första stycket leder emellertid i ett sådant fall till att den avtalade förskottsbetalningen övergår till att bli en betalning i efterskott. Detta kan illustreras med följande enkla exempel. Näringsidkaren skall tapetsera tre rum i konsumentens lägenhet. Enligt avtalet skall betalning för varje rum erläggas i förskott när arbetena i resp. rum påbörjas. Samtliga arbeten skall enligt avtalet vara färdiga till den 1 oktober. Näringsidkaren hinner emellertid inte påbörja något arbete förrän den 5 oktober och han kommer alltså att kontinuerligt befinna sig i dröjsmål under hela den tid som arbetena utförs. Konsumenten får då enligt bestämmelsen i första meningen av förevarande stycke till en början hålla inne betalningen avseende arbetena i det första rummet. Sedan dessa har utförts, får han emellertid på grund av bestämmelsen i andra meningen inte längre hålla inne betalningen för dessa arbeten i vidare mån än som kan följa av andra stycket. På motsvarande sätt får han inte längre enligt första stycket hålla inne betalningen för arbetena i det andra rummet sedan dessa har utförts osv.

Andra stycket 27 § KtjL

Bestämmelsen i andra stycket reglerar konsumentens rätt att i andra fall än de som omfattas av första stycket hålla inne betalningen på grund av ett dröjsmål på näringsidkarens sida. Främst avses här den situationen att näringsidkaren efter att ha gjort sig skyldig till ett dröjsmål har fullgjort den prestation som medför att han inte längre befinner sig i dröjsmål. Konsumenten har då, intill dess att en definitiv uppgörelse har skett, enligt andra stycket rätt att hålla inne *så mycket av betalningen för tjänsten som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett dröjsmål*. I allmänhet torde det bli fråga om att konsumenten håller inne en del av betalningen till säkerhet för anspråk på skadestånd (eller s.k. dröjsmålsvite) på grund av ett förelupet dröjsmål. Att det i begreppet "säkerhet" ligger att konsumenten bör medges en viss marginal, när anspråkets storlek inte säkert kan bedömas vid den tidpunkt då innehållandet aktualiseras, har berörts i anslutning till den motsvarande bestämmelsen i 19 §.

Förevarande bestämmelse är t.ex. tillämplig, om konsumenten i det vid första stycket nämnda exemplet är berättigad till skadestånd av näringsidkaren på grund av dennes dröjsmål med påbörjandet av tjänsten. Konsumenten får i så fall hålla inne så mycket av den första delbetalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans skadeståndskrav (jfr specialmotiveringen till 19 §).

Ett i praktiken vanligt fall torde vara att konsumenten är skyldig att betala för tjänsten först sedan uppdraget har avslutats och att näringsidkaren har gjort sig skyldig till ett dröjsmål med uppdragets avslutande. Med stöd av förevarande bestämmelse kan konsumenten då i avvaktan på slutuppgörelse hålla inne ett belopp till säkerhet för ett krav på skadestånd på grund av dröjsmålet. Om dröjsmålet är av den beskaffenheten att det ger konsumenten rätt att häva avtalet i dess helhet (se 29 §), bör han kunna hålla inne hela betalningen till dess att slutuppgörelse har ägt rum enligt bestämmelserna i 30 § (jfr specialmotiveringen till 19 §).

Det kan uppkomma tvist mellan parterna om och i vilken utsträckning konsumenten har rätt att hålla inne betalning enligt förevarande bestämmelse efter det att tjänsten har slutförts. Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, kan näringsidkaren i så fall vilja göra gällande att han har rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten till dess att han får betalning i enlighet med sin ståndpunkt i tvisten. Som skall beröras närmare vid 49 § har konsumenten i denna situation emellertid möjlighet att få ut föremålet för tjänsten genom att ställa säkerhet för vad näringsidkaren anser sig ha att fordra.

Bestämmelsen i andra stycket kan tillämpas även vid s.k. anteciperat dröjsmål på näringsidkarens sida, dvs. om det på grund av omständigheterna *finns starka skäl att anta* att näringsidkaren *kommer att göra sig skyldig till ett dröjsmål* (jfr 29 §). Som ett exempel kan nämnas att näringsidkaren har åtagit sig att färdigställa ett arbete till den 1 maj och att konsumenten

enligt avtalet skall erlägga full betalning för arbetet redan den 25 april. Om det sistnämnda dag måste antas att näringsidkaren kommer att göra sig skyldig till ett dröjsmål som ger konsumenten rätt att häva avtalet i dess helhet, får konsumenten hålla inne sin betalning i avvaktan på att han kan nå näringsidkaren med sin hävningsförklaring (jfr Rodhe, Obligationsrätt, Stockholm 1956, s. 408–409). Det är också möjligt för konsumenten att hålla inne en del av betalningen till säkerhet för ett mindre långtgående anspråk, t. ex. ett skadeståndsanspråk, på grund av ett anteciperat dröjsmål. 28 § KtjL

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring. Om näringsidkaren vid förvaring gör sig skyldig till ett dröjsmål med att påbörja tjänsten, dvs. inte tar emot det aktuella föremålet för förvaring vid en överenskommen tid, får konsumenten enligt första stycket hålla inne en eventuellt avtalad betalning till dess att dröjsmålet upphör. Det bör dock framhållas att det här i allmänhet torde följa redan av avtalet att konsumenten över huvud taget inte är skyldig att erlägga någon betalning innan förvaringen faktiskt har påbörjats.

Om näringsidkaren vid förvaring råkar i dröjsmål med uppdragets avslutande, dvs. inte kan lämna ut det förvarade föremålet i rätt tid, torde konsumenten på grund av bestämmelsen i första stycket andra meningen aldrig kunna åberopa första stycket till stöd för att innehålla betalningen för den utförda förvaringen. Konsumenten kan däremot hålla inne sin betalning enligt bestämmelsen i andra stycket.

Även den nu berörda frågan torde emellertid ha en begränsad praktisk betydelse vid förvaringstjänster, eftersom det knappast torde vara vanligt att konsumenten i samband med förvaringstidens utgång enligt avtalet är skyldig att erlägga en eventuellt återstående betalning förrän föremålet faktiskt lämnas ut till honom eller det har fastslagits att föremålet har förstörts eller förkommit på grund av någon händelse för vilken konsumenten bär risken (jfr vad som sagts om förvaring i specialmotiveringen till 24 §).

Näringsidkarens skyldighet att utföra tjänsten

28 §

Konsumenten får kräva att näringsidkaren utför tjänsten, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs.

(Jfr 3 kap. 13 § i utredningens förslag)

Som framgår av 25 § får konsumenten vid dröjsmål på näringsidkarens sida välja mellan att kräva att näringsidkaren utför tjänsten och att häva avtalet (jfr 29 §).

Huvudregeln är naturligtvis att konsumenten, om han så vill, *får kräva att näringsidkaren utför tjänsten.* Detta gäller både när tjänsten inte alls är påbörjad och när det endast återstår en del att utföra. Det är här fråga om att konsumenten helt enkelt påfordrar att avtalet fullföljs trots dröjsmålet. Att konsumenten därjämte kan ha rätt till skadestånd på grund av dröjsmålet framgår av 31 §. 28 § KtjL

Om konsumenten i en dröjsmålssituation kräver att näringsidkaren utför tjänsten, torde det vanliga vara att konsumenten i samband därmed också anger en ny tid, inom vilken näringsidkaren skall påbörja tjänsten eller inom vilken uppdraget skall vara avslutat. Under loppet av denna tid har konsumenten naturligtvis inte rätt att på grund av dröjsmålet i stället häva avtalet, såvida det inte med hänsyn till nytillkomna omständigheter måste antas att näringsidkaren inte heller inom tilläggstiden kommer att fullgöra sina förpliktelser (se 29 § tredje stycket). Har konsumenten inte angett någon ny tid, får näringsidkaren anses ha en skälig tid på sig. Härvid kan viss ledning hämtas från bestämmelsen i 24 § första stycket. Vid bedömningen av vad som i förevarande sammanhang utgör en skälig tid är det emellertid uppenbart att det måste tillmätas stor vikt att näringsidkaren redan har råkat i dröjsmål.

Om näringsidkaren efter ett krav från konsumenten inte har påbörjat arbetet eller kunnat avsluta uppdraget inom en skälig tilläggstid som konsumenten har angett eller inom den tid som i annat fall gäller i enlighet med det nyss sagda, torde det i allmänhet innebära att dröjsmålet är av en så väsentlig betydelse för konsumenten att denne enligt 29 § har rätt att omedelbart häva avtalet i vart fall beträffande återstoden av tjänsten. Detta får emellertid bedömas med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet, och undantag kan tänkas förekomma. I enlighet med vad utredningen har förordat (se betänkandet s. 341) bygger den föreslagna lagen alltså inte på principen att överskridandet av en skälig tilläggsfrist automatiskt ger rätt till hävning. En ovillkorlig regel av den innebörden framstår som onödigt sträng för de avtalsförhållanden som det här gäller (jfr även SOU 1976: 66 s. 354).

Har näringsidkaren överskridit en tilläggstid för att påbörja tjänsten eller en viss del därav (jfr 24 § andra stycket) men konsumenten därefter låter näringsidkaren påbörja det ifrågavarande arbetet, får konsumenten – i enlighet med vad som har sagts i specialmotiveringen till 26 § – anses ha avstått från sin rätt att häva avtalet på grund av det ifrågavarande dröjsmålet. Om näringsidkaren har överskridit en tilläggstid för uppdragets avslutande men detta likväl har avslutats, är konsumenten i princip skyldig att iaktta bestämmelsen om reklamation i 26 §, om han vill häva avtalet på grund av dröjsmålet eller fordra skadestånd. I vart fall när det gäller rätten att fordra skadestånd torde situationen i hithörande fall dock ofta vara sådan att konsumenten redan i samband med kravet på att få tjänsten utförd får anses ha gjort klart för näringsidkaren att även ett sådant anspråk skulle kunna bli aktuellt.

28 § KtjL

Genom förevarande bestämmelse sätts emellertid också en gräns för näringsidkarens skyldighet att fullfölja avtalet om en tjänst. Näringsidkaren är sålunda *inte skyldig att efterkomma ett krav från konsumentens sida om utförande av tjänsten,* om detta skulle medföra olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs. Det är här fråga om ett undantag motsvarande det som gäller enligt 20 § första stycket för näringsidkarens skyldighet att avhjälpa ett fel hos tjänsten. När det gäller principerna för bedömningen av vad som kan anses vara oskäligt mot näringsidkaren kan därför hänvisas till specialmotiveringen till 20 § första stycket.

De olägenheter och kostnader som kan få betydelse i förevarande sammanhang är naturligtvis i allmänhet endast sådana som näringsidkaren inte bort räkna med redan när avtalet om tjänsten ingicks. Det bör sålunda särskilt framhållas att det inte är avsett att förevarande bestämmelse skall ge näringsidkaren en större möjlighet att komma ifrån ett för honom ofördelaktigt avtal än som kan följa av generalklausulen i 36 § avtalslagen. Om avtalet är ofördelaktigt för näringsidkaren är det i allmänhet i motsvarande mån fördelaktigt för konsumenten. Därmed får också dennes intresse av att avtalet fullföljs ökad tyngd.

Vid oskälighetsbedömningen bör hänsyn emellertid också tas till att det här är fråga om konsumentens intresse av att just den ifrågavarande näringsidkaren utför tjänsten. Om konsumenten utan någon större olägenhet kan få en annan näringsidkare, som kan antas göra ett lika bra arbete, att utföra tjänsten till samma pris bör detta således vägas in vid bedömningen.

Det kan tänkas att ett hinder eller en avsevärd svårighet att utföra tjänsten, som inte kan övervinnas utan oskäliga olägenheter eller kostnader för näringsidkaren, består endast under en viss tid. I ett sådant fall bör konsumenten, som utredningen har framhållit, kunna kräva att tjänsten utförs sedan hindret har fallit bort (se betänkandet s. 487). Detta bör dock i princip gälla endast under förutsättning att hindret inte kan beräknas bestå under en avsevärd tid. Bedömningen får bero av omständigheterna i det enskilda fallet (jfr SOU 1976: 66 s. 236 samt Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 247–249). Någon särskild lagregel rörande denna fråga har inte ansetts erforderlig.

Som har nämnts i specialmotiveringen till 26 § första stycket behöver konsumenten, om tjänsten inte har påbörjats eller om näringsidkaren har avbrutit arbetet, inte reklamera inom någon viss tid för att vara bibehållen vid sin rätt att kräva att tjänsten utförs. I enlighet med vad utredningen har framhållit måste det emellertid fordras att konsumenten framställer ett krav härom innan det har gått en tid som med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet framstår som orimligt lång. I annat fall riskerar konsumenten att förlora sin rätt att kräva fullgörelse på grund av passivitet (jfr 26 § andra meningen köplagen och betänkandet s. 327–328).

Har i den nu berörda situationen tjänsten inte påbörjats eller har arbetet varit avbrutet under så lång tid att näringsidkaren har anledning att vara osäker beträffande konsumentens inställning, kan näringsidkaren naturligtvis rikta en förfrågan e.d. till konsumenten rörande dennes önskemål i fråga om tjänstens utförande trots dröjsmålet. Om konsumenten utan giltigt skäl underlåter att svara inom skälig tid, får situationen – som har nämnts i specialmotiveringen till 26 § första stycket – bedömas med hänsyn till innehållet i näringsidkarens förfrågan eller motsvarande. Har näringsidkaren frågat konsumenten huruvida denne vill ha tjänsten utförd eller ej, torde ett uteblivet svar från konsumenten i allmänhet böra anses leda till att han genom sin passivitet har förlorat rätten att kräva fullgörande av avtalet. Har näringsidkaren i stället meddelat att han avser att påbörja eller fortsätta arbetet vid en viss tidpunkt, om konsumenten inte har något emot detta, torde det vara naturligt att uppfatta en utebliven reaktion från konsumentens sida så, att han kräver fullgörelse i enlighet med näringsidkarens meddelande (se betänkandet a. st.). 29 § KtjL

Förvaring. Förevarande paragraf är givetvis tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker. Det ligger i sakens natur att den vid sådana tjänster får betydelse endast när det gäller dröjsmål på näringsidkarens sida med påbörjande av tjänsten, vilket i sin tur förutsätter att parterna har träffat överenskommelse om att förvaringen skall påbörjas vid en angiven tidpunkt eller vid anfordran av konsumenten.

Hävning

29 §

Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts, får konsumenten dock häva avtalet endast beträffande den del som återstår, såvida inte syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat på grund av dröjsmålet.

Om det finns starka skäl att anta att det kommer att inträffa dröjsmål av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet i enlighet med vad som sägs i första stycket.

(Jfr 3 kap. 15 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar konsumentens rätt att – helt eller delvis – häva avtalet om en tjänst på grund av ett dröjsmål. Frågan har behandlats i avsnitt 2.5.2 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

I första stycket anges den grundläggande förutsättningen för att konsumenten över huvud taget skall ha rätt att häva avtalet om en tjänst på grund av ett dröjsmål, nämligen att *dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten.*

Som framgår av bestämmelsens formulering skall bedömningen av om dröjsmålet är väsentligt göras ur konsumentens synvinkel. Det skall alltså beaktas vilka olägenheter m. m. som dröjsmålet har medfört för den enskilde konsumenten med hänsyn till dennes förhållanden. 29 § KtjL

En särskild fråga är om det bör krävas att näringsidkaren också har insett eller bort inse att ett dröjsmål var av väsentlig betydelse för konsumenten. Till skillnad från vad utredningen har förordat bör något sådant krav i princip inte uppställas. Med hänsyn till den informella avtalssituation som ofta föreligger när det gäller konsumenttjänster skulle ett sådant krav i alltför hög grad kunna beskära konsumentens möjligheter att häva. I händelse av tvist mellan parterna torde emellertid bevisbördan för dröjsmålets väsentlighet få anses ligga på konsumenten. Detta torde innebära att denne åtminstone vid ett kortvarigt dröjsmål måste visa på någon särskild omständighet som gör att dröjsmålet trots sin kortvarighet var av väsentlig betydelse för honom (jfr prop. 1973: 138 s. 169–170). Det bör tilläggas att näringsidkaren i allmänhet har möjlighet att genom frågor till konsumenten klarlägga vilken vikt denne fäster vid att ett dröjsmål inte inträffar. En vanlig situation torde vidare vara att konsumenten, när ett dröjsmål har inträffat, kräver fullgörelse inom en angiven ny tid. I ett sådant fall behöver det, som har nämnts i specialmotiveringen till 28 §, i allmänhet inte uppkomma någon tvekan om att ett fortsatt dröjsmål är av väsentlig betydelse för konsumenten.

I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.5.2) gäller emellertid beträffande förutsättningarna för hävning en skillnad mellan konsumentens rätt att häva avtalet beträffande en återstående del av tjänsten och hans rätt att häva beträffande redan utfört arbete. Detta framgår av bestämmelsen i andra meningen.

Beträffande en *återstående del av tjänsten* har konsumenten alltid rätt att häva så snart ett dröjsmål i enlighet med det tidigare sagda är av väsentlig betydelse för honom. Har tjänsten i ett sådant fall inte ens påbörjats, blir det naturligtvis fråga om en hävning av avtalet i dess helhet.

För att konsumenten skall ha rätt att häva även beträffande *redan utfört arbete*, dvs. rätt att frigöra sig från betalningsskyldighet för detta arbete, krävs det däremot i allmänhet att *syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat* på grund av dröjsmålet. Tjänsten skall alltså i stort sett ha förlorat sin mening för konsumenten med hänsyn till det syfte för vilket han velat få den utförd. Det vanliga torde här vara att konsumenten har beställt tjänsten med sikte enbart på ett visst tillfälle e.d. och att tjänsten inte har blivit klar till detta. Som har framhållits i specialmotiveringen till 21 § andra stycket bör i hithörande fall, där det är fråga om en för näringsidkaren så ingripande åtgärd som hävning även beträffande redan utfört arbete, hänsyn inte tas till ett mera speciellt syfte med tjänsten vilket inte varit synbart för näringsidkaren. Självfallet behöver konsumenten inte uttryckligen ha angett sitt syfte med tjänsten, utan det kan vara tillräckligt att konsumen-

ten på ett eller annat sätt har ådagalagt att det är av särskild vikt för honom att tjänsten blir utförd i rätt tid. 29 § KtjL

Det mera kvalificerade krav på dröjsmålets betydelse för konsumenten som nu har berörts gäller dock inte, om tjänsten har utförts endast till *en obetydlig del*. Näringsidkaren drabbas då normalt inte så hårt av en hävning av avtalet i dess helhet – jämfört med om hävning fick ske enbart för återstående del (se 30 § och 23 § andra stycket) – att det finns anledning att begränsa konsumentens rätt att häva utöver vad som följer av kravet på att dröjsmålet skall vara av väsentlig betydelse för konsumenten.

Andra stycket

Om det på grund av omständigheterna på förhand *finns starka skäl att anta* att det kommer att inträffa ett *dröjsmål som är av väsentlig betydelse för konsumenten*, är denne enligt andra stycket berättigad att häva avtalet redan innan dröjsmålet faktiskt har inträtt eller har blivit av väsentlig betydelse för honom. För att bestämmelsen skall bli tillämplig krävs en hög grad av sannolikhet för att det kommer att inträffa ett väsentligt dröjsmål. Det kan givetvis vara fråga både om ett dröjsmål med uppdragets avslutande och om ett dröjsmål med att påbörja tjänsten eller med arbetets framskridande.

I fråga om konsumentens rätt att häva avtalet beträffande en redan utförd del av tjänsten gäller enligt förevarande bestämmelse samma begränsning som enligt första stycket andra meningen. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts när hävning aktualiseras, får konsumenten alltså häva beträffande vad som redan har utförts endast under förutsättning att det dröjsmål som måste antas komma att inträffa medför att konsumentens syfte med tjänsten huvudsakligen förfelas.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Frågan om hävning kan vid förvaringsavtalen aktualiseras vid dröjsmål på näringsidkarens sida med att *påbörja tjänsten* (se 24 § andra stycket). För att konsumentens möjlighet att häva avtalet på grund av ett sådant dröjsmål skall vara av intresse är det dock en förutsättning att konsumenten enligt avtalet är skyldig att betala en viss avgift e.d. till näringsidkaren även om konsumenten faktiskt inte lämnar in föremålet till förvaring. I så fall har konsumenten emellertid enligt förevarande paragraf rätt att häva avtalet och därmed frigöra sig från betalningsskyldighet, om näringsidkaren gör sig skyldig till ett för konsumenten väsentligt dröjsmål med att ta emot föremålet för förvaring. Detsamma gäller, om det på grund av omständigheterna finns starka skäl att anta att näringsidkaren kommer att göra sig skyldig till ett sådant dröjsmål (andra stycket).

När det gäller dröjsmål med att *avsluta uppdraget*, dvs. med att återlämna det förvarade föremålet till konsumenten, finns det vid förvaring

knappast något utrymme för hävning. Förvaringen är ju då redan utförd, och det har inte ansetts befogat att vid förvaring låta konsumenten häva beträffande en redan utförd del av tjänsten under någon lindrigare förutsättning än den som gäller för hävning av andra tjänster som omfattas av den föreslagna lagen, nämligen att syftet med tjänsten skall vara i huvudsak förfelat. Detta kan i allmänhet inte anses vara fallet därför att föremålet återlämnas alltför sent. Konsumenten är alltså även i denna situation i regel skyldig att betala för den utförda förvaringen. En annan sak är att konsumenten kan vara berättigad till skadestånd på grund av dröjsmålet, t. ex. om det varit nödvändigt för honom att hyra ett ersättningsföremål under den tid som dröjsmålet varat. 30 § KtjL

Självfallet kan det dock inträffa att föremålet har förkommit e.d. och därför över huvud taget inte kan återlämnas till konsumenten. I ett sådant fall föreligger i princip ett dröjsmål – det kan därjämte vara fråga om ett fel hos tjänsten – och syftet med tjänsten får då naturligtvis anses vara förfelat. Konsumenten kan därmed häva avtalet i dess helhet och är inte skyldig att betala för förvaringen (se 30 §).

I sammanhanget bör erinras om att konsumenten vid förvaring bär risken för att det förvarade föremålet förstörs eller förkommer på grund av en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse. Som har framhållits i avsnitt 2.11.3 i den allmänna motiveringen innebär detta att det inte kan anses föreligga ett dröjsmål på näringsidkarens sida, om föremålet inte kan återlämnas till konsumenten därför att det förstörts eller förkommit till följd av en sådan händelse. Detsamma gäller, om återlämnandet försenas på grund av att föremålet har skadats genom en händelse av detta slag.

Verkningar av hävning

30 §

I fråga om verkningarna av hävning tillämpas 23 §.

(Jfr 3 kap. 16 § i utredningens förslag)

Beträffande innebörden av paragrafen kan hänvisas till vad som har anförts i specialmotiveringen till 23 §.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring.

4.1.5 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet m. m.

Föreliggande avsnitt av lagen omfattar 31–35 §§. Avsnittet inleds med en bestämmelse om näringsidkarens *skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål* (31 §). I den följande paragrafen regleras näringsidkarens *skadeståndsskyldighet i övrigt* (32 §). Därefter följer bestämmelser om *skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall*, dvs. branschorganisationers och materialleverantörers m. fl. ansvar mot konsumenten för bl. a.

vilseledande marknadsföringsuppgifter (33 §). Avsnittet avslutas med bestämmelser om *jämkning av skadestånd* (34 §) och *undantag för personskador* (35 §). 31 § KtjL

Skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål

31 §

Näringsidkaren är skyldig att ersätta konsumenten skada som denne tillfogas på grund av fel eller dröjsmål, om inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse på hans sida.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll. Näringsidkaren och konsumenten kan dock träffa avtal om att sådan ersättning ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

(Jfr 4 kap. 1 § och 4–6 §§ i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar näringsidkarens skyldighet att ersätta i första hand konsumenten för skador som denne tillfogas på grund av fel hos tjänsten eller dröjsmål på näringsidkarens sida. Hithörande frågor har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.6.1 när det gäller tjänster som avser arbete på egendom och i avsnitt 2.11.4 beträffande förvaring.

Det bör erinras om att några felpåföljder, inklusive skadeståndsskyldighet för näringsidkaren, inte aktualiseras om ett fel hos tjänsten beror på något förhållande på konsumentens sida (se 16 § och specialmotiveringen till den paragrafen). När det i det följande talas om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel bortses alltså från detta fall.

Förevarande paragraf skall ses mot bakgrund av att andra bestämmelser i viss utsträckning ger konsumenten kompensation för olika kostnader på grund av ett fel eller ett dröjsmål. Vid avhjälpande av fel är näringsidkaren sålunda skyldig att ersätta konsumenten dennes eventuella kostnader för avhjälpandet, t. ex. utgifter för resor eller transporter som är nödvändiga för att avhjälpandet skall kunna ske (se specialmotiveringen till 20 § fjärde stycket). Vidare skall ett prisavdrag på grund av fel i första hand motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt, vilket innebär att konsumenten i form av prisavdrag får tillgodoräkna sig ersättning för sådana kostnader som nämndes nyss (se specialmotiveringen till 22 § första stycket). Och om konsumenten på grund av ett dröjsmål eller ett s. k. anteciperat fel häver avtalet beträffande den återstående delen av tjänsten, får han vid uppgörelsen med näringsidkaren från priset för tjänsten i dess helhet göra avdrag för vad det kostar att få återstoden av tjänsten utförd (se 23 § andra stycket och 30 §). En tillämpning av förevarande paragraf behöver alltså aktualiseras endast om konsumenten tillfogas andra eller större ekonomiska skador på grund av ett fel eller ett dröjsmål än som täcks av de nu berörda reglerna.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.6.1 och avsnitt 2.11.4 är paragrafen, bortsett från ett ganska speciellt undantagsfall, tvingande till konsumentens förmån (jfr 3 §). Näringsidkaren kan alltså inte genom villkor i avtalet om en tjänst friskriva sig från den ersättningsskyldighet som följer av bestämmelsen. Med hänsyn till att det är fråga om konsumentförhållanden torde det normalt inte komma att röra sig om några mera betydande skadeståndsbelopp. Skulle ersättningsskyldigheten någon gång komma att framstå som oskäligt betungande för näringsidkaren, finns det emellertid möjlighet att jämka skadeståndet enligt 34 §. 31 § KtjL

Första stycket

De grundläggande *förutsättningarna för näringsidkarens skadeståndsskyldighet* enligt paragrafen är att tjänsten är felaktig eller att näringsidkaren har gjort sig skyldig till ett dröjsmål (se 24 §). Vidare krävs enligt första stycket att konsumenten på grund härav har tillfogats en skada. Denna skall vara av ekonomisk natur.

Som utredningen har påpekat ankommer det på konsumenten att visa att de nu berörda förutsättningarna för hans rätt till skadestånd föreligger. Detta utesluter dock inte att näringsidkaren med hänsyn till omständigheterna anses bevisskyldig för olika delmoment av betydelse. Så kan t. ex. bli fallet, om näringsidkaren bestrider att det föreligger ett fel eller ett dröjsmål under påstående att avtalet har ett för honom särskilt förmånligt innehåll när det gäller sättet eller tiden för utförandet av tjänsten.

Näringsidkarens skadeståndsansvar enligt paragrafen är ett s. k. presumtionsansvar. Detta innebär att ansvaret visserligen i princip bygger på att det har förekommit en *försummelse på näringsidkarens sida*. I detta hänseende har emellertid näringsidkaren bevisbördan. Om de tidigare angivna villkoren för skadeståndsskyldighet är uppfyllda, går näringsidkaren fri från ersättningsskyldighet endast om han visar att skadan inte beror på försummelse på hans sida. Bevissvårigheter och ovisshet i frågan om det har förekommit en försummelse eller ej går alltså ut över näringsidkaren. Skälen för denna utformning av skadeståndsansvaret har redovisats i avsnitt 2.6.1.

Det är inte alltid tillräckligt att näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv. För att undgå skadeståndsskyldighet enligt paragrafen måste han också kunna visa att skadan inte heller beror på försummelse av någon som på hans sida har anlitats för utförandet av tjänsten. Härmed avses inte bara anställda hos näringsidkaren utan även självständiga företagare och deras anställda som – genom avtal direkt med näringsidkaren eller via en eller flera mellanhänder – har anlitats för att utföra tjänsten eller en del därav. Om den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om en tjänst (t. ex. ett större ombyggnadsarbete) har anlitat en underentreprenör och denne i sin tur har engagerat en underentreprenör för vissa arbeten, svarar näringsidkaren alltså enligt förevarande

paragraf för båda underentreprenörernas eventuella försummelser i samband med utförandet av tjänsten. 31 § KtjL

Näringsidkarens ansvar enligt paragrafen för andra än näringsidkaren själv omfattar endast personer eller företag som på näringsidkarens sida har anlitats för utförandet av tjänsten. Detta innebär att det skall vara fråga om någon som har utfört något som det enligt avtalet om tjänsten ankommer på näringsidkaren att utföra. Till denna krets hör inte den som enbart har sålt det för tjänsten erforderliga materialet till näringsidkaren.

Om tjänsten avser ett föremål som har överlämnats i näringsidkarens besittning, kan näringsidkaren enligt avtalet ha åtagit sig att i egen regi ombesörja återtransporten av föremålet till konsumenten. I så fall får återtransporten anses utgöra en del av utförandet av den avtalade tjänsten. Näringsidkaren ansvarar då enligt paragrafen om han inte kan visa att ett fel eller ett dröjsmål inte heller beror på försummelse av den som utför transporten. Har näringsidkaren däremot endast åtagit sig att se till att föremålet blir avsänt till konsumenten med posten eller med en s.k. självständig fraktförare – t. ex. med järnvägen eller med en budfirma e.d. – bör den transport som äger rum sedan föremålet har överlämnats till posten eller till fraktföraren inte anses utgöra en del av utförandet av tjänsten. Näringsidkaren blir alltså i ett sådant fall inte skadeståndsskyldig enligt paragrafen på grund av ett fel eller ett dröjsmål som uppstår under transporten (jfr NOU 1979: 42 s. 119–120). Det bör erinras om att näringsidkaren däremot enligt reglerna om fel och dröjsmål i övrigt även i detta fall bär risken för att resultatet av tjänsten försämras, förstörs eller annars inte kommer konsumenten till godo på grund av vad som inträffar under en sådan transport (se specialmotiveringen till 12 och 24 §§).

Det bör påpekas att näringsidkarens skadeståndsansvar gentemot konsumenten för försummelser av näringsidkarens anställda enligt 3 kap. 1 § skadeståndslagen (1972: 207) kan sträcka sig längre än vad som följer av förevarande paragraf.

I praktiken torde presumtionsansvaret innebära att näringsidkaren, för att gå fri från skadeståndsskyldighet, i allmänhet måste kunna visa att ett fel eller ett dröjsmål beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på någon annan *omständighet som ligger utanför näringsidkarens och eventuella medhjälpares kontroll.* Som skall beröras i det följande kan näringsidkaren dock i vissa fall bli skadeståndsskyldig även om själva felet eller dröjsmålet beror på en sådan händelse eller omständighet.

Förutom olyckshändelser o. d. kan det här vara fråga om exempelvis att material som har använts för tjänsten varit behäftat med en bristfällighet som leder till ett fel hos tjänsten eller till ett dröjsmål men som varken näringsidkaren eller någon av hans medhjälpare märkt eller bort märka. Vid remissbehandlingen har vissa anmärkningar riktats mot att näringsidkaren sålunda kan undgå skadeståndsskyldighet enligt förevarande para-

graf, om han kan visa att ett fel eller ett dröjsmål beror på en dold materialdefekt. Detta får emellertid anses utgöra en skälig avvägning mellan parternas intresse. Även om näringsidkaren kan visa att ett fel beror på en materialdefekt som inte ens bort märkas av honom eller hans medhjälpare, är näringsidkaren i regel skyldig att utan kostnad för konsumenten avhjälpa felet och kan han vidare få finna sig i prisavdrag eller hävning. Särskilt med tanke på hantverkare och andra mindre näringsidkare framstår det som alltför strängt att i ett sådant fall även ålägga näringsidkaren skadeståndsskyldighet. Den jämförelse som någon remissinstans har gjort med bestämmelsen i 43 § köplagen, enligt vilken en säljare vid s. k. leveransavtal i princip är skadeståndsskyldig på grund av fel även om han inte varit försumlig, är knappast bärande. Den nämnda bestämmelsen i köplagen är nämligen dispositiv, medan förevarande paragraf är tvingande till konsumentens förmån. Det synes därför ligga närmare till hands att i sammanhanget jämföra med den på motsvarande sätt tvingande bestämmelsen i 6 § konsumentköplagen. Även enligt denna gäller att näringsidkaren/säljaren kan undgå skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål, om han visar att någon försummelse inte ligger honom till last (jfr prop. 1973: 138 s. 199, 297 och 316). 31 § KtjL

Om näringsidkaren inte visar att själva felet eller dröjsmålet ej beror på försummelse från hans sida, blir han enligt paragrafen i princip skyldig att ersätta konsumenten för skador som står i ett adekvat orsakssamband med felet eller dröjsmålet.

Kan näringsidkaren däremot visa att själva felet eller dröjsmålet ej beror på någon försummelse på hans sida, är detta emellertid inte helt avgörande. Som framgår av bestämmelsen måste näringsidkaren nämligen visa att den *skada* som har tillfogats konsumenten på grund av ett fel eller ett dröjsmål inte beror på någon sådan försummelse. Avsikten med denna utformning av bestämmelsen, som överensstämmer med vad utredningen har föreslagit, är att uttryckligen slå fast att näringsidkaren i vissa fall är skyldig att ersätta konsumenten dennes skada på grund av ett fel eller ett dröjsmål även om själva felet eller dröjsmålet inte kan läggas näringsidkaren eller någon för vilken han svarar till last.

Detta kan till en början bli fallet, om konsumenten tillfogas särskild skada i samband med att näringsidkaren avhjälper ett sådant fel, t. ex. genom att avhjälpandet inte har skett inom skälig tid (se 20 §). Näringsidkaren är då enligt förevarande bestämmelse skyldig att ersätta denna skada, om han inte kan visa att förseningen ej beror på försummelse från hans sida. Givetvis blir näringsidkaren också skyldig att ersätta konsumenten för skada som denne tillfogas genom att näringsidkaren i strid mot 20 § första stycket underlåter att avhjälpa ett fel som i och för sig inte beror på försummelse på hans sida eller genom att näringsidkaren i strid mot 28 § underlåter att fullfölja tjänsten efter ett dröjsmål som i och för sig inte berott på någon sådan försummelse.

Vidare kan näringsidkaren bli skyldig att ersätta konsumenten för skada som denne tillfogas på grund av ett fel eller ett dröjsmål, vilket i och för sig inte beror på försummelse från näringsidkarens sida, om näringsidkaren redan vid avtalets ingående bort inse att felet eller dröjsmålet skulle uppkomma. Detsamma gäller, om näringsidkaren visserligen inte redan från början men under utförandet av tjänsten hade bort inse att felet eller dröjsmålet skulle uppkomma. I detta senare fall blir näringsidkaren skyldig att ersätta konsumenten för skada som denne tillfogas på grund av felet eller dröjsmålet i den mån skadan kunnat undvikas genom en underrättelse till konsumenten e.d. (jfr betänkandet s. 492–493). Det nu sagda gäller även beträffande motsvarande försummelser av någon som på näringsidkarens sida har anlitats för utförandet av tjänsten. Näringsidkaren svarar alltså enligt förevarande bestämmelse gentemot konsumenten även för sådana försummelser av hans medhjälpare, trots att försummelsen i dessa fall i allmänhet inte torde ha ägt rum direkt i förhållande till konsumenten. Det kan t. ex. vara fråga om att en underentreprenör vid utförandet av en del av tjänsten bort inse att hans arbete skulle komma att bli försenat på grund av en omständighet utanför underentreprenörens kontroll och att detta skulle leda till ett dröjsmål med avslutandet av det uppdrag som näringsidkaren åtagit sig. 31 § KtjL

Vid remissbehandlingen har en remissinstans ifrågasatt det lämpliga i att låta även de nu berörda situationerna omfattas av en regel om presumtionsansvar. Även om en sådan ordning avviker från vad som vanligen antas gälla, synes den dock inte behöva ge upphov till några problem. Vill konsumenten fordra skadestånd av näringsidkaren på grund av en försummelse i samband med avtalets ingående eller en försummelse att på förhand underrätta om eller på annat sätt förebygga skadeverkningarna av ett hotande fel eller dröjsmål, bör det givetvis för det första – om näringsidkaren kan visa att felet eller dröjsmålet beror på en omständighet som inte kan läggas honom eller hans medhjälpare till last som försummelse – ankomma på konsumenten att åberopa att näringsidkaren eller någon på hans sida hade bort beakta denna omständighet redan på förhand. För att konsumenten skall få framgång med ett påstående härom torde det i praktiken ofta krävas att konsumenten också kan peka på särskilda förhållanden som tyder på att den ifrågavarande omständigheten kunnat och bort beaktas. Kan konsumenten göra detta, synes det rimligt att näringsidkaren måste visa att någon försummelse härvidlag likväl inte har förekommit på hans sida.

Beträffande näringsidkarens skadeståndsansvar när tjänsten är felaktig på grund av att *resultatet avviker från uppgifter som har lämnats i samband med avtalet om tjänsten eller annars vid marknadsföring* (se 10 §) kan framhållas följande.

Om felet består i att resultatet avviker från en marknadsföringsuppgift som har lämnats av näringsidkaren själv eller av någon som i detta hänse-

ende haft fullmakt att företräda honom (se 10 § första stycket 1) gäller i fråga om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av felet detsamma som om uppgiften utgjort ett uttryckligt villkor i avtalet om tjänsten (jfr avsnitt 2.4.2). För att undgå skadeståndsskyldighet enligt förevarande paragraf måste näringsidkaren därför till en början visa att det ej beror på någon försummelse från hans sida att resultatet inte svarar mot uppgiftens innehåll. Detta kan tänkas ske genom att näringsidkaren styrker t. ex. att avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller att det helt enkelt inte är möjligt att åstadkomma ett resultat motsvarande uppgiften. Även i detta fall kan näringsidkaren enligt förevarande bestämmelse emellertid bli skyldig att ersätta konsumenten för dennes eventuella skada på grund av det ifrågavarande felet, nämligen om han inte kan visa att det ej berott på försummelse på hans sida att uppgiften lämnats och ej heller rättats före avtalets ingående. Näringsidkaren kan alltså undgå skadeståndsskyldighet om han kan visa att det har funnits befogad anledning att utgå från att resultatet skulle komma att stå i överensstämmelse med den lämnade uppgiften. En förutsättning är dock, som tidigare nämnts, att man på näringsidkarens sida inte heller under utförandet av tjänsten bort inse att resultatet skulle komma att avvika från uppgiften och genom exempelvis en underrättelse till konsumenten helt eller delvis hade kunnat hindra skadan. 31 § KtjL

Det nu anförda gäller i princip även i fall då tjänsten är felaktig på grund av att resultatet avviker från en sådan uppgift som avses i 10 § och som har lämnats av någon annan än näringsidkaren (se 10 § första stycket 2 och 3). En grundläggande förutsättning för att näringsidkaren i detta fall skall vara skadeståndsskyldig på grund av felet – men inte för hans ansvar i övrigt på grund av detta (se specialmotiveringen till 10 §) – är dock att näringsidkaren inte kan visa att varken han eller någon som på hans sida har anlitats för utförandet av tjänsten känt till eller bort känna till att uppgiften lämnats.

Om *tjänsten är felaktig enligt 11 §*, torde näringsidkaren i regel också vara skadeståndsskyldig på grund av felet enligt förevarande paragraf. Detta sammanhänger med att redan förutsättningarna för att tjänsten skall anses felaktig enligt 11 § har bestämts på ett sådant sätt att de normalt måste anses innefatta en försummelse på näringsidkarens sida.

Vad härefter angår *skadeståndsskyldighetens omfattning* gäller, i enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen, att näringsidkaren enligt förevarande paragraf i princip är skyldig att ersätta konsumenten för hela den skada som konsumenten visar sig ha lidit på grund av felet eller dröjsmålet och beträffande vilken näringsidkaren inte kan visa att den ej beror på försummelse på hans sida. Att lagen inte reglerar frågan om ersättning för eventuella personskador på grund av fel eller dröjsmål framgår dock av 35 §.

För ersättningsskyldigheten gäller vissa begränsningar som följer av allmänna skadeståndsrättsliga principer. En begränsning ligger sålunda i kravet på s. k. adekvat kausalitet mellan kontraktsbrottet och skadan. Detta innebär i huvudsak att näringsidkaren inte kan anses skyldig att ersätta en skada, om och i den mån skadan framstår som en så osedvanlig och osannolik följd av hans kontraktsbrott att näringsidkaren inte skäligen hade bort ta den i beräkning (jfr betänkandet s. 499, prop. 1973: 138 s. 196, och Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 319). En annan allmänt erkänd princip är att den skadelidande är skyldig att efter förmåga söka begränsa sin skada och att försummelse härvidlag kan inverka på hans rätt till ersättning (jfr betänkandet s. 500 och SOU 1976: 66 s. 161–162). Det har inte ansetts påkallat att, såsom utredningen har föreslagit, i lagen ta upp en särskild bestämmelse om detta. 31 § KtjL

Den föreslagna lagen innehåller inte heller några särskilda bestämmelser om beräkningen av skadeståndets storlek. I detta hänseende får man tillämpa vanliga principer för beräkning av skadestånd i kontraktsförhållanden, vilket i huvudsak innebär att man skall jämföra konsumentens ekonomiska ställning sådan den skulle ha varit om näringsidkaren inte hade gjort sig skyldig till det skadeståndsgrundande beteendet och sådan den har blivit på grund av detta. Det är alltså fråga om en s. k. differensbedömning. I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.6.1 har i lagen inte tagits upp någon motsvarighet till den regel som utredningen föreslagit om att näringsidkarens ersättningsskyldighet i regel skulle vara begränsad till s. k. ”normalförlust”.

Enligt allmänna principer bör vid skadeståndets beräkning hänsyn tas till om konsumenten i samband med ett kontraktsbrott på näringsidkarens sida också har besparats en utgift eller kostnad i övrigt som skulle ha uppkommit vid en avtalsenlig fullgörelse (jfr SOU 1976: 66 s. 171).

Ersättningsskyldigheten kan i praktiken komma att avse många olika slags ekonomiska skador. En typ av skada är den särskilda kostnad som kan drabba konsumenten, om han efter att ha hävt avtalet om en tjänst på grund av fel eller dröjsmål vill få tjänsten utförd på annat håll. Det kan då tänkas att konsumenten måste betala ett högre pris än han skulle ha fått betala för samma arbete enligt avtalet med näringsidkaren. Denne är då enligt förevarande paragraf skyldig att ersätta konsumenten för prisskillnaden i den mån konsumenten inte kompenseras för denna enligt bestämmelserna i 23 § andra stycket och 30 §.

Ett fel eller ett dröjsmål leder ofta till att konsumenten åsamkas utgifter av olika slag. Det kan vara fråga om utgifter som föranleds av konsumentens åtgärder för att få rättelse till stånd, t. ex. utgifter för telefonsamtal, porto eller resor m. m. i samband med reklamation eller utgifter för transporter e.d. som inte blir ersatta redan enligt reglerna om avhjälpande av fel, prisavdrag eller uppgörelsen vid hävning. Andra utgifter kan vara sådana som föranleds av den situation i vilken konsumenten har försatts

genom felet eller dröjsmålet. Som exempel kan nämnas att konsumentens bil på grund av en felaktigt utförd reparation plötsligt blir oanvändbar och att konsumenten till följd därav åsamkas utgifter för bärgning av bilen, för taxiresor, för övernattning på hotell m.m. Ytterligare en typ av utgifter utgörs av sådana som är en följd av att konsumenten inte kan använda föremålet för tjänsten under ett dröjsmål eller under den tid som går åt för att avhjälpa ett fel eller som uppkommer på grund av att föremålet till följd av ett fel blivit obrukbart. Exempel på detta är utgifter för inköp av ett ersättningsföremål, för hyra av ett ersättningsföremål, för anlitande av en tvättinrättning när en tvättmaskin inte kan användas eller för måltider på restaurang när ett kök inte kan användas osv. 31 § KtjL

Konsumenten bör givetvis ha rätt till ersättning för utgifter endast i den mån dessa med hänsyn till omständigheterna framstår som skäliga. Detta ligger i linje med att konsumenten, som tidigare har framhållits, enligt en allmän skadeståndsrättslig princip också är skyldig att söka begränsa sin skada. Han får exempelvis inte välja ett onödigt kostsamt transportsätt, såsom taxi eller flyg när han med hänsyn till omständigheterna lika gärna kunnat anlita buss eller tåg, eller ett onödigt dyrbart sätt att kompensera avsaknaden av föremålet för tjänsten. I sistnämnda hänseende bör särskilt framhållas att det givetvis långtifrån alltid kan anses skäligt att konsumenten hyr ett ersättningsföremål under ett dröjsmål e.d. Detta får bedömas med hänsyn till konsumentens behov av föremålet i fråga, den tid under vilken han på grund av ett fel eller ett dröjsmål måste avvara föremålet för tjänsten och övriga omständigheter.

En typ av skada som kan tillfogas konsumenten på grund av ett fel eller ett dröjsmål är förlust av arbetsförtjänst. Som exempel kan nämnas att konsumenten måste stanna hemma för att vidta omedelbara åtgärder med anledning av ett läckage efter en felaktigt utförd rörinstallation eller att konsumenten råkar ut för ett motorhaveri på grund av en felaktigt utförd motorreparation och till följd därav inte hinner till sitt arbete i tid efter en ledighet. Konsumenten kan också få vidkännas ett löneavdrag e.d. om han på grund av ett fel eller ett dröjsmål måste ta ledigt från sitt arbete för att stanna hemma och ta emot näringsidkaren eller för att uppsöka denne. Att konsumenten redan enligt bestämmelserna om avhjälpande av fel kan ha rätt till ersättning för bl.a. förlorad arbetsförtjänst som en kostnad för avhjälpandet har berörts i specialmotiveringen till 20 § fjärde stycket. I övrigt omfattas förlust av arbetsförtjänst på grund av fel eller dröjsmål av näringsidkarens ersättningsskyldighet enligt förevarande bestämmelse. Detta gäller vare sig det är fråga om inkomst av anställning eller av annat förvärvsarbete. Även i detta hänseende gäller att konsumenten är skyldig att söka begränsa sin förlust. Han bör därför inte kunna få ersättning för löneavdrag e.d. om det – såsom ofta torde vara fallet – skäligen kunnat fordras att han utnyttjat sin fritid för exempelvis ett nödvändigt besök hos näringsidkaren.

Ytterligare en typ av skada som konsumenten enligt förevarande bestämmelse kan ha rätt till ersättning för är kostnader som blivit onyttiga på grund av ett fel eller ett dröjsmål. Ett exempel är att en på förhand betald resa med bilfärja inte kan utnyttjas därför att bilverkstaden gör sig skyldig till ett dröjsmål med reparation av konsumentens bil. När det gäller detta slags skador, som hänger samman med konsumentens planer för utnyttjandet av föremålet för tjänsten eller planerade aktiviteter i övrigt, torde dock såväl kravet på adekvat kausalitet som en tillämpning av bestämmelserna i 34 § om jämkning av skadestånd kunna aktualiseras oftare än eljest (jfr prop. 1973: 138 s. 196). Ett annat och vanligare fall är att konsumenten kan ha rätt till s.k. stilleståndsersättning avseende sådana kostnader för t.ex. en bil som blivit onyttiga därför att bilen på grund av en felaktigt utförd reparation eller ett dröjsmål på näringsidkarens sida över huvud taget inte kunnat utnyttjas av konsumenten under en tid (jfr prop. 1972: 5 s. 580). En ekonomisk skada av liknande slag kan uppkomma genom att konsumenten på grund av ett fel eller ett dröjsmål i samband med arbeten i hans bostad inte kan utnyttja denna till fullo. I sådana fall som nu har berörts torde en eventuell ersättning dock ofta få bestämmas på grundval av en uppskattning av skadans storlek (jfr rättsfallet NJA 1978 s. 307). 31 § KtjL

Ett fel eller ett dröjsmål kan också orsaka konsumenten ''förluster'' och olägenheter som inte direkt kan mätas i pengar. Som exempel kan nämnas att konsumenten på grund av ett dröjsmål med en bilreparation måste sätta till en större del av sin fritid än eljest för sina resor till eller från arbetet, att hushålls- eller trädgårdsarbete blir mera betungande därför att en hushållsmaskin eller ett motorredskap inte kan användas eller att konsumenten inte kan använda en båt under sin semester och därför inte får avsett utbyte av ledigheten. Som både köplagsutredningen (SOU 1976: 66 s. 172–173) och konsumenttjänstutredningen (betänkandet s. 499–500) har framhållit bör även en skada av denna typ kunna bedömas som en skada av ekonomisk natur, närmast då som ett intrång i konsumentens intresse av att få valuta för kostnader eller arbete som han har nedlagt för att få ökad fritid, ett bekvämare vardagsliv eller en för honom värdefull rekreation. Konsumenten bör därför enligt förevarande bestämmelse kunna erhålla ersättning även för detta slags skador, om de inte kan anses bli till fullo ersatta genom stilleståndsersättning e.d. Ersättningen får i hithörande fall i regel bestämmas på grundval av en skönsmässig uppskattning. En förutsättning för rätten till ersättning för skador av det nu berörda slaget är att de inte endast består av sådana ej alltför betydande olägenheter som man alltid måste räkna med när någon försummar sig i ett avtalsförhållande. Skador av rent ideell natur som obehag, olust, irritation (''psykiskt lidande'') över det besvär som ett kontraktsbrott kan vålla ger sålunda inte rätt till ersättning.

Att paragrafen är tvingande till konsumentens förmån innebär, som tidigare har nämnts, att näringsidkaren inte genom avtalet om en tjänst kan

friskriva sig från den ersättningsskyldighet som följer av bestämmelserna i paragrafen (jfr dock andra stycket). Inte heller är det möjligt att i avtalet maximera konsumentens rätt till ersättning till vissa belopp e.d. 31 § KtjL

Som har berörts i den allmänna motiveringen finns det emellertid inte något som hindrar att man av praktiska skäl, främst för att underlätta skaderegleringen, i exempelvis standardavtal avseende olika tjänster anger schabloner för skadeståndsberäkning eller schablonbelopp, som följs resp. som konsumenten blir berättigad att erhålla om han inte i det enskilda fallet styrker att han har tillfogats en större skada.

Andra stycket

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.6.1 har här tagits upp en uttrycklig bestämmelse om att näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål – dvs. skadeståndsskyldigheten enligt första stycket – omfattar ersättning för *skada på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten*. Det är alltså fråga om s.k. sakskador som uppkommer som en följd av ett fel eller ett dröjsmål. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare, som skall montera upp en tung spegel på konsumentens vägg, använder en enligt fackmässig bedömning alltför klen upphängningsanordning och att spegeln till följd därav faller ner, krossas, skadar ett bord och skär sönder en matta. Ett annat exempel – hämtat från allmänna reklamationsnämndens praxis – är att en skomakare brister i fackmässighet genom att vid klackning av ett par skor inte tillräckligt väl försänka några spikhuvuden, med följd att konsumentens parkettgolv skadas när konsumenten går på detta med de nyklackade skorna. Som ett exempel på en sakskada på grund av dröjsmål kan nämnas att frysta matvaror förstörs därför att en näringsidkare inte kommer på avtalad tid för att reparera en frysbox (se betänkandet s. 373).

Förutsättningarna för att näringsidkaren skall bli ersättningsskyldig för skador av hithörande slag är de som anges i första stycket. Näringsidkaren drabbas alltså inte av ersättningsskyldighet enligt förevarande bestämmelse, om han kan visa att skadan ej beror på försummelse från hans sida. Om näringsidkaren i exemplet med spegeln använt en enligt fackmässig bedömning tillräckligt kraftig upphängningsanordning och näringsidkaren kan styrka att händelsen inte heller berott på något annat fel från hans sida utan i stället på en materialdefekt hos upphängningsanordningen, vilken han varken märkt eller bort märka, blir han alltså inte skyldig att ersätta konsumenten dennes skada enligt förevarande bestämmelse. En annan sak är att konsumenten enligt avtalet med näringsidkaren kan ha rätt till ersättning även i detta fall, nämligen om näringsidkaren åtagit sig ett skadeståndsansvar oberoende av försummelse eller i vart fall ett skadeståndsansvar avseende dolda materialfel samt åtagandet omfattar även sakskador på grund av fel e.d. Det kan också tänkas att konsumenten enligt andra rättsregler kan bli berättigad till ersättning från exempelvis

tillverkaren av den ifrågavarande anordningen (jfr betänkandet s. 366–371). 31 § KtjL

Enligt andra stycket omfattar näringsidkarens skyldighet att utge ersättning för sakskador på grund av fel eller dröjsmål även skador på *egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll*. Sakskador på grund av fel eller dröjsmål vid konsumenttjänster, särskilt sådana som avser arbete i konsumentens bostad men även andra, kan nämligen lika gärna drabba föremål som tillhör någon annan hushållsmedlem än konsumenten/beställaren. Såvitt avser denna snäva krets bör näringsidkarens ansvar för sakskador därför vara i princip detsamma oberoende av de mer eller mindre formella äganderättsförhållandena. I det tidigare anförda exemplet med spegeln bör det sålunda inte göra någon skillnad om den sönderskurna mattan ägs av konsumenten eller av konsumentens make. Motsvarande gäller i exemplet med de slarvigt klackade skorna.

Medlemmar av konsumentens hushåll – ett motsvarande uttryck förekommer bl. a. i 12 kap. 24 § jordabalken – är familjemedlemmar och andra som lever i en hushållsgemenskap av viss varaktighet med konsumenten. Tillfälliga besökare och gäster hör inte hit.

Till undvikande av missförstånd bör framhållas att näringsidkaren blir ersättningsskyldig enligt den nu berörda bestämmelsen även om skadan drabbar en hushållsmedlems egendom när denna befinner sig utanför den gemensamma bostaden. Som exempel kan nämnas att en kamera som tillhör konsumentens samboende förstörs vid en brand i konsumentens bil, orsakad av att bilverkstaden monterat bensinpumpen så illa att läckage uppstått.

Bestämmelsen omfattar endast skador på egendom som "tillhör" konsumenten eller någon medlem av dennes hushåll. Hit hör egendom som har köpts på kredit med förbehåll om återtaganderätt (eventuellt ett s. k. äganderättsförbehåll), men däremot inte föremål som konsumenten eller någon medlem av dennes hushåll har hyrt eller lånat av någon utomstående. En annan sak är att ett fel hos en tjänst kan medföra skada på ett föremål som konsumenten har hyrt eller lånat av en utomstående och att konsumenten då kan bli skyldig att ersätta denne för skadan. Konsumenten tillfogas därmed en förmögenhetsskada, som näringsidkaren är skyldig att ersätta enligt första stycket i förevarande paragraf.

Om en sakskada som avses i bestämmelsen inte drabbar konsumenten utan en medlem av hans hushåll, är det den senare som kan rikta ersättningsanspråk mot näringsidkaren. Naturligtvis kan den skadelidande dock låta sig företrädas av konsumenten, vilket kan vara praktiskt om även denne har ett krav mot näringsidkaren på grund av felet eller dröjsmålet. Det bör påpekas att konsumenten inte har rätt att hålla inne betalning enligt 19 eller 27 § till säkerhet för en annan hushållsmedlems ersättningsanspråk enligt förevarande bestämmelse.

Ersättning för sakskador bestäms enligt 5 kap. 7 § skadeståndslagen (se prop. 1972:5 s. 578–581). En sådan skada kan drabba egendom som i större eller mindre utsträckning används i den skadelidandes näringsverksamhet samt medföra kostnader och andra förluster i näringsverksamheten (se 5 kap. 7 § 3 skadeståndslagen). Som ett exempel kan nämnas att konsumenten eller någon medlem av hans hushåll driver en frisersalong i familjens bostadshus samt att en felaktigt utförd rörinstallation avseende bostadsutrymmena leder till vattenskador på salongens utrustning och till att rörelsen måste hållas stängd under en vecka. Dessa skador och de förluster som följer därav drabbar inte några egentliga konsumentintressen. Om rörinstallationen hade avsett utrustning för frisersalongen skulle näringsidkaren ha haft möjlighet att begränsa sitt ansvar för skadorna. Samma möjlighet bör stå honom till buds även om den tjänst som har gett upphov till egendomsskadorna och förlusten i näringsverksamheten – såsom i det anförda exemplet – är en konsumenttjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen. 31 § KtjL

I andra stycket har därför tagits upp en bestämmelse som innebär att näringsidkaren och konsumenten kan träffa *avtal om att sådan ersättning som avses i andra stycket ej skall omfatta förluster i näringsverksamhet*. Beträffande näringsidkarens möjligheter att åberopa en sådan friskrivnings- eller ansvarsbegränsningsklausul gäller naturligtvis samma begränsningar som i andra fall. Detta innebär bl. a. att näringsidkaren inte torde kunna göra klausulen gällande, om det har förekommit en grov försummelse (grov vårdslöshet) från hans sida, och att klausulen även i annat fall kan lämnas utan avseende eller jämkas enligt 36 § avtalslagen om den framstår som oskälig mot den skadelidande. I sammanhanget bör anmärkas att grov vårdslöshet i princip måste styrkas av den skadelidande. En regel om presumtionsansvar ger nämligen inte grund för ett rättsligt verkande antagande (en presumtion) att grov vårdslöshet föreligger på den skadevållandes sida.

Har näringsidkaren och konsumenten avtalat om ansvarsbegränsning för näringsidkaren med stöd av den nu berörda bestämmelsen bör detta, om ej annat framgår av avtalet, vara bindande även för andra medlemmar av konsumentens hushåll såvitt gäller näringsidkarens ersättningsskyldighet gentemot dessa enligt konsumenttjänstlagen. De är däremot oförhindrade att kräva ersättning av näringsidkaren för förluster i näringsverksamhet på annan grund, t. ex. enligt skadeståndslagen, såvida inte konsumenten i det enskilda fallet varit behörig att för deras räkning avtala med näringsidkaren om befrielse från eller begränsning av även sådant annat skadeståndsansvar.

Utredningen har föreslagit en särskild bestämmelse om att näringsidkaren i fall då han är ersättningsskyldig för skada på föremålet för tjänsten skulle vara såväl skyldig som berättigad att *avhjälpa skadan* enligt regler motsvarande dem som gäller om avhjälpande av fel hos tjänsten. Det har emellertid inte ansetts påkallat att föra in en bestämmelse härom i lagen.

Om konsumenten begär att näringsidkaren – i stället för att kompensera skadan enbart i pengar – skall reparera eller in natura ersätta ett skadat eller förkommet föremål, kan detta ofta vara förmånligt för näringsidkaren. Och om näringsidkaren inte vill gå med på detta kan påföljden ändå, även med den av utredningen föreslagna bestämmelsen, knappast bli någon annan än att näringsidkaren i sista hand får utge ersättning i pengar. 31 § KtjL

Om det är näringsidkaren som begär att få reparera eller in natura ersätta ett skadat eller förkommet föremål – t. ex. därför att det är fördelaktigt för honom att ombesörja reparationen eller återanskaffningen i sin rörelse – torde konsumenten i princip få anses skyldig att gå med på detta såvida han inte har något särskilt skäl för att motsätta sig en reparation e.d. genom näringsidkarens försorg. Detta följer av den vid första stycket berörda principen att konsumenten är skyldig att söka begränsa sin skada. En obefogad vägran från konsumentens sida att gå med på en rättelse in natura kan i enlighet därmed, om en sådan rättelse skulle innebära att näringsidkaren totalt sett drabbas av lägre kostnader än eljest, medföra en motsvarande begränsning av konsumentens rätt till skadestånd.

Vad som nu har sagts om avhjälpande av skada på egendom gäller självfallet också om det är en medlem av konsumentens hushåll som är den skadelidande.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Om en tjänst avseende förvaring är felaktig (se 11 och 15 §§), är näringsidkaren alltså i enlighet med det tidigare anförda skyldig att ersätta konsumenten för i princip hela den ekonomiska skada som denne har tillfogats på grund av felet, såvida inte näringsidkaren kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida. Detsamma gäller, om näringsidkaren gör sig skyldig till ett dröjsmål med påbörjande av förvaringstjänsten (se 24 § andra stycket) eller ett dröjsmål med uppdragets avslutande, dvs. med utlämnandet till konsumenten av den förvarade saken (se 24 § första stycket), och konsumenten på grund härav tillfogas ekonomisk skada.

Som har framhållits i den allmänna motiveringen är vid förvaring den dominerande frågan i allmänhet den som gäller konsumentens rätt till ersättning på grund av att den förvarade saken under förvaringen har försämrats, förstörts eller förkommit. Så som konsumenttjänstlagen är uppbyggd kan rätt till ersättning för sådan sakskada grundas inte bara på förevarande paragraf om skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål utan också på bestämmelserna i närmast följande paragraf, 32 §. Frågan om näringsidkarens skadeståndsskyldighet vid förvaringstjänster behandlas därför närmare i specialmotiveringen till 32 §.

Skadeståndsskyldighet i övrigt 32 § KtjL

32 §

Om föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll skadas medan egendomen är i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll, är näringsidkaren även i annat fall än som sägs i 31 § skyldig att ersätta skadan, om inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse på hans sida.

Näringsidkaren är i övrigt skyldig att ersätta skada som tillfogas konsumenten, om skadan har vållats genom försummelse på näringsidkarens sida. Detsamma gäller i fråga om skada på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll.

Näringsidkaren och konsumenten kan träffa avtal om att ersättning enligt första eller andra stycket på grund av skada på egendom ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

(Jfr 4 kap. 2 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens skadeståndsansvar vid konsumenttjänster utöver vad som följer av bestämmelserna i 31 § om skadeståndsskyldigheten på grund av fel eller dröjsmål. Hithörande frågor har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.6.2 när det gäller tjänster som avser arbete på egendom och i avsnitt 2.11.4 beträffande förvaring.

Första stycket

Enligt bestämmelsen i första stycket har näringsidkaren vid avtal om tjänster som omfattas av den föreslagna lagen i vissa fall ett s. k. presumtionsansvar avseende *skador på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll* oberoende av om en sådan sakskada är en följd av ett fel resp. ett dröjsmål eller inte. Med att föremålet för tjänsten eller annan egendom har "skadats" avses här liksom i 31 § andra stycket inte bara att en sak har skadats partiellt, t. ex. att lackeringen på en bil har repats, utan även att en sak har totalförstörts genom exempelvis brand eller har förkommit.

Vad som åsyftas med "egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll" har berörts i specialmotiveringen till 31 § andra stycket. Om det är en medlem av konsumentens hushåll som är den skadelidande och framställer anspråk mot näringsidkaren, gäller vad som i det följande sägs om "konsumenten" i tillämpliga delar även beträffande en sådan skadelidande.

Presumtionsansvaret innebär att näringsidkaren för att gå fri från skadeståndsskyldighet enligt första stycket måste visa att skadan inte beror på försummelse av honom eller av någon som på hans sida har anlitats för utförandet av tjänsten (se specialmotiveringen till 31 § första stycket). I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen avser bestämmelsen därför endast situationer där det – i valet mellan parterna –

framstår som rimligt att låta näringsidkaren ha bevisbördan rörande orsaken till en skada. 32 § KtjL

Detta gäller till en början om skadan har inträffat medan den skadade egendomen med anledning av avtalet om en tjänst var *i näringsidkarens besittning*. Det är här alltså fråga om fall då tjänsten avser förvaring av en lös sak (denna situation kommenteras närmare i slutet av specialmotiveringen till förevarande paragraf) eller då ett moment av förvaring ingår som en biförpliktelse i ett avtal om arbete på egendom. I sistnämnda fall kan det röra sig om skador på t.ex. en apparat, en möbel eller en bil som för reparation e.d. har lämnats in på näringsidkarens verkstad eller om skador på plagg som har lämnats till en tvättinrättning.

Saker som sålunda har överlämnats till näringsidkaren bör vid tillämpningen av bestämmelsen i första stycket i allmänhet anses vara i dennes besittning till dess att konsumenten själv eller någon som får anses företräda honom har hämtat dem eller återfått dem på annat sätt. Det saknar härvid betydelse om näringsidkaren för utförandet av tjänsten eller en del därav för någon tid överlämnar egendomen exempelvis till en annan företagare. En kamera som har lämnats in till en fotohandlare för reparation bör sålunda vid tillämpningen av bestämmelsen anses vara i dennes besittning även under tid då kameran sänts till en särskild verkstad e.d. för utförandet av reparationen.

Om näringsidkaren, sedan arbetet har utförts, enligt överenskommelse med konsumenten återsänder föremålet för tjänsten till konsumenten med posten eller med en s.k. självständig fraktförare – t.ex. järnvägen – kan föremålet däremot inte längre anses vara i näringsidkarens besittning sedan det har överlämnats till posten eller till fraktföraren. Förevarande bestämmelse är alltså inte tillämplig, om föremålet för tjänsten skadas under en sådan transport. Däremot kan näringsidkaren i ett sådant fall bli ansvarig enligt bestämmelsen i andra stycket av förevarande paragraf, om skadan beror på att näringsidkaren har varit försumlig vid emballeringen av föremålet e.d.

Det bör påpekas att det nu sagda enbart avser skador som drabbar föremålet för tjänsten utan att resultatet av tjänsten påverkas så att tjänsten blir felaktig. Som har nämnts vid 31 § första stycket bär näringsidkaren nämligen enligt reglerna om fel och dröjsmål risken för att resultatet av tjänsten skadas eller förstörs eller annars inte kommer konsumenten till godo på grund av vad som inträffar under transporten (se specialmotiveringen till 12 och 24 §§).

Enligt vanliga bevisbörderegler ankommer det på konsumenten att visa att han har drabbats av en sådan sakskada som avses i bestämmelsen. Det ligger därför ofta i konsumentens intresse att underrätta näringsidkaren om att konsumenten t.ex. vill lämna kvar värdefull egendom i en bil som lämnas in på en verkstad, eftersom han annars kan drabbas av bevissvårigheter ifall egendomen förkommer. Därmed får näringsidkaren också tillfäl-

32 § KtjL

le att avgöra om han vill tillåta att egendomen överlämnas i hans besittning. Det bör vidare framhållas att ett omdömeslöst handlande från konsumentens sida härvidlag kan leda till att en skada inte anses bero på försummelse på näringsidkarens sida. Som exempel kan nämnas att en värmekänslig sak utan näringsidkarens vetskap ligger kvar i en bil och skadas på grund av att näringsidkaren ställer bilen i solsken. I andra liknande situationer kan ett eventuellt skadestånd komma att jämkas på grund av medvållande från konsumentens sida e.d. (se 34 §).

I händelse av tvist ankommer det vidare i princip på konsumenten att visa att en konstaterad skada har inträffat medan den skadade egendomen befann sig i näringsidkarens besittning. Vilka krav som härvid kan ställas på konsumenten får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Det kan t. ex. vara fråga om en skada som enligt erfarenhet lätt uppkommer i samband med visst arbete på ett föremål. Om konsumenten påpekar en skada redan när egendomen återlämnas till honom men näringsidkaren påstår att skadan fanns när egendomen överlämnades till näringsidkaren, blir det givetvis av betydelse huruvida det kan anses ha ålegat näringsidkaren att göra en anmärkning om skadan när han mottog egendomen. I vissa branscher torde det vara praxis att näringsidkaren skall på tillbörligt sätt granska egendom som överlämnas till honom för arbete e.d. och på mottagningskvitto eller motsvarande göra anmärkning om förekommande skador. Återkommer konsumenten däremot först senare med ett påstående om att egendomen skadats hos näringsidkaren, gör sig å andra sidan den synpunkten gällande att en konsument i regel bör göra åtminstone en flyktig granskning av egendom som varit inlämnad för arbete e.d. i samband med att denna återlämnas till honom.

Presumtionsansvaret enligt första stycket gäller vidare med avseende på sakskador som har inträffat medan den skadade egendomen med anledning av avtalet om en tjänst var *under näringsidkarens kontroll*. Här åsyftas fall då egendomen visserligen inte har överlämnats i näringsidkarens besittning men denne ändå under utförandet av tjänsten har en motsvarande faktisk kontroll över egendomen. Detta gäller t. ex. vid arbete på fast egendom eller annars på byggnader o. d. samt vid arbete på lösa saker som finns i konsumentens bostad eller på någon annan av denne disponerad plats, såsom vid arbete på konsumentens båt medan denna ligger vid konsumentens båtplats. I vilken utsträckning som egendom tillhörande konsumenten eller medlemmar av hans hushåll skall anses befinna sig under näringsidkarens "kontroll" vid arbete exempelvis på en byggnad eller på ett föremål i konsumentens bostad e.d. får bedömas med hänsyn till de faktiska förhållandena i det enskilda fallet (jfr betänkandet s. 495–496). I sista hand får det avgörande bli, om det med hänsyn till omständigheterna framstår som rimligast att ålägga näringsidkaren att visa att en viss skada inte beror på försummelse på hans sida eller att i stället ålägga konsumenten att visa att skadan beror på en sådan försummelse (se andra stycket i förevarande paragraf).

Andra stycket 32 § KtjL

Andra stycket samlar upp alla övriga fall av näringsidkarens skadeståndsskyldighet enligt konsumenttjänstlagen. Vid sidan av skadeståndslagen och andra allmänna regler om skadestånd i kontraktsförhållanden ligger bestämmelsens självständiga betydelse främst däri att den, med den begränsning som följer av tredje stycket, är tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkaren kan inte i vidare mån än som anges i tredje stycket friskriva sig från eller begränsa sitt skadeståndsansvar enligt bestämmelsen.

Skadeståndsskyldigheten enligt andra stycket kan avse olika slags skador. Till en början kan det vara fråga om *sakskador* som drabbat föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll men som inte har inträffat medan egendomen var i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll (jfr första stycket). Givetvis måste skadan ändå ha ett sådant samband med utförandet av en tjänst att det framstår som befogat att bedöma frågan om näringsidkarens ersättningsskyldighet med tillämpning av konsumenttjänstlagen. Som exempel på ett fall då näringsidkaren enligt bestämmelsen är ersättningsskyldig för sakskador kan nämnas att en målare, som är sysselsatt med arbeten i konsumentens lägenhet, över en helg vårdslöst lämnar kvar trasor som är indränkta med en vätska som orsakar självantändning och därmed brandskador på föremål i lägenheten. Ett annat exempel, avseende försumlig emballering av föremålet för tjänsten inför en återtransport till konsumenten med en s. k. självständig fraktförare, har berörts i specialmotiveringen till första stycket.

Bestämmelsen i andra stycket omfattar vidare *rena förmögenhetsskador* som drabbar konsumenten men som inte är en följd av ett fel eller ett dröjsmål. Det torde här framför allt bli fråga om skyldighet för näringsidkaren att ersätta konsumenten för rena förmögenhetsskador i form av utgifter och förluster som uppkommer på grund av åsidosättande av näringsidkarens omsorgsplikt i olika hänseenden. För exempel på situationer i vilka en sådan tillämpning av bestämmelsen kan aktualiseras får hänvisas till specialmotiveringen till 4 § första stycket, 8 § första stycket och 12 § första stycket.

En förutsättning för näringsidkarens skadeståndsskyldighet enligt andra stycket är att konsumenten – eller den som annars har drabbats av en skada som avses i bestämmelsen – kan visa att *skadan har vållats genom försummelse på näringsidkarens sida*. Näringsidkaren svarar härvid – i överensstämmelse med vad som gäller enligt 31 § och första stycket i förevarande paragraf – även för försummelser av någon som på hans sida har anlitats för utförandet av tjänsten (se specialmotiveringen till 31 § första stycket).

Tredje stycket 32 § KtjL

I tredje stycket har tagits upp en bestämmelse som utgör en motsvarighet till den tidigare behandlade regeln i 31 § andra stycket andra meningen. Beträffande skälen till och innebörden av förevarande bestämmelse får hänvisas till specialmotiveringen till 31 § andra stycket. Där har också berörts frågan om konsumentens möjligheter att begära att näringsidkaren avhjälper en skada på egendom, för vilken näringsidkaren är ersättningsskyldig, resp. näringsidkarens möjligheter att – till begränsning av sin skyldighet att utge ersättning i pengar – själv begära att få företa ett sådant avhjälpande.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring av lösa saker.

Om en sak som är föremål för ett avtal om förvaring skadas *under förvaringstiden* – då saken alltså befinner sig i näringsidkarens besittning – är näringsidkaren således skyldig att ersätta konsumenten dennes ekonomiska skada till följd därav, såvida inte näringsidkaren kan visa att denna skada ej beror på försummelse av näringsidkaren eller av någon som på hans sida har anlitats för utförandet av tjänsten.

För frågan om näringsidkarens skyldighet att utge ersättning på grund av skador som drabbar den förvarade egendomen under förvaringstiden är det i och för sig utan betydelse huruvida skadan har uppkommit genom att förvaringen har anordnats felaktigt eller ej. I båda fallen blir näringsidkaren nämligen skyldig att ersätta konsumenten för dennes skada – i det förra fallet enligt 31 § och i det senare fallet enligt första stycket i förevarande paragraf – om näringsidkaren inte kan visa att den skada som har tillfogats konsumenten ej beror på någon sådan försummelse som nämndes nyss. Frågan huruvida en tjänst avseende förvaring är felaktig torde därför, om den förvarade saken har skadats under förvaringen, i praktiken komma att aktualiseras endast om konsumenten på grund av ett fel vill göra gällande någon annan befogenhet mot näringsidkaren än rätten att erhålla ersättning av denne för skadan på den förvarade saken, t. ex. om konsumenten därjämte vill fordra ett prisavdrag på grund av att förvaringen har skett felaktigt. Det bör i sammanhanget påpekas att rätten att kräva skadestånd enligt förevarande paragraf inte går förlorad på grund av en eventuell underlåtenhet att reklamera inom viss tid (se 17 och 18 §§, jfr även 26 §).

Består en skada avseende en förvarad sak däri att denna under förvaringstiden helt har förstörts eller har förkommit, så att saken inte kan återlämnas till konsumenten, kan en skyldighet för näringsidkaren att ersätta konsumenten för hans skada till följd därav grundas antingen på bestämmelserna i 31 § om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål eller på första stycket i förevarande paragraf. För frågan om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av att saken har gått

förlorad är det alltså även i ett sådant fall i princip utan betydelse huruvida konsumenten särskilt vill åberopa dröjsmålet eller ej. En annan sak är att konsumenten i ett sådant fall regelmässigt torde vilja åberopa dröjsmålet med uppdragets avslutande, dvs. med återlämnandet av saken, till stöd för att häva förvaringsavtalet (se specialmotiveringen till 29 §). 32 § KtjL

Ifall en förvarad sak efter utgången av en bestämd förvaringstid eller efter en uppsägning av förvaringsavtalet inte avhämtas i rätt tid, är näringsidkaren enligt 50 § skyldig att även därefter vidta skäliga åtgärder för vård av saken. Om denna skadas under tiden som den till följd därav alltjämt befinner sig i näringsidkarens besittning men *sedan förvaringstiden har utgått*, får frågan om näringsidkarens ersättningsskyldighet på grund av skadan bedömas enligt förevarande paragraf (jfr specialmotiveringen till 50 §). Bestämmelserna om fel och dröjsmål, inklusive reglerna i 31 § om skadeståndsskyldighet på grund av sådant kontraktsbrott, kan däremot inte anses tillämpliga i denna situation.

Det bör erinras om att konsumenten vid förvaring – om inte annat följer av avtalet – bär risken för att den förvarade saken i samband med förvaringen förstörs eller förkommer på grund av en *olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse* (jfr specialmotiveringen till bl.a. 9 §). Att saken inte kan återlämnas till konsumenten till följd av en sådan händelse medför alltså inte att näringsidkaren befinner sig i dröjsmål (se specialmotiveringen till 24 §).

I ett sådant fall torde näringsidkaren normalt inte heller bli ersättningsskyldig mot konsumenten enligt förevarande paragraf. För att gå fri från skadeståndsskyldighet måste näringsidkaren dock – på motsvarande sätt som gäller enligt 31 § i fråga om näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål – visa att konsumentens ekonomiska skada till följd av den primära sakskadan inte beror på någon försummelse på hans sida. Detta aktualiserar främst frågan om hållande av *försäkringar som täcker skador på förvarad egendom genom olyckshändelser o.d.* (jfr avsnitt 2.11.4 i den allmänna motiveringen samt Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, 1976, s. 88).

Om näringsidkaren enligt ett avtal om förvaring särskilt har åtagit sig att hålla förvarad egendom försäkrad mot olika skadehändelser men näringsidkaren har försummat att uppfylla sitt åtagande, blir han givetvis enligt förevarande paragraf skyldig att ersätta konsumenten för dennes ekonomiska skada till följd av att egendomen har förstörts e.d. utan att vara avtalsenligt försäkrad. Ersättningen kommer alltså att motsvara den skada som skulle ha täckts av den överenskomna försäkringen.

Vad angår den situationen att något sådant särskilt försäkringsåtagande inte har gjorts av näringsidkaren kan framhållas följande.

En näringsidkare som yrkesmässigt tar emot saker till förvaring har i regel möjlighet att teckna en s.k. företagsförsäkring som omfattar den förvarade egendomen. I företagsförsäkringen ingår i allmänhet bl.a. en

ansvarsförsäkring och en egendomsförsäkring. Egendomsförsäkringen gäller för såväl försäkringstagaren som egendomens ägare, om den försäkrade egendomen utgörs av kunders tillhörigheter. Försäkringen gäller dock endast i den mån ägaren inte har rätt att uppbära skadeersättning genom en av honom själv tecknad försäkring. Egendomsförsäkringen avser sådan skada som består i att egendomens värde minskas eller går förlorat. De skadehändelser som försäkringen gäller för är i huvudsak skador genom brand, vatten och inbrott. 32 § KtjL

När det gäller sådan yrkesmässig förvaring för privatpersoners räkning som det här är fråga om måste konsumenten i regel anses ha befogad anledning att utgå från att näringsidkaren håller en företagsförsäkring av nyss berört slag eller någon liknande försäkring som är sedvanlig i branschen och som omfattar skador på kundernas egendom genom bl. a. olyckshändelser. Om näringsidkaren saknar ett sådant för branschen normalt försäkringsskydd måste det därför, mot bakgrund av hans allmänna omsorgsplikt, anses åligga näringsidkaren att upplysa konsumenten om detta (jfr specialmotiveringen till 4 § första stycket). Gör näringsidkaren inte det, torde det i regel få anses följa av vanliga avtalsrättsliga principer att näringsidkaren blir ersättningsskyldig mot konsumenten enligt förevarande paragraf på samma sätt som om näringsidkaren uttryckligen hade åtagit sig att hålla en för branschen sedvanlig försäkring men försummat att uppfylla detta åtagande. Näringsidkaren blir alltså ersättningsskyldig även för skador till följd av rena olyckshändelser som drabbar den förvarade egendomen, i den mån skadorna skulle ha täckts av en sådan försäkring.

I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 2.11.4 i den allmänna motiveringen åläggs näringsidkaren emellertid inte enligt lagen någon försäkringsplikt utöver vad som följer av vad som får anses avtalat mellan parterna. Har näringsidkaren före avtalets ingående upplyst konsumenten om att näringsidkaren inte håller en sådan sedvanlig försäkring som har berörts nu, har konsumenten alltså inte rätt till ersättning på den grund att näringsidkaren har saknat sådan försäkring. Detsamma gäller, om konsumenten i ett enskilt fall av annan anledning saknat fog för antagande att näringsidkaren höll en sådan försäkring. Vidare står det parterna i princip fritt att avtala om att det i stället åligger konsumenten att hålla förvarad egendom försäkrad mot olyckshändelser o. d.

Även vid förvaring är bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndsansvar, med det undantag som anges i 31 § andra stycket och 32 § tredje stycket, *tvingande till konsumentens förmån*. Näringsidkaren kan alltså inte i vidare mån än som framgår av nyssnämnda undantagsregler genom avtalsvillkor friskriva sig från eller begränsa sitt skadeståndsansvar för bl. a. skador på den egendom som omfattas av förvaringsavtalet. Det bör mot bakgrund av hittillsvarande avtalspraxis i vissa branscher framhållas att en sådan ansvarsbegränsning i princip inte heller kan åstadkommas genom att konsumenten anger ett visst värde på en sak som lämnas in till

förvaring. En annan sak är att det i ett sådant fall kan vara svårt för konsumenten att visa att saken, om den har förstörts eller förkommit, hade ett högre värde än det angivna. Även om konsumenten förmår visa detta, kan det vidare bli fråga om jämkning av ett eventuellt skadestånd om näringsidkaren vilseletts av konsumentens uppgift om värdet. Beträffande förhållandena vid s.k. slutna förvar hänvisas till vad som sägs i det följande. 32 § KtjL

I vissa fall kan den frågan uppkomma, om det föreligger en enligt lagen ogiltig ansvarsfriskrivning inom ramen för ett förvaringsavtal eller om situationen i stället är den att det över huvud taget inte kan anses föreligga ett avtal om förvaring av viss egendom.

Om det i en restauranglokal e.d. intill en obevakad klädhängare har satts upp ett anslag om att lokalens innehavare inte ansvarar för persedlar som placeras där, kan ett avtal om förvaring naturligtvis i allmänhet inte anses uppkomma beträffande sådana persedlar (se Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, 1976, s. 98, jfr även s. 81). Ett annat exempel är att det i en bevakad restauranggarderob e.d. har satts upp ett anslag av innehåll att garderobsinnehavaren inte ansvarar för värdesaker som finns i inlämnade kläder. Tar denne då likväl emot ett värdeföremål, torde det i regel få anses vara fråga om en ansvarsfriskrivning som enligt konsumenttjänstlagen saknar verkan mot konsumenten (jfr Bengtsson s. 95). Bedömningen blir däremot en annan, om den som i och för sig tar emot saker för förvaring tydligt klargör för konsumenten att han inte är beredd att åta sig förvaring av vissa slags föremål, t.ex. smycken eller andra värdesaker. Har konsumenten då, utan näringsidkarens vetskap, likväl lämnat kvar ett sådant föremål i en persedel som lämnats in för förvaring, kan något förvaringsavtal inte anses slutet beträffande detta föremål.

Det nu sagda bör i princip ha tillämpning också när det gäller s.k. *slutna förvar*, dvs. fall då en näringsidkare för förvaring tar emot saker som ligger inneslutna i ett kuvert eller i en väska e.d. som förvararen normalt inte får öppna. Näringsidkaren bör vid slutna förvar alltså kunna föreskriva att förvaret inte får innehålla vissa slags föremål, med följd att förvaringsavtalet över huvud taget inte kan anses omfatta sådana föremål. Vid slutna förvar bör näringsidkaren också kunna föreskriva att förvaret inte får innehålla saker med ett sammanlagt värde som överstiger ett visst belopp, med följd att förvaringsavtalet inte kan anses omfatta ett sakvärde som överstiger det angivna beloppet. I hithörande fall bör det emellertid fordras att det på ett tydligt sätt har gjorts klart för konsumenten att det är fråga om ett allvarligt menat villkor beträffande förvaringsavtalets omfattning. Har detta inte skett eller framgår det av omständigheterna att näringsidkaren i själva verket inte tillämpar den ifrågavarande föreskriften som ett sådant villkor, bör föreskriften i stället bedömas som en enligt lagen i princip ogiltig ansvarsbegränsningsklausul.

Skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall 33 § KtjL

33 §

Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 uppsåtligen eller av vårdslöshet lämnat vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet och är tjänsten på grund därav felaktig enligt 10 § eller 15 § andra stycket, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 underlåtit att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som han enligt marknadsföringslagen (1975: 1418) har ålagts att lämna och kan underlåtenheten antas ha inverkat på avtalet om tjänsten, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Skadeståndsskyldigheten enligt första eller andra stycket omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll.

(Jfr 1 kap. 4 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar branschorganisationers, materialleverantörers, materialtillverkares och annan tredje mans civilrättsliga s. k. marknadsföringsansvar gentemot konsumenten. Ansvaret består i en skyldighet att under närmare angivna förutsättningar ersätta konsumenten för skada som denne tillfogas bl. a. till följd av att tredje man vid marknadsföring lämnar vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av en tjänsts beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Liknande bestämmelser finns sedan tidigare i 14 § konsumentköplagen.

Frågan om tredje mans civilrättsliga marknadsföringsansvar har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.7 (se även avsnitt 2.11.4).

Paragrafen är tillämplig både vid tjänster som avser arbete på egendom och vid tjänster som avser förvaring.

Första stycket

Bestämmelsen tar sikte på fall då en tjänst som avser arbete på egendom eller en tjänst som avser förvaring är felaktig enligt 10 § resp. 15 § andra stycket på grund av avvikelser från marknadsföringsuppgifter som härrör från en tredje man, dvs. från någon annan än den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om tjänsten.

Enligt 10 § är en tjänst som avser på egendom felaktig, om resultatet av tjänsten avviker från vissa i den paragrafen närmare angivna marknadsföringsuppgifter. Det skall vara fråga om en uppgift som har lämnats i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring. Innebörden härav har behandlats i specialmotiveringen till 10 § första stycket. Av vad som har sagts där framgår bl. a. att marknadsföringen inte behöver ha avsett den aktuella tjänsten som sådan. Uppgiften kan också ha lämnats vid marknadsföring av exempelvis ett material eller en metod som har använts för tjänsten eller vid mera generellt utformad marknadsföring av

näringsidkares utbud. Uppgiften måste emellertid ha varit av betydelse för bedömningen av den aktuella tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Vidare krävs att uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten. Enligt 15 § andra stycket är en tjänst som avser förvaring under motsvarande förutsättningar felaktig, om förvaringen har anordnats på ett sätt som avviker från en marknadsföringsuppgift. 33 § KtjL

Av intresse i förevarande sammanhang är i första hand de fall då tjänsten i enlighet med det anförda är felaktig på grund av att den avviker från marknadsföringsuppgifter som genom annonsering, spridning av broschyrer e.d. eller andra marknadsföringsuppgifter har lämnats direkt till konsumenterna av en branschorganisation, en materialleverantör, en materialtillverkare eller någon annan tredje man. Dessa fall anges i 10 § första stycket 2 och 3. Genom hänvisningen i förevarande bestämmelse till dessa regler bestäms kretsen av dem som kan bli ansvariga mot konsumenten enligt bestämmelsen.

De som sålunda bär ett marknadsföringsansvar mot konsumenten enligt förevarande bestämmelse är till en början *andra näringsidkare samt branschföreningar och liknande organisationer* som vid marknadsföring har lämnat uppgifter under sådana förhållanden att det får anses ha skett för näringsidkarens – dvs. konsumentens motparts – räkning (se 10 § första stycket 2). Vidare gäller det *leverantörer av material till tjänsten och andra i tidigare led* såsom materialtillverkare, materialimportörer, materialgrossister m. fl. (se 10 § första stycket 3).

För att tredje man som nu har nämnts skall bli skadeståndsskyldig mot konsumenten enligt förevarande bestämmelse krävs till en början att han vid marknadsföring – i fall som avses i 10 § första stycket för näringsidkarens räkning – har lämnat en *vilseledande uppgift* av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet. Beträffande innebörden av uttrycken "marknadsföring" och "uppgift av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet" får hänvisas till vad som har anförts vid 10 § första stycket. Med "vilseledande" uppgifter avses, på samma sätt som i 7 och 14 §§ konsumentköplagen, givetvis också uppgifter som är vilseledande därför att de är direkt oriktiga (se prop. 1973: 138 s. 214–216, jfr även specialmotiveringen till 10 § första stycket). Frågan om en uppgift är vilseledande skall i princip bedömas från objektiv synpunkt (se prop. 1973: 138 s. 217).

Vidare krävs att tredje mannen har lämnat den vilseledande uppgiften *uppsåtligen eller av vårdslöshet*. Uppsåtet eller vårdslösheten skall täcka de faktiska förhållanden som gör att uppgiften objektivt sett framstår som vilseledande. Vad som skall räknas som vårdslöshet från tredje mans sida får avgöras enligt vanliga kriterier (jfr prop. 1973: 138 s. 264–265). Det krävs inte att vårdslösheten har varit särskilt kvalificerad.

Marknadsföringsuppgifter från en branschorganisation, en materialtillverkare eller någon annan tredje man kan gälla beskaffenheten eller lämp-

ligheten av ett visst material, viss metod e.d. som används för en tjänst eller andra förhållanden som kan sägas existera när uppgiften lämnas. I ett sådant fall torde bedömningen av vad som är en vilseledande uppgift och av frågan om tredje mans vårdslöshet e.d. enligt förevarande bestämmelse i princip inte komma att skilja sig från motsvarande bedömning enligt 14 § konsumentköplagen avseende uppgifter om varor. 33 § KtjL

När det gäller tjänster kan marknadsföringsuppgifter som har lämnats av en tredje man – framför allt i fall som avses i 10 § första stycket 2 – emellertid också ta sikte på utförandets kvalitet eller på beskaffenheten m. m. av slutresultatet, dvs. produkten av arbete och material (jfr specialmotiveringen till 10 § första stycket). Uppgifterna avser då förhållanden som ligger i framtiden, och deras riktighet i det enskilda fallet är beroende av näringsidkarens kommande prestationer. Denna situation saknar i praktiken motsvarighet när det gäller tredje mans marknadsföringsansvar vid konsumentköp enligt 14 § konsumentköplagen.

Givetvis kan det i allmänhet inte komma i fråga att enligt förevarande bestämmelse ålägga t. ex. en branschorganisation, som bedriver marknadsföring för medlemmarnas räkning, skadeståndsskyldighet mot konsumenten på grund av att en medlem i ett visst fall har utfört en prestation som är klart sämre än det normala. Denna begränsning följer av kravet på att tredje mannens uppgift skall ha varit vilseledande i och för sig. Som har berörts i avsnitt 2.7 innebär detta att kritik skall kunna riktas mot uppgiften som sådan när den lämnas. För att exempelvis en branschorganisation skall bli ansvarig enligt bestämmelsen för sådana uppgifter som nu har berörts bör det därför i princip krävas att uppgifterna har saknat täckning i vad som normalt kunde förväntas komma till utförande. Självfallet kan bedömningen härvidlag dock bli beroende av marknadsföringsuppgiftens utformning i det enskilda fallet.

En förutsättning för tredje mans ansvar enligt förevarande bestämmelse är slutligen, som tidigare har berörts, att tjänsten enligt 10 § eller 15 § andra stycket är att anse som *felaktig* på grund av att en av tredje man vid marknadsföring lämnad uppgift har varit vilseledande.

Detta villkor för tredje mans ansvar innebär först och främst att det fordras att den vilseledande uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet om tjänsten (jfr 14 § konsumentköplagen och specialmotiveringen till 10 § första stycket konsumenttjänstlagen).

Vidare innebär det att tredje man inte blir ansvarig enligt bestämmelsen på grund av en vilseledande uppgift som i tid har rättats på ett tydligt sätt. Detta följer av bestämmelserna i 10 § andra stycket och 15 § andra stycket. I enlighet med vad som har anförts i specialmotiveringen till förstnämnda bestämmelse bör tredje man härvid kunna åberopa även ett generellt rättelsemeddelande, lämnat t. ex. i tidningsannonser, under förutsättning att meddelandet uppfyller de där berörda kraven på tydlighet och tillräcklig spridning. Skälen för att tredje man bör ha en sådan möjlighet att åberopa

rättelsemeddelanden genom tidningsannonser o. d. har redovisats i avsnitt 2.7 (jfr betänkandet s. 168–169). Någon direkt motsvarighet till denna möjlighet finns visserligen inte f.n. enligt 14 § konsumentköplagen. I praktiken torde denna skillnad dock inte bli särskilt betydelsefull (jfr prop. 1973: 138 s. 263–264). 33 § KtjL

Av vad som har sagts vid 10 § andra stycket framgår att en tredje man som har lämnat en vilseledande marknadsföringsuppgift naturligtvis inte heller drabbas av skadeståndsskyldighet enligt förevarande bestämmelse, om den näringsidkare med vilken konsumenten ingår avtalet om tjänsten i tid tydligt rättar uppgiften, så att denna blir helt tillrättalagd eller neutraliserad.

Vid 10 § första stycket har nämnts att enligt den bestämmelsen, och därmed enligt 15 § andra stycket, i princip endast sådana uppgifter blir av betydelse som har ingått i marknadsföringsåtgärder vilka kan anses riktade *till konsumenter i allmänhet eller till den ifrågavarande enskilde konsumenten*. Denna begränsning är i och för sig aktuell även vid tillämpningen av förevarande bestämmelse. För att tredje man skall bli ansvarig för en vilseledande marknadsföringsuppgift är det emellertid inte nödvändigt att det är tredje mannen själv som har låtit uppgiften ingå i just sådana marknadsföringsåtgärder. Detta kan i stället ha skett t. ex. genom att näringsidkaren i samband med avtalets ingående eller i annan marknadsföring till konsumenter har åberopat en vilseledande uppgift som en materialtillverkare c.d. har lämnat i en broschyr eller ett annat marknadsföringsmeddelande, vilket har varit riktat uteslutande till näringsidkare. Med hänsyn till att det är en förutsättning för tredje mannens ansvar att denne har lämnat den vilseledande uppgiften uppsåtligen eller av vårdslöshet kan det inte anses obilligt att han i ett sådant fall får svara för denna även i förhållande till konsumenten.

Föreligger de förutsättningar som anges i bestämmelsen, är tredje mannen skyldig att *ersätta konsumenten för i princip all skada som denne tillfogas* på grund av att tjänsten till följd av den vilseledande uppgiften är felaktig. I detta hänseende kan i huvudsak hänvisas till vad som har anförts vid 31 §. Av tredje stycket i förevarande paragraf framgår att skadeståndsskyldigheten omfattar även ersättning för skador på föremålet för tjänsten m. m. Den omfattar däremot inte ersättning för eventuella personskador (se 35 §).

Bestämmelsen har avfattats med tanke på den situationen att uppgiften härrör från en viss tredje man. Identiska uppgifter kan emellertid ha lämnats av flera som hör till den krets av ansvariga som anges i bestämmelsen. I så fall kan solidarisk skadeståndsskyldighet bli aktuell (jfr 5 kap. 6 § skadeståndslagen samt prop. 1973: 138 s. 264). Tredje man kan givetvis också bli ersättningsskyldig solidariskt med näringsidkaren, t. ex. om denne har på sätt som nyss nämndes till konsumenten vidarebefordrat en vilseledande marknadsföringsuppgift som härrör från en materialtillver-

kare e.d. och näringsidkaren inte kan visa att han varken insett eller bort inse att uppgiften var vilseledande (jfr 31 §). 33 § KtjL

Det bör påpekas att tredje mans ansvar enligt förevarande bestämmelse i princip är självständigt i förhållande till näringsidkarens ansvar på grund av fel hos tjänsten. För att konsumenten skall kunna vända sig mot en tredje man med ett skadeståndsanspråk enligt bestämmelsen krävs alltså inte att konsumenten åberopar det uppkomna felet gentemot näringsidkaren. Om konsumenten å andra sidan gör detta och erhåller viss kompensation av näringsidkaren genom t.ex. ett avhjälpande av felet eller ett prisavdrag, kan konsumenten givetvis inte få ersättning i motsvarande hänseende i form av skadestånd från tredje man.

Det uppställs inte något krav på att konsumenten skall reklamera inom viss tid för att kunna göra gällande ett skadeståndsanspråk enligt förevarande bestämmelse. Ett sådant krav har inte ansetts behövligt när det gäller tredje mans marknadsföringsansvar enligt 14 § konsumentköplagen och bör därför kunna undvaras även i detta sammanhang (se prop. 1973: 138 s. 265).

Andra stycket

Bestämmelsen utgör en motsvarighet till regeln i 14 § andra meningen konsumentköplagen, vilken infördes i samband med tillkomsten av marknadsföringslagen. Den torde inte fordra några särskilda kommentarer (jfr prop. 1973: 138 s. 136). Det bör dock anmärkas att bestämmelsen endast avser information som vederbörande tredje man enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna vid marknadsföring. Underlåter den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om en tjänst att lämna sådan information som han enligt marknadsföringslagen har ålagts att lämna vid marknadsföring, blir näringsidkaren ansvarig enligt 11 och 31 §§.

Tredje stycket

I bestämmelsen slås fast att tredje mans skadeståndsskyldighet enligt första och andra styckena även omfattar ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll. Beträffande bestämmelsens närmare innebörd kan i huvudsak hänvisas till specialmotiveringen till 31 § andra stycket.

Som ett exempel på fall då bestämmelsen blir aktuell kan nämnas följande. En tillverkare av ett medel för färgning av tyg har vid marknadsföring uppgett att tyg som färgats med medlet inte fäller vid tvättning. Tillverkaren har därvid av vårdslöshet – eller trots ett åläggande enligt marknadsföringslagen – underlåtit att ange att detta inte gäller beträffande vissa tygkvaliteter. Med ledning av uppgiften avtalar konsumenten med närigsidkaren om färgning av ett plagg med det ifrågavarande medlet. När konsumenten senare tvättar det färgade plagget fäller detta så att det blir fult och obrukbart varjämte andra, samtidigt tvättade plagg förstörs. Kon-

sumenten har då rätt till ersättning av medlets tillverkare för de förstörda plaggen m. m. 34 § KtjL

Med hänsyn till att tredje man inte står i något avtalsförhållande till konsumenten kan åt tredje man inte ges den möjlighet som näringsidkaren har att genom avtal friskriva sig från eller begränsa ansvaret för eventuella förluster i näringsverksamhet till följd av sådana sakskador som avses i förevarande bestämmelse (jfr 31 § andra stycket och 32 § tredje stycket). Situationen torde vara så sällsynt förekommande att det inte heller finns anledning att särskilt reglera den på annat sätt.

Jämkning av skadestånd

34 §

Om skyldigheten att utge skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt. Härvid skall även beaktas förefintliga försäkringar och försäkringsmöjligheter på den skadelidandes sida, den skadeståndsskyldiges möjligheter att förutse och hindra skadan samt andra särskilda omständigheter.

(Jfr 4 kap. 5 § tredje stycket i utredningens förslag)

Paragrafen ger möjlighet att jämka ett skadestånd som annars skulle utges av näringsidkaren eller tredje man enligt 31–33 §§, om skyldigheten att utge fullt skadestånd någon gång skulle vara oskäligt betungande för den skadeståndsskyldige. Beträffande näringsidkaren är paragrafen i och för sig tillämplig också om skadeståndsskyldigheten i motsvarande fall grundas på avtal, t. ex. om näringsidkaren genom avtalet om en tjänst har åtagit sig skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål e.d. helt oberoende av försummelse på hans sida.

Paragrafen är tillämplig även på tjänster som avser förvaring.

Hithörande frågor har i den allmänna motiveringen berörts i avsnitt 2.6 och 2.7 (jfr även avsnitt 2.11.4).

Sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen utförs ofta av hantverkare och andra småföretagare med begränsade ekonomiska resurser. Särskilt med hänsyn till detta förhållande kan det inträffa att skadeståndsskyldigheten på grund av fel och dröjsmål m. m. – som i princip innebär skyldighet att ersätta konsumenten fullt ut för hela dennes ekonomiska skada – leder till en belastning på den skadeståndsskyldige som blir oskäligt stor. I sammanhanget måste beaktas att konsumentens rätt till skadestånd enligt lagen – med vissa begränsade undantag – är tvingande till konsumentens förmån och alltså inte kan inskränkas genom avtal. Som har framhållits i den allmänna motiveringen bör det därför finnas en möjlighet att i vissa fall jämka ett skadestånd som annars skulle utgå till konsumenten (eller till en medlem av hans hushåll).

Det kan emellertid inte anses lämpligt att öppna en mer allmän möjlighet till jämkning efter skälighet. Detta skulle stå i mindre god överensstämmelse med de grundläggande ställningstaganden som har redovisats i avsnitt 2.6 och med vad som i allmänhet gäller beträffande skadestånd i sådana avtalsförhållanden som det här är fråga om. En vidsträckt möjlighet till jämkning kan vidare medföra osäkerhet vid tillämpningen av skadeståndsreglerna och därmed försämra möjligheterna till uppgörelser utom rätta. En bestämmelse om jämkning bör därför begränsas till undantagsfall motsvarande dem som regleras i 6 kap. 2 § skadeståndslagen och ta sikte på att förhindra obilliga ekonomiska verkningar för i första hand mindre företagare. 34 § KtjL

Jämkningsregeln i 6 kap. 2 § skadeståndslagen är i och för sig tillämplig även i avtalsförhållanden. Med hänsyn till de särskilda rättsregler som gäller inom avtalsrätten (jfr 1 kap. 1 § skadeståndslagen) är utrymmet för jämkning av skadestånd i avtalsförhållanden med stöd av den bestämmelsen emellertid mycket begränsat. Detta gäller i synnerhet om den skadeståndsskyldige är näringsidkare och skadeståndsskyldigheten beror på att han har åsidosatt en s. k. huvudförpliktelse i avtalet. Det är vidare tveksamt i vad mån jämkning kan ske enligt den nämnda bestämmelsen när skadeståndsskyldigheten – så som i stor utsträckning blir fallet när det gäller näringsidkarens ansvar enligt konsumenttjänstlagen – grundas på särskilda lagregler som innebär ett s. k. presumtionsansvar. Beträffande dessa frågor kan hänvisas till prop. 1975: 12 s. 178, SOU 1971: 83 s. 52–54 samt till Bengtsson, Om jämkning av skadestånd, 1982, s. 285–289.

Mot bakgrund av det nu anförda har förevarande paragraf ställts upp. Paragrafen har utformats i nära anslutning till 6 kap. 2 § skadeståndslagen och klargör att jämkning kan ske på liknande grunder som enligt den bestämmelsen, trots att det här är fråga om avtalsförhållanden och trots att ansvarssituationen har sådana inslag att jämkning med stöd av 6 kap. 2 § skadeståndslagen knappast skulle kunna komma i fråga.

Bestämmelsens undantagskaraktär framgår av att en förutsättning för jämkning är att skyldigheten att utge skadestånd skulle vara *oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden*. I praktiken betyder detta att skadeståndet, för att jämkning över huvud taget skall komma i fråga, i allmänhet måste uppgå till ett i och för sig ganska betydande belopp. För att ett skadestånd i förevarande sammanhang skall kunna betraktas som "oskäligt betungande" torde det vidare fordras att skadeståndet är avsevärt större än vad som kan anses motsvara en "normal" skaderisk i den skadeståndsskyldiges verksamhet. Dennas natur får alltså direkt betydelse för jämkningsfrågan. Det bör nämligen vara en utgångspunkt vid tillämpningen av bestämmelsen att normala skaderisker är inkalkylerade vid prissättning eller på annat sätt ekonomiskt beaktade i verksamheten. Konsumenten skall i princip inte behöva finna sig i jämkning av ett skadestånd av den anledningen att han har råkat anlita en näringsidkare med en dåligt planerad rörelseekonomi.

Detta innebär att frågan om jämkning, i enlighet med vad som har sagts i avsnitt 2.6.1, torde bli aktuell huvudsakligen när det är fråga om särskilt stora s.k. följdskador av exempelvis ett fel hos tjänsten eller särskilt betydande sakskador av det slag som avses i 32 §. 34 § KtjL

Som framgår av specialmotiveringen till 1 § är det avsett att lagen skall ges ett vidsträckt tillämpningsområde och bl.a. omfatta fall där den som utför en tjänst gör detta inom ramen för en ganska blygsam yrkesmässig verksamhet, t.ex. på sin fritid. Självfallet kan det nyss sagda behöva modifieras i sådana fall, under förutsättning att konsumenten har haft klart för sig att han anlitat en sådan person.

Ett skadestånd kan inte anses oskäligt betungande för den skadeståndsskyldige, om skadeståndet täcks av en försäkring på hans sida eller om den skadeståndsskyldige är t.ex. ett sådant större företag som är att bedöma som en s.k. självförsäkrare (se prop. 1975: 12 s. 138 och 176). I princip bör jämkning inte heller komma i fråga när den skadeståndsskyldige av annan anledning har underlåtit att teckna en försäkring som kunnat täcka skadeståndet och som han i sin egenskap av näringsidkare objektivt sett borde ha tecknat. Det bör emellertid påpekas att möjligheterna för en näringsidkare att teckna en ansvarsförsäkring som täcker skador av det slag som det här gäller i vart fall f.n. torde vara begränsade. Vidare bör även i det nu berörda hänseendet hänsyn kunna tas till om den skadeståndsskyldige bedriver enbart en blygsam verksamhet på sin fritid e.d.

För att jämkning skall kunna ske enligt bestämmelsen är det inte tillräckligt att skadeståndet i och för sig är betydande, beloppsmässigt faller utanför ramen för det normala med hänsyn till verksamhetens art och inte täcks av försäkring. Skadeståndet skall trots detta inte jämkas, om det likväl kan bäras av den skadeståndsskyldige utan sådana uppoffringar som kan betecknas som oskäliga med hänsyn till hans ekonomiska förhållanden i övrigt. Detta torde i praktiken innebära att jämkning i regel kommer i fråga endast när den skadeståndsskyldige är en fysisk person som driver sin verksamhet under enskild firma och sålunda drabbas av ett personligt och i princip obegränsat ansvar. I ett sådant fall bör frågan om vad som är att anse som oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden kunna bedömas på huvudsakligen samma sätt som enligt 6 kap. 2 § skadeståndslagen (se prop. 1975: 12 s. 176–177). Härvid bör dock beaktas vad som tidigare har sagts om att den skadeståndsskyldige i förevarande sammanhang i allmänhet måste svara för vad som inte avsevärt överstiger normal skaderisk i hans verksamhet.

Det är emellertid inte uteslutet att jämka ett skadestånd med stöd av förevarande bestämmelse även när den skadeståndsskyldige är en juridisk person. Är det fråga om ett handelsbolag med begränsade ekonomiska resurser, bör hänsyn sålunda kunna tas till att en enskild bolagsman slutligt kan drabbas av en personlig ansvarsbörda motsvarande den som åvilar en enskild näringsidkare. Också när den skadeståndsskyldige är ett aktiebolag

e.d. bör jämkning undantagsvis kunna ske, såsom då skyldigheten att utge fullt skadestånd skulle få förödande konsekvenser för ett mindre familjeföretag som drivs i aktiebolagsform och andra skäl inte talar mot jämkning. 34 § KtjL

Vid bedömningen av om skyldigheten att utge fullt skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden skall enligt bestämmelsen också beaktas olika särskilda omständigheter i det enskilda fallet. Av bestämmelsens utformning framgår att det här är fråga om omständigheter som, när skadeståndsskyldigheten väl är av sådan omfattning att spörsmålet om jämkning aktualiseras med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska situation, kan inverka på oskälighetsbedömningen enligt bestämmelsen. Det är alltså inte fråga om självständiga grunder för jämkning.

Till en början nämns *föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter på den skadelidandes sida*. Betydelsen av försäkringar och försäkringsmöjligheter på den skadeståndsskyldiges sida har redan tidigare berörts. Om konsumenten har en försäkring som täcker den ifrågavarande skadan bör jämkning kunna ske trots att skyldigheten att utge fullt skadestånd inte utgör en lika stor belastning på den skadeståndsskyldiges ekonomi som annars skulle fordras.

Har konsumenten medvetet underlåtit att hålla en sådan försäkring som är klart sedvanlig i hans förhållanden, bör hänsynen till konsumentens ekonomiska intresse i vart fall inte hindra en jämkning som framstår som befogad med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden. Detta bör i regel kunna gälla vid medveten underlåtenhet att hålla brandförsäkring på byggnader. Även i andra fall kan en medveten underlåtenhet att hålla ett rimligt försäkringsskydd framstå som så oförsvarlig att den kan få samma inverkan vid bedömningen av jämkningsfrågan, t. ex. vid underlåtenhet att försäkra särskilt dyrbara konstföremål (jfr prop. 1975: 12 s. 177 samt prop. 1977/78: 126 s. 24 och 48 f).

Vidare nämns *den skadeståndsskyldiges möjligheter att förutse och hindra skadan*. Har näringsidkaren varit medveten om att t. ex. ett fel eller ett dröjsmål eller en oförsiktighet vid utförandet av tjänsten skulle kunna medföra en särskilt stor skada, exempelvis därför att konsumenten har gjort näringsidkaren uppmärksam på en speciell skaderisk, och har näringsidkaren haft goda möjligheter att förebygga skadan genom att iaktta särskild omsorg eller vidta särskilda skyddsåtgärder e.d. men underlåtit detta, är det naturligtvis omständigheter som talar mot jämkning. Å andra sidan bör näringsidkarens situation kunna bedömas mildare än annars, om det varit svårt för honom att förutse t. ex. en betydande följdskada av ett fel eller ett dröjsmål.

Vid bedömningen av om jämkning av ett betungande skadestånd bör ske kan enligt bestämmelsen hänsyn tas även till *andra särskilda omständigheter* som gör att situationen avviker från det genomsnittliga och som därför kan tala för eller emot jämkning. Hit hör sådana omständigheter som den

skadeståndsskyldiges särskilt stora eller tvärtom ringa skuld till skadans uppkomst. Vidare bör givetvis beaktas om den skadeståndsskyldige har möjlighet att i sin tur vända sig mot någon annan, t. ex. en underentreprenör eller en materialleverantör, för att få hela eller en del av skadeståndet till konsumenten täckt. Är detta fallet, kan det utesluta jämkning. Om skadan har vållats genom t. ex. försummelse av en underentreprenör som skulle ha kunnat ersätta denna bör näringsidkaren i regel inte kunna åberopa förevarande bestämmelse, om anledningen till att skadeståndsskyldigheten blir särskilt betungande för honom är att han i avtalet med underentreprenören har gått med på avtalsvillkor som begränsar dennes ansvar. Även priset för tjänsten bör i tveksamma fall kunna få betydelse, i vart fall på det sättet att ett särskilt högt pris får anses tala mot jämkning. 34 § KtjL

Vid tillämpningen av bestämmelsen måste hänsyn självfallet också tas till konsumentens ekonomiska förhållanden. Har denne ett särskilt stort stort behov av full ersättning för sin skada, är det en omständighet som måste anses tala mycket starkt mot jämkning.

Med hänsyn till de stränga krav som ställs för att jämkning över huvud taget skall komma i fråga och till de närmast socialt färgade skäl som ligger bakom förevarande bestämmelse bör det normalt inte tillmätas någon särskild betydelse, huruvida skadeståndsskyldigheten beror på att näringsidkaren har åsidosatt en s. k. huvudförpliktelse eller en s. k. biförpliktelse i avtalsförhållandet med konsumenten. Det kan t. ex. inte anses befogat att skilja mellan det fallet att en villabrand med omfattande skador orsakas av att en elektriker vid installationsarbete gör en vårdslös felkoppling och det fallet att branden orsakas av att en målare vårdslöst lämnar efter sig trasor som självantänder. Det sagda utesluter dock inte att den nu berörda frågan kan få viss betydelse i gränsfall, åtminstone så till vida att bedömningen kan bli mildare mot den skadeståndsskyldige, om denne har åsidosatt endast en mer underordnad biförpliktelse.

Som nämndes inledningsvis bör jämkning enligt bestämmelsen kunna ske även i fall då näringsidkaren genom avtalet om en tjänst har åtagit sig ett s. k. strikt skadeståndsansvar, dvs. ett ansvar oberoende av försummelse på hans sida, för exempelvis skador på grund av fel eller dröjsmål. Det ligger emellertid i sakens natur att det i ett sådant fall kan böra ställas strängare krav än annars för att jämkning skall kunna ske. Bl. a. måste beaktas att näringsidkaren genom sitt åtagande kan anses ha accepterat en generellt sett större skaderisk än som skulle följa av lagens bestämmelser och att åtagandet kan ha inverkat höjande på priset för tjänsten. Det är vidare självklart att det i denna situation inte kan åberopas till näringsidkarens fördel att han inte bär skulden till skadans uppkomst.

Om skadeståndsskyldigheten grundas på ett fel hos tjänsten och näringsidkaren har avhjälpt felet, bör vid bedömningen enligt förevarande bestämmelse hänsyn kunna tas till att avhjälpandet eventuellt har förorsakat honom betydande kostnader som han inte kan få ersättning för från annat håll.

Om förutsättningarna för jämkning enligt bestämmelsen föreligger, får jämkning ske *efter vad som är skäligt*. Härvid får givetvis beaktas bl. a. sådana olika omständigheter som tidigare har berörts. Jämkning skall endast ske i den utsträckning som behövs för att skadeståndet inte längre skall framstå som en oskälig belastning på den skadeståndsskyldige med hänsyn till hans ekonomiska förhållanden. 34 § KtjL

I det föregående har frågan om jämkning behandlats främst med utgångspunkt i att den skadeståndsskyldige är den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om en tjänst. Som tidigare har sagts är förevarande bestämmelse tillämplig också när det gäller ett sådant skadestånd som en tredje man kan vara skyldig att utge enligt bestämmelserna i 33 §. I praktiken torde det dock bli ytterst sällsynt att frågan om jämkning aktualiseras i sådana fall.

En annan grund för jämkning av skadestånd än den som regleras i förevarande paragraf är *medvållande på den skadelidandes sida*. Bestämmelser om jämkning på grund av sådant medvållande till sakskada eller ren förmögenhetsskada finns i 6 kap. 1 § andra och tredje styckena skadeståndslagen. Dessa bestämmelser är i princip tillämpliga även i kontraktsförhållanden (se 1 kap. 1 § skadeståndslagen), och något undantag bör härvidlag inte gälla för konsumenttjänsternas del. Det bör framhållas att utrymmet för jämkning på grund av medvållande i kontraktsförhållanden inte är lika begränsat som utrymmet för jämkning i sådana förhållanden med stöd av den allmänna jämkningsregeln i 6 kap. 2 § skadeståndslagen.

Jämkning på grund av medvållande på konsumentens sida torde vid konsumenttjänster huvudsakligen bli aktuell vid sådana sakskador som omfattas av skadeståndsreglerna i 31 och 32 §§. Som ett exempel kan nämnas att det till en sakskada, för vilken näringsidkaren i och för sig är ansvarig, har bidragit att konsumenten försummat att vidta vissa överenskomna skyddsåtgärder e.d. inför utförandet av en tjänst. Ett närliggande fall är att konsumenten, utan att det är fråga om ett åsidosättande av en överenskommelse om skyddsåtgärder e.d., av vårdslöshet har utsatt egendom för risken att bli skadad i samband med utförandet av en tjänst. Konsumenten kan t. ex. ha låtit ett ömtåligt och dyrbart föremål stå kvar i ett rum där näringsidkaren skall utföra ett arbete som medför risk för att föremålet skadas. Ett annat exempel är att konsumenten vårdslöst lämnar kvar stöldbegärlig egendom i en bil som lämnas in för reparation e.d. En tillämpning av reglerna om jämkning på grund av medvållande torde däremot mera sällan aktualiseras i fall då konsumenten har underlåtit att underrätta näringsidkaren om en särskild skaderisk, t. ex. om att ett föremål som överlämnas till näringsidkaren är avsevärt ömtåligare än näringsidkaren har anledning att räkna med och därför kräver extra noggrann vård e.d. En underlåtenhet att upplysa om sådana särskilda skaderisker torde nämligen i många fall i stället leda till att näringsidkaren kan visa att en skada över huvud taget inte beror på försummelse från hans sida och

därmed till att han går helt fri från skadeståndsskyldighet (jfr specialmotiveringen till 32 § första stycket samt Bengtsson, Om jämkning av skadestånd, 1982, s. 217–218). 34 § KtjL

Självfallet kan även andra situationer tänkas där det blir aktuellt att jämka på grund av medvållande på konsumentens sida. Som ett exempel kan nämnas att konsumenten fortsätter att använda ett nyreparerat föremål trots att det bort stå klart för honom att reparationen utförts felaktigt och att fortsatt användning skulle förvärra en till följd av felet uppkommen skada på föremålet.

Jämkning på grund av medvållande torde endast förhållandevis sällan aktualiseras när det är fråga om rena förmögenhetsskador på grund av fel eller dröjsmål e.d. Den form av "medverkan" till en skada som här torde vara den vanligast förekommande är, att konsumenten ådrar sig en onödigt omfattande skada genom positiva åtgärder eller genom underlåtenhet att efter förmåga söka begränsa sin skada. Som framgår av vad som har anförts i specialmotiveringen till 31 § är detta emellertid omständigheter som i princip skall beaktas redan när det gäller att fastställa det skadestånd som den skadeståndsskyldige över huvud taget kan bli skyldig att utge.

Enligt 6 kap. 1 § andra stycket skadeståndslagen kan jämkning äga rum om vållande "på den skadelidandes sida" har medverkat till skadan. I förevarande sammanhang skall alltså beaktas inte bara vållande av konsumenten personligen utan också vållande av någon annan för vilken han måste anses svara i förhållandet till den skadeståndsskyldige. Det kan här vara fråga om t. ex. medlemmar av hans hushåll, gäster i hans hem eller en annan näringsidkare som konsumenten har anlitat för annat arbete (jfr specialmotiveringen till 16 § första stycket).

Vid sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen kan "den skadelidande" i vissa fall vara en medlem av konsumentens hushåll (se 31–33 §§). Vad som här tidigare har sagts om medvållande på konsumentens sida gäller i sådana fall i tillämpliga delar beträffande medvållande på den skadelidande hushållsmedlemmens sida.

Enligt 6 kap. 1 § tredje stycket skadeståndslagen skall en eventuell jämkning på grund av medvållande ske efter vad som är skäligt med hänsyn till graden av vållande på ömse sidor och omständigheterna i övrigt. I fråga om den närmare innebörden härav kan hänvisas till prop. 1975: 12 s. 173–175. Av vad som där sägs framgår bl. a. att bedömningen av i vilken mån jämkning skall ske kan påverkas även av billighetshänsyn till den skadelidande. Detta bör i princip gälla även i förevarande sammanhang, trots att det här är fråga om avtalsförhållanden. Utrymmet för ett sådant hänsynstagande till billighet mot konsumenten måste dock anses vara mycket begränsat när hans medvållande har ett klart kontraktsrättsligt inslag, såsom då han på sin sida har åsidosatt en avtalsförpliktelse eller har underlåtit att lämna upplysningar.

Förvaring. Förevarande paragraf är, som förut har nämnts, tillämplig även på tjänster som avser förvaring. Detta torde inte fordra några särskilda kommentarer. Även vad som här har sagts beträffande jämkning på grund av medvållande har tillämpning på förvaringstjänster. 35 § KtjL 36 § KtjL

Undantag för personskada

35 §

Bestämmelserna i 31–34 §§ gäller inte ersättning för personskada.

(Jfr 4 kap. 3 § i utredningens förslag)

I överensstämmelse med vad utredningen har föreslagit fastslås genom förevarande bestämmelse att skadeståndsreglerna i 31–34 §§ inte gäller ersättning för personskador. Ett motsvarande undantag finns i 19 § konsumentköplagen.

I fråga om de närmare skälen för bestämmelsen får hänvisas till vad utredningen har anfört (betänkandet s. 371–372, se även s. 379).

4.1.6 Priset m. m.

Föreliggande avsnitt av lagen omfattar 36–41 §§. Avsnittet inleds med två bestämmelser om *priset* (36 och 37 §§). I den följande paragrafen regleras näringsidkarens rätt till *pristillägg* (38 §). Därefter följer en bestämmelse om *betalning efter olyckshändelse m. m.* (39 §). Den därpå följande paragrafen behandlar näringsidkarens skyldighet att ställa ut en *specificerad räkning* (40 §). Avsnittet avslutas med en bestämmelse om *tiden för betalning* (41 §).

Priset

36 §

I den mån priset inte följer av avtalet, skall konsumenten betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

Har näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får det uppgivna priset dock inte överskridas med mer än 15 procent, såvida inte någon annan prisgräns har avtalats eller näringsidkaren har rätt till pristillägg enligt 38 §.

(Jfr 2 kap. 11 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller i första stycket en utfyllande bestämmelse om priset för tjänsten, vilken tillämpas i den mån priset inte följer av avtalet. Andra stycket innehåller en bestämmelse om verkan av att näringsidkaren har lämnat en s. k. ungefärlig prisuppgift. Hithörande frågor har behandlats i den allmänna motiveringen i avsnitt 2.8.1.

Utgångspunkten är att parterna fritt kan avtala om priset för en tjänst och att såväl konsumenten som näringsidkaren är bunden av en överenskommelse om priset. Om ett avtalsvillkor rörande priset är oskäligt, kan det dock jämkas med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen (jfr prop. 1975/76: 81 s. 137–139). 36 § KtjL

Första stycket

Bestämmelsen i första stycket är tillämplig endast i den mån *priset inte följer av avtalet* mellan parterna. Bestämmelsen blir alltså inte tillämplig i det fallet att parterna har kommit överens om ett belopp i ett för allt som konsumenten skall betala för tjänsten. Bestämmelsen gäller inte heller "i den mån" priset har avtalats. Ett inte ovanligt fall är att parterna har avtalat om grunderna för prisberäkningen. Man kan t.ex. ha kommit överens om ett visst pris per arbetstimme eller annan beräkningsenhet. Detta pris är då givetvis bindande mellan parterna. Förevarande bestämmelse blir emellertid tillämplig beträffande antalet arbetstimmar eller motsvarande, dvs. beträffande den faktor vid prisberäkningen som parterna inte har träffat avtal om.

Priset kan vara reglerat genom avtalet beträffande en del av tjänsten men ha lämnats öppet beträffande andra delar. Ett avtal om uppförande av ett garage kan t.ex. innehålla ett fast pris beträffande själva byggnaden, medan arbetet med schaktning för infart och grund skall ske på löpande räkning utan att grunderna för prisberäkningen har avtalats. Förevarande bestämmelse tillämpas i så fall när det gäller de delar beträffande vilka priset inte följer av avtalet.

Priset kan "följa av avtalet" utan att parterna uttryckligen har kommit överens om ett visst pris eller om grunderna för prisberäkningen. En prisöverenskommelse kan nämligen ibland framgå av en vanlig tolkning av avtalet. Som exempel kan nämnas att näringsidkaren tillämpar en fast prislista och att konsumenten känner till detta. I ett sådant fall torde avtalet i regel få anses innebära att konsumenten skall betala enligt den prislista som gäller vid avtalstillfället. Ett annat exempel är att näringsidkaren har marknadsfört tjänsten genom annonsering e.d. och därvid angett vad tjänsten kostar samt att konsumenten i anslutning härtill har beställt den ifrågavarande tjänsten. I så fall måste avtalet ofta anses innebära att det pris som har angetts i marknadsföringen skall gälla, om inte parterna särskilt har kommit överens om ett annat pris eller konsumenten annars har fått klart för sig att det angivna priset inte skall gälla.

Även om det är klart att ett visst pris är avtalat, kan det uppkomma tvist om vad detta pris omfattar. Parterna kan t. ex. vara oense i frågan huruvida ett avtalat pris omfattar endast arbetskostnad eller om det också inkluderar ersättning för material m. m. Det avgörande blir då naturligtvis en vanlig tolkning av avtalet. Vad särskilt angår frågan huruvida ett avtalat pris omfattar även ersättning för material bör erinras om att det enligt 4 § andra

stycket, om inte annat visas, "ingår i tjänsten" att näringsidkaren skall tillhandahålla behövligt material. Som har framhållits i specialmotiveringen till den bestämmelsen bör ett av näringsidkaren angivet pris därför i tveksamma fall anses inkludera materialkostnaderna. Även i övrigt bör utgångspunkten vara att ett av näringsidkaren angivet pris inkluderar allt vad denne enligt avtalet om tjänsten har åtagit sig, såvida inte annat särskilt framgår. Om näringsidkaren t. ex. enligt avtalet skall ombesörja en transport av föremålet för tjänsten till konsumenten, bör sålunda – om inte annat visas ha varit avsett av parterna – kostnaderna för transporten anses inkluderade i ett pris som näringsidkaren har angett. Konsumenten bör vidare, om inte annat har gjorts klart, vara berättigad att utgå från att de priser som en näringsidkare anger inkluderar mervärdeskatt (moms) samt andra offentliga avgifter som skall erläggas av näringsidkaren (se betänkandet s. 443). 36 § KtjL

I den mån priset inte följer av avtalet, är det naturligtvis näringsidkarens sak att avgöra vilket pris han vill begära. Enligt förevarande bestämmelse är konsumenten dock inte skyldig att betala mer än vad som är ett med hänsyn till omständigheterna *skäligt pris*. Bakgrunden till denna utformning av bestämmelsen har utförligt berörts i avsnitt 2.8.1, vartill får hänvisas.

Vid bedömningen av om ett av näringsidkaren begärt pris är skäligt är utgångspunkten naturligtvis *tjänstens art, omfattning och utförande*, eller med andra ord beskaffenheten av näringsidkarens prestation eller den del därav som det begärda priset avser (jfr ovan). Detta torde inte fordra några särskilda kommentarer. Det bör dock framhållas att den omständigheten att tjänsten till äventyrs är felaktig (se bl. a. 9 §) i princip inte skall påverka bedömningen av prisets skälighet enligt förevarande bestämmelse. En annan sak är att konsumenten i ett sådant fall kan bli berättigad till ett prisavdrag, om felet inte avhjälps (se 22 §).

Vid bedömningen av prisets skälighet skall hänsyn vidare tas till vad som kan utrönas om *gängse pris för motsvarande tjänster*. Med gängse pris avses det pris som i allmänhet tillämpas för motsvarande tjänster, t. ex. ett marknadspris inom branschen eller motsvarande. Skulle marknadspriset variera mellan olika orter, blir det avgörande i första hand gängse pris inom orten. Det är givet att ett pris som ej alltför obetydligt överstiger gängse pris i regel inte kan betraktas som skäligt vid tillämpningen av förevarande bestämmelse (jfr Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 73).

Ofta går det inte att närmare bestämma vad som är gängse pris för en viss tjänst. Det är ett välbekant faktum att t. ex. priserna för ett och samma slags tjänster kan variera avsevärt. Däremot kan det finnas ett gängse sätt att beräkna priset, t. ex. per arbetstimme eller per kvadratmeter plus materialkostnader med visst påslag. Hänsyn skall i så fall tas till gängse sätt för prisberäkningen.

Det bör påpekas att det, även om ett begärt pris grundar sig på vad som inom branschen är gängse pris per arbetstimme e.d., kan förhålla sig så att priset med hänsyn till andra omständigheter inte är skäligt. Detta gäller t. ex. om näringsidkaren begär ett pris som grundar sig på en onormalt och i det enskilda fallet omotiverat stor tidsåtgång. 36 § KtjL

Det är gängse pris *vid avtalstillfället* som skall beaktas vid bedömningen av om ett begärt pris är skäligt. Det innebär att det i princip är näringsidkaren som bär risken för att prisnivån stiger mellan avtalstillfället och tidpunkten för uppdragets avslutande, även när priset inte är avtalat.

Vid bedömningen av prisets skälighet skall hänsyn också tas till *omständigheterna i övrigt*. Hänsyn kan t. ex. böra tas till att näringsidkaren är specialist och att tjänsten har krävt hans särskilda kompetens eller till att tjänsten krävt arbete på övertid. Om det efter avtalstillfället har inträffat en oförutsedd och påtaglig höjning av den allmänna prisnivån som avsevärt har ökat näringsidkarens kostnader för tjänsten, kan hänsyn undantagsvis böra tas också till en sådan omständighet trots det som nyss har sagts om gängse pris vid avtalstillfället. Det kan också förekomma omständigheter som talar i motsatt riktning. Om t. ex. konsumenten har besparat näringsidkaren kostnader som denne vanligen har för motsvarande tjänster, kan hänsyn böra tas till detta. Detsamma gäller om gängse pris vid tiden för utförandet är betydligt lägre än vid avtalstillfället och detta har medfört att näringsidkaren haft lägre kostnader för tjänsten än han från början haft anledning att förutsätta.

En särskild fråga är i vad mån näringsidkaren kan gardera sig mot oväntade kostnadsökningar genom särskilda *prishöjningsklausuler e.d.* Eftersom utgångspunkten är att det råder avtalsfrihet i fråga om priset för tjänsten är detta i och för sig möjligt. Som har framhållits i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.8.1) finns det emellertid anledning att vara restriktiv när det gäller att ge sådana klausuler tillämpning i förhållande till konsumenter. Alltför generellt hållna eller annars långtgående prishöjningsklausuler torde i vissa fall kunna bedömas som oskäligt tyngande för konsumenten och därför kunna åsidosättas eller jämkas med stöd av 36 § avtalslagen. Ledning bör här kunna hämtas bl. a. från marknadsdomstolens praxis vid tillämpningen av 1971 års avtalsvillkorslag på klausuler av nu berört slag.

Förevarande bestämmelse aktualiserar flera frågor om *bevisbördan*, av vilka åtminstone två har större praktisk betydelse. Den ena av dessa frågor gäller vem som har bevisbördan i fall då näringsidkaren, under påstående att priset inte har avtalats, begär ett pris som näringsidkaren anser vara skäligt medan konsumenten påstår att ett visst lägre pris har avtalats. I enlighet med tidigare rättspraxis bör det i ett sådant fall normalt anses åligga näringsidkaren att visa att något bestämt pris inte har avtalats (se NJA 1951 s. 1 och 1975 s. 280). Grunden för detta är att det i princip bör ankomma på näringsidkaren att dokumentera avtalets innebörd i fråga om priset för tjänsten.

Den andra frågan av större praktisk betydelse gäller vem som har bevisbördan i fråga om prisets skälighet. Som har framhållits redan i den allmänna motiveringen innebär förevarande bestämmelse att det är näringsidkaren som har bevisbördan i detta hänseende. Han skall med andra ord kunna visa att det av honom begärda priset är skäligt med hänsyn till olika relevanta omständigheter. Det bör framhållas att detta också ligger i linje med bestämmelsen i 40 § om näringsidkarens skyldighet att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning. 36 § KtjL

Andra stycket

Bestämmelsen i andra stycket reglerar den praktiskt viktiga frågan om verkan av att näringsidkaren har lämnat en s.k. ungefärlig prisuppgift. Bestämmelsen är tillämplig bara i den mån det inte kan anses att priset följer av avtalet.

Frågan om verkan av en ungefärlig prisuppgift har utförligt behandlats i avsnitt 2.8.1 i den allmänna motiveringen. Som har framhållits där bör kraven inte ställas alltför lågt när det gäller att avgöra om näringsidkaren verkligen har lämnat en ungefärlig prisuppgift. Det måste i princip fordras att ett uttalande från näringsidkarens sida om priset för tjänsten har en sådan konkretion att det framstår som en reell prisuppgift, låt vara att priset har betecknats som "ungefärligt" eller angetts med en liknande reservation. Den uppgift som näringsidkaren lämnar behöver inte direkt ta sikte på själva priset utan kan också gälla den arbetstid som kan beräknas åtgå och som har direkt betydelse för beräkningen av priset.

Om näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift, gäller enligt förevarande bestämmelse som huvudregel att det uppgivna priset får överskridas med högst 15 procent. Denna regel innebär en begränsning i förhållande till vad som enligt första stycket gäller i fall då priset inte följer av avtalet. När en ungefärlig prisuppgift har lämnats, får det slutliga priset sålunda inte överstiga prisuppgiften med mer än 15 procent även om ett skäligt pris enligt första stycket skulle ligga högre. Det bör emellertid understrykas att den omständigheten att en ungefärlig prisuppgift har lämnats inte innebär att det föreligger ett avtal om ett visst pris. Även om en ungefärlig prisuppgift har lämnats, är konsumenten alltså inte skyldig att betala mer än vad som är ett skäligt pris enligt första stycket. Konsumenten kan därför i princip inte komma i ett sämre läge då han har fått en ungefärlig prisuppgift än då priset skall bestämmas enbart enligt första stycket, låt vara att den ungefärliga prisuppgiften naturligtvis får beaktas när man tar ställning till vad som skall anses vara skäligt pris.

Bestämmelsen om att en ungefärlig prisuppgift får överskridas med högst 15 procent kan modereras genom att parterna avtalar om en annan prisgräns. Genom avtal kan alltså bestämmas att en ungefärlig prisuppgift får överskridas med högst t.ex. 10 eller 20 procent. Härigenom kan en branschanpassning åstadkommas. Det torde kunna förutsättas att frågan

blir föremål för uppmärksamhet i samband med överläggningar om standardavtal mellan konsumentverket och olika branschorganisationer eller motsvarande. 37 § KtjL

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även på tjänster som avser förvaring.

37 §

Konsumenten är inte skyldig att betala för en förberedande undersökning som näringsidkaren har utfört för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, om konsumenten på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt har skäl att anta att undersökningen skall göras utan ersättning.

(Jfr 2 kap. 15 § i utredningens förslag)

Paragrafen behandlar frågan om konsumentens skyldighet att betala för en förberedande undersökning.

När en konsument överväger att beställa en tjänst vill han ofta att en *förberedande undersökning* skall företas för att han skall få en rimlig uppfattning om vad tjänsten kommer att kosta eller hur mycket arbete som behöver göras. Som exempel kan nämnas undersökningar för att avgöra vad som är orsaken till ett vattenläckage eller till att en bilmotor eller en diskmaskin inte fungerar. Förberedande undersökningar av detta slag förutsätter ofta en inte obetydlig insats av tid, arbete och kunnande från näringsidkarens sida. Det kan t. ex. vara fråga om tidsspillan med anledning av hembesök, arbete med nedmontering av en maskin eller tekniska beräkningar av olika slag.

Den naturliga utgångspunkten är att konsumenten skall betala för en förberedande undersökning även om den inte leder till att han beställer den tjänst som undersökningen avsett. Med en sådan princip blir det ekonomiska utfallet i allt väsentligt detsamma oavsett om konsumenten först ber om en förberedande undersökning t. ex. för att få reda på vad som behöver göras för att få en hushållsapparat e.d. att åter fungera eller om han utan vidare ber att få föremålet satt i funktionsdugligt skick och näringsidkaren efter en felsökning meddelar konsumenten att en reparation inte lönar sig (jfr 6 §). Om konsumenten då avbeställer tjänsten har näringsidkaren nämligen rätt till ersättning för felsökningsarbetet (jfr 42 §).

Det har inte ansetts erforderligt att i lagen särskilt slå fast att konsumenten i princip är skyldig att betala för en förberedande undersökning. Förevarande paragraf tar i stället direkt sikte på situationer där undantag från denna princip skall gälla. Detta är fallet, om konsumenten *på grund av sedvana inom branschen eller annars har skäl att anta att undersökningen skall göras utan ersättning*.

Det nämns uttryckligen att konsumenten kan ha skäl att anta att undersökningen skall ske utan ersättning på grund av att detta är sedvana inom branschen. Andra omständigheter som kan ge konsumenten skäl för ett

38 § KtjL

sådant antagande kan vara att det är vanligt bland företagarna på orten att inte ta betalt för sådana uppdrag. Om näringsidkaren tidigare utfört förberedande undersökningar av liknande slag åt konsumenten utan att ta betalt, kan också detta vara ett skäl för konsumenten att anta att den ifrågavarande undersökningen skall ske vederlagsfritt.

Andra omständigheter som kan ge konsumenten skäl att tro att han inte behöver betala kan vara att undersökningen utförs som ett led i näringsidkarens normala försäljningsansträngningar. Detta är i synnerhet fallet om det är näringsidkaren som söker upp konsumenten och erbjuder denne sina tjänster. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare, som marknadsför s. k. kondensrör för skorstenar, vid hembesök hos villaägare erbjuder sig att "provtrycka" skorstenarna för att kontrollera om de är täta.

En annan omständighet som kan ge konsumenten anledning att anta att en förberedande undersökning skall ske vederlagsfritt är att det är fråga om sådana kostnadsberäkningar m. m. som ingår i ett vanligt anbudsförfarande.

Paragrafen är inte tvingande. Näringsidkaren kan alltså alltid förbehålla sig rätt till betalning för en förberedande undersökning, även om det är sedvana inom branschen att näringsidkare inte tar betalt för förberedande undersökningar av ifrågavarande slag. Självfallet måste det dock fordras att näringsidkaren på ett tydligt sätt har gjort klart för konsumenten att denne skall betala för undersökningen i fall då konsumenten annars på grund av omständigheterna har skäl att anta motsatsen.

Förvaring. Paragrafen är i och för sig tillämplig även i fråga om förvaring. Dess praktiska betydelse torde dock vara begränsad när det gäller förvaringstjänster.

Pristillägg

38 §

Näringsidkaren har rätt till pristillägg

1. om han har utfört tilläggsarbete i enlighet med bestämmelserna i 8 §, eller

2. om tjänsten har fördyrats på grund av omständigheter som är att hänföra till konsumenten och som näringsidkaren inte bort förutse när avtalet träffades.

I fråga om pristilläggets storlek gäller bestämmelserna i 36 §.

(Jfr 2 kap. 13 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens rätt till pristillägg. Frågan har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.8.1.

Första stycket

Enligt bestämmelserna i första stycket har näringsidkaren till en början rätt till pristillägg om han har utfört *tilläggsarbete*. En förutsättning är

dock att tilläggsarbetet har utförts *i enlighet med bestämmelserna i 8 §*. Det innebär att konsumenten är skyldig att betala pristillägg för ett tilläggsarbete endast om näringsidkaren har haft rätt att utföra detta på grund av en överenskommelse med konsumenten eller direkt på grund av bestämmelserna i 8 §. I denna del får hänvisas till specialmotiveringen till 8 §. Har näringsidkaren utfört tilläggsarbete i en större omfattning än han sålunda haft rätt till, är konsumenten bara skyldig att betala pristillägg för det tilläggsarbete som näringsidkaren har varit berättigad att utföra. 38 § KtjL

Bestämmelserna i 8 § om vad som är att hänföra till tilläggsarbete och om näringsidkarens rätt att utföra tilläggsarbete i fall då konsumenten inte kan anträffas utan uppskov ger utrymme för en viss skönsmässig bedömning från näringsidkarens sida. Det har därför inte ansetts påkallat eller lämpligt att därutöver föra in en av utredningen föreslagen regel om att näringsidkaren i skälig utsträckning skulle ha rätt till ersättning för tilläggsarbete som han har utfört utan att ha rätt därtill enligt 8 §, om näringsidkaren ursäktligen misstagit sig i fråga om sin rätt att utföra tilläggsarbetet.

Enligt bestämmelserna i första stycket har näringsidkaren vidare rätt till pristillägg, om tjänsten *fördyras* på grund av omständigheter som är att hänföra till konsumenten och som näringsidkaren inte bort förutse när avtalet träffades. Med "omständigheter som är att hänföra till konsumenten" avses förhållanden på konsumentens sida oberoende av om dessa kan läggas honom till last som försummelse eller ej. Det kan vara fråga om oriktiga eller missvisande uppgifter från konsumentens sida beträffande beskaffenheten eller storleken av föremålet för tjänsten, dröjsmål med att tillhandahålla föremålet för tjänsten eller med att tillhandahålla material, ändrade anvisningar till näringsidkaren beträffande utförandet eller andra liknande förhållanden. För att näringsidkaren skall ha rätt till pristillägg på grund av en fördyring som beror på en omständighet som i och för sig är att hänföra till konsumenten fordras emellertid att näringsidkaren inte borde ha beaktat den ifrågavarande omständigheten redan när avtalet träffades.

Rätten till pristillägg gäller inte bara då ett visst totalpris för tjänsten har avtalats utan även då priset skall bestämmas med hänsyn till en ungefärlig prisuppgift (jfr 36 § andra stycket). Den kan vidare aktualiseras om ett fast pris har avtalats eller en ungefärlig prisuppgift har lämnats beträffande enbart en del av tjänsten.

Förevarande regel innebär inte att näringsidkaren har en ovillkorlig rätt att utföra tjänsten mot pristillägg. Om det visar sig att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten kunde ha räknat med, skall näringsidkaren underrätta honom om detta (se 6 § andra stycket). Bl.a. i en sådan situation kan konsumenten avbeställa tjänsten. Han behöver då inte betala mer än vad som följer av 42–44 §§.

Andra stycket

I andra stycket anges att bestämmelserna i 36 § om priset gäller även i fråga om pristillägg enligt förevarande paragraf. Om parterna har kommit

överens om pristilläggets storlek, gäller alltså överenskommelsen om den inte är oskälig och därför kan angripas med stöd av 36 § avtalslagen. Konsumentens behov av ett tilläggsarbete kan t. ex. ha gett näringsidkaren möjlighet att genomdriva en överenskommelse om ett oskäligt stort pristillägg. Det vanliga torde dock vara att pristilläggets storlek inte har bestämts genom avtal. Konsumenten skall då betala vad som är ett med hänsyn till omständigheterna skäligt pristillägg. Vid denna bedömning skall hänsyn tas till i princip samma omständigheter som dem som enligt 36 § skall beaktas vid avgörandet av vad som är ett skäligt pris. 39 § KtjL

Förvaring. Paragrafen är tillämplig också på tjänster som avser förvaring. Den kan ha praktisk betydelse t. ex. om föremålet visar sig kräva mer kostsam vård än näringsidkaren vid avtalstillfället hade bort förutse.

Betalning efter olyckshändelse m. m.

39 §

Konsumenten är inte skyldig att betala för arbete som näringsidkaren har utfört eller material som denne har tillhandahållit i den mån arbetet eller materialet försämras eller går förlorat genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar före den tidpunkt som anges i 12 §.

(Jfr 2 kap. 14 § i utredningens förslag)

Paragrafen handlar i praktiken om i vilken utsträckning näringsidkaren i prishänseende "står faran" för att arbete och material förstörs genom olyckshändelser o. d. Frågan har behandlats i den allmänna motiveringen i avsnitt 2.8.2.

Med att näringsidkaren i prishänseende står faran för en händelse menas att han inte får kräva betalning för arbete eller material som har förstörts av händelsen i fråga. När näringsidkaren inte längre står faran, innebär det å andra sidan att konsumenten måste betala för tjänsten trots att resultatet gått till spillo.

Frågan om vem som skall stå faran, eller med andra ord bära risken, för att det som näringsidkaren har utfört eller tillhandahållit förstörs genom olyckshändelse o. d. har betydelse också för bedömningen av om konsumenten skall få göra gällande påföljder av fel och dröjsmål (se 9 § första stycket 1 och 16 resp. 24 §).

De händelser som avses med paragrafen är dels rena olyckshändelser såsom en eldsvåda eller en översvämning, dels andra liknande händelser som varken näringsidkaren eller konsumenten ansvarar för såsom skadegörelse eller stöld av tredje man. Den fråga som behandlas i förevarande paragraf är om konsumenten i ett sådant fall ändå är skyldig att betala för näringsidkarens prestation, inte vem som bär risken för att själva föremålet kommit bort. Beträffande den frågan kan hänvisas till specialmotiveringen till 32 §.

Frågan om det är näringsidkaren eller konsumenten som skall bära risken för en händelse av ifrågavarande slag beror enligt paragrafen på om händelsen inträffar före eller efter "den tidpunkt som avses i 12 §", dvs. den tidpunkt som är avgörande för frågan om tjänsten är felaktig. Som regel är detta den tidpunkt då uppdraget avslutades eller – när tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne – då saken har kommit i konsumentens besittning. 40 § KtjL

Förvaring. Paragrafen är tillämplig också på tjänster som avser förvaring. Den innebär bl. a. att konsumenten måste betala för förvaringen även om föremålet har kommit bort. Detta gäller dock inte om förlusten beror på att näringsidkaren har varit försumlig eller om konsumenten har rätt att häva avtalet i dess helhet på grund av att förvaringen har anordnats på ett felaktigt sätt eller på grund av ett dröjsmål på näringsidkarens sida (se avsnitt 2.11.5 i den allmänna motiveringen).

Specificerad räkning

40 §

Näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning för tjänsten. Räkningen skall göra det möjligt för konsumenten att bedöma det utförda arbetets art och omfattning. I den mån tjänsten inte har utförts mot fast pris skall det även framgå av räkningen hur priset har beräknats.

(Jfr 2 kap. 16 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att ställa ut en specificerad räkning. Frågan har behandlats i avsnitt 2.8.3 i den allmänna motiveringen.

Enligt paragrafen är näringsidkaren skyldig att ställa ut en specificerad räkning endast om konsumenten begär det. Självfallet kan näringsidkaren också vara skyldig att göra detta direkt på grund av avtalet mellan parterna. Paragrafen är tvingande till konsumentens förmån. Konsumenten är alltså inte bunden av ett avtalsvillkor varigenom han på förhand har avstått från rätten att erhålla en specificerad räkning (se 3 §).

Konsumentens rätt att begära en specificerad räkning är i och för sig inte begränsad till att gälla endast under viss tid efter uppdragets avslutande e.d. (jfr dock 41 § andra stycket). Det ligger emellertid i sakens natur att konsumenten inte kan dröja hur länge som helst med att framställa en sådan begäran, eftersom det så småningom kan bli förenat med oskäliga svårigheter för näringsidkaren att åstadkomma en specificerad räkning avseende en tjänst.

Det har inte ansetts möjligt eller lämpligt att i lagtexten i detalj ange de krav som bör ställas på en specificerad räkning i olika enskilda fall. Som ett

principiellt krav gäller emellertid till en början att räkningen *skall göra det möjligt för konsumenten att bedöma det utförda arbetets art och omfattning*. Detta innebär att konsumenten skall kunna utläsa t. ex. vilket slags arbete som utförts, vilka åtgärder som vidtagits och vad för slags material som använts. Denna specifikation är främst avsedd att göra det möjligt för konsumenten att bedöma om tjänsten har utförts avtalsenligt. 41 § KtjL

I den mån tjänsten inte har utförts mot ett fast pris skall det av räkningen också framgå *hur priset har beräknats*. I ett sådant fall krävs det alltså att näringsidkaren i räkningen anger t. ex. hur många timmar och hur mycket material som gått åt samt priset per timme och materialenhet. Syftet med denna specifikation är givetvis främst att göra det möjligt för konsumenten att bedöma det begärda prisets skälighet.

Konsumentverket har i fråga om reparation av elektriska hushållsapparater och hemelektronik utfärdat riktlinjer som bl. a. innehåller mer detaljerade krav på vad en specificerad räkning skall innehålla (se konsumentverkets författningssamling 1982: 4). Dessa riktlinjer torde kunna tjäna till viss ledning även utanför sitt direkta tillämpningsområde. Det kan också vara lämpligt att konsumentverket överväger behovet av liknande riktlinjer även för andra branscher eller av mer generell giltighet.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig också på tjänster som avser förvaring.

Tid för betalning

41 §

Om inte annat följer av avtalet, är konsumenten skyldig att betala vid anfordran sedan näringsidkaren har utfört tjänsten.

Har konsumenten i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän en sådan räkning har kommit honom till handa.

(Jfr 2 kap. 17 § i utredningens förslag)

Paragrafen innehåller regler om tiden för betalningen. Frågan har behandlats i avsnitt 2.8.4 i den allmänna motiveringen.

Första stycket

Regeln i första stycket är dispositiv och gäller med andra ord bara om parterna inte själva kommit överens om när betalningen för en tjänst skall erläggas. Parterna kan alltså i princip fritt avtala t. ex. om att priset skall betalas helt eller delvis i förskott, i olika delposter under tjänstens utförande eller vid en bestämd tidpunkt efter det att tjänsten har avslutats. Som har nämnts i den allmänna motiveringen kan generalklausulen i 36 § avtalslagen dock utgöra en begränsning, särskilt i fråga om långtgående villkor angående förskottsbetalning.

Om annat inte följer av avtalet gäller emellertid enligt förevarande bestämmelse att betalningen skall erläggas *vid anfordran sedan näringsid-*

41 § KtjL

karen har utfört tjänsten. Detta innebär att näringsidkaren har att framställa anspråk på betalning och att konsumenten inte är skyldig att betala förrän han fått del av en sådan anfordran om betalning. I princip är konsumenten skyldig att betala omedelbart vid anfordran. I praktiken har konsumenten visserligen ofta en viss tid på sig genom att påföljder av dröjsmål med betalning inte alltid inträder omedelbart (jfr prop. 1981/82: 40 s. 37; jfr även 6 och 7 §§ inkassolagen). Om tjänsten avser en lös sak som befinner sig i näringsidkarens besittning, kan näringsidkaren dock utöva sin retentionsrätt enligt 49 § och alltså hålla kvar föremålet för tjänsten om inte konsumenten betalar omedelbart.

En viss inskränkning i konsumentens skyldighet att betala vid anfordran följer av reglerna om konsumentens rätt att hålla inne betalningen när det föreligger avtalsbrott på näringsidkarens sida. Om tjänsten är felaktig, får konsumenten sålunda hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av felet (se 19 §). Eftersom konsumenten enligt första stycket i förevarande paragraf är skyldig att betala vid anfordran först när näringsidkaren har utfört tjänsten, har däremot konsumentens rätt att hålla inne betalningen vid näringsidkarens dröjsmål inte någon självständig betydelse i fall tiden för betalningen inte följer av avtalet (se 27 §).

Andra stycket

Enligt 40 § är näringsidkaren skyldig att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning. Av förevarande bestämmelse följer att konsumenten, om han i tid har begärt en specificerad räkning, inte är skyldig att betala förrän näringsidkaren har efterkommit hans begäran. Detta gäller dock bara under förutsättning att han har framställt sin begäran "i tid". Vad detta innebär har behandlats i den allmänna motiveringen.

Konsumentens betalningsskyldighet inträder inte förrän han fått en räkning som är så specificerad att den uppfyller kraven på specifikation enligt 40 §.

Slutligen gäller att den specificerade räkningen skall ha kommit konsumenten till handa. Uttrycket "komma till handa" har här samma betydelse som i flera andra lagar t. ex. avtalslagen, köplagen och räntelagen. Räkningen kommer konsumenten till handa när han är i tillfälle att ta del av dess innehåll. Om räkningen överlämnas till konsumenten, kommer den honom till handa vid själva överlämnandet. Skickas den med post får den i allmänhet anses ha kommit konsumenten till handa när den läggs i dennes brevlåda eller när han nås av en avi om att den kan hämtas på ett postkontor (se prop. 1981/82: 40 s. 33).

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring.

4.1.7 Avbeställning

42 § KtjL

Detta avsnitt av lagen omfattar 42–44 §§. Det innehåller främst bestämmelser om näringsidkarens rätt till ersättning i fall då konsumenten avbeställer tjänsten. Med att konsumenten avbeställer tjänsten avses enligt lagens terminologi att han lämnar besked om att han inte vill fullfölja avtalet om tjänsten utan att ha stöd för detta i lagens bestämmelser om rätt till hävning.

Avsnittet inleds med en bestämmelse om hur ersättningen till näringsidkaren normalt skall bestämmas i de aktuella fallen (42 §). Härefter följer en regel om näringsidkarens möjligheter att förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning (43 §). Avsnittet avslutas med bestämmelser om näringsidkarens rätt att i vissa fall trots avbeställningen fullfölja tjänsten och kräva fullt pris för denna (44 §).

42 §

Avbeställer konsumenten tjänsten innan den har slutförts, har näringsidkaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Ersättningen skall motsvara det pris som skulle ha gällt, om avtalet endast hade avsett vad som har utförts.

Näringsidkaren har vidare rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på grund av att han på annat sätt har inrättat sig efter uppdraget. Näringsidkaren har dock inte rätt till sådan ersättning, om konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat på grund av att föremålet för tjänsten har skadats eller gått förlorat utan att detta har berott på försummelse på konsumentens sida eller på grund av att konsumenten har hindrats att dra nytta av tjänsten till följd av författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande omständigheter utanför hans kontroll.

Ersättning till näringsidkaren enligt andra stycket får inte överstiga hans förlust till följd av avbeställningen.

(Jfr 2 kap. 9 § i utredningens förslag)

I paragrafen behandlas näringsidkarens rätt till ersättning när konsumenten har avbeställt tjänsten. Första stycket gäller endast i fall då tjänsten till någon del har utförts när avbeställningen äger rum, medan andra stycket gäller vare sig något arbete har utförts eller ej. Tredje stycket innehåller en övre gräns för vad konsumenten är skyldig att betala om han avbeställer.

Hithörande frågor har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.8. Av vad som där anförts framgår att vad som har ansetts behöva regleras är den ekonomiska uppgörelsen mellan parterna när konsumenten inte längre vill att tjänsten utförs utan bestämmer sig för att avbeställa den.

I enlighet med vad utredningen har uttalat (betänkandet s. 437) kan en avbeställning avse inte bara den avtalade tjänsten i dess helhet. Konsumenten kan också avbeställa en del av tjänsten, dvs. reducera uppdragets omfattning. Förevarande paragraf är tillämplig även i ett sådant fall.

Paragrafen är vidare tillämplig vid avbeställning av s.k. abonnemangs- 42 § KtjL
tjänster, dvs. avtal om att näringsidkaren fortlöpande skall tillhandagå konsumenten med en viss tjänst. Ett praktiskt exempel är avtal om årlig översyn och service av värmeanläggningen i en villa.

Första stycket

Bestämmelserna i förevarande stycke innebär att näringsidkaren har rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen.

Till *den redan utförda delen av tjänsten* räknas inte bara det mest centrala innehållet i den avtalade tjänsten utan också projekterings-, planerings- och annat förberedelsearbete som konsumenten inte kan tillgodogöra sig på grund av avbeställningen. Om en husfasad skall putsas är exempelvis uppmontering av ställningar att räkna som en utförd del av tjänsten. Detsamma gäller om näringsidkaren har utrymt en lokal inför omläggningen av ett golv. För att bli ersättningsgillt måste förberedelsearbetet, såsom i de angivna exemplen, vara direkt bundet till just den avtalade tjänsten. Om det, för att ta ett annat exempel, är näringsidkaren som skall anskaffa materialet, kan också arbetet med detta vara en del av tjänsten. Materialet måste dock ha anskaffats enkom för detta uppdrag. Det är inte tillräckligt att arbetet med materialanskaffningen endast delvis har föranletts av det aktuella uppdraget. Anskaffning av material som näringsidkaren ibland behöver i sin verksamhet och som inte är speciellt för det aktuella uppdraget bör alltså inte räknas som en del av tjänsten.

Med *arbete som näringsidkaren måste utföra trots avbeställningen* avses exempelvis arbete med nedmontering av byggnadsställningar och borttransport av material som inte har kommit till användning. I vissa fall kan också visst arbete med själva föremålet för tjänsten behöva utföras trots avbeställningen. Normalt torde parterna komma överens i sådana frågor i samband med att avbeställningen äger rum. Om så inte sker och konsumenten inte är anträffbar, kan näringsidkaren med hänsyn till sin omsorgsplikt enligt 4 § behöva utföra vissa avslutningsarbeten så att föremålet inte kommer till skada. Han har då också rätt till ersättning för arbetet enligt den här aktuella bestämmelsen.

Den ersättning som näringsidkaren har rätt till skall motsvara *det pris som skulle ha gällt, om arbetet endast hade avsett det arbete som utförts*. Om något pris för den avtalade tjänsten över huvud taget inte har bestämts, får man tillämpa den regel om priset som gäller enligt 36 § första stycket. Denna innebär att konsumenten för det utförda arbetet skall betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt (se vidare specialmotiveringen till 36 §).

42 § KtjL

Om situationen i stället är den att parterna har avtalat om ett visst prisberäkningssätt – exempelvis fasta priser för olika arbetsmoment eller ersättning per timme – torde det i allmänhet saknas anledning att frångå detta beräkningssätt vid bestämmande av ersättningen enligt förevarande paragraf.

Om parterna har avtalat ett fast pris för hela tjänsten, får ersättningen för vad som har utförts sättas i relation till det avtalade priset. Detta innebär att, om det avtalade priset ligger högre än gängse pris, ersättningen för den redan utförda delen av tjänsten i motsvarande mån bör ligga i överkant. Det bör här framhållas att man inte utan vidare kan uppskatta ersättningen för den utförda delen av tjänsten till motsvarande andel av det totala priset. Det ligger nämligen i sakens natur att ett uppdrag ofta blir förhållandevis billigare ju större det är. Detta kan bero exempelvis på att uppdraget är förenat med vissa fasta kostnader som inte reduceras i samma utsträckning för det fall att hela tjänsten inte utförs. Priset för t.ex. hälften av den avtalade tjänsten kan därför ofta vara högre än hälften av det pris som skulle ha gällt om hela tjänsten hade utförts.

Andra stycket

Som har anförts i den allmänna motiveringen kan det tänkas att näringsidkaren i mera speciella situationer skulle göra en förlust om han hade rätt endast till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Huvudregeln i andra stycket innebär att näringsidkaren utöver sådan ersättning kan ha rätt till ersättning för förluster som beror på att han har inrättat sig efter uppdraget. Sådan ersättning kan utgå vare sig tjänsten har påbörjats eller ej.

Som exempel på *kostnader för den återstående delen av tjänsten* kan nämnas resekostnad till konsumentens bostad. Ett annat exempel utgör kostnader för material som näringsidkaren har anskaffat. För att sådan kostnad skall vara ersättningsgill krävs dock att det är fråga om material som har anskaffats med sikte på den särskilda tjänsten och alltså inte sådant material som näringsidkaren löpande använder i sin verksamhet. I den mån kostnaderna hänför sig till en redan utförd del av tjänsten ersätts de enligt första stycket. I andra stycket åsyftas alltså endast kostnader för den del av tjänsten som har blivit avbeställd. Det torde i allmänhet inte vara svårt att avgöra till vilken av dessa kategorier kostnaden är hänförlig. Frågan kan få betydelse bl.a. genom att rätten till ersättning enligt andra stycket är försedd med ett undantag för vissa situationer (se närmare i det följande).

För att kostnader för den återstående delen av tjänsten skall ersättas av konsumenten krävs att kostnaderna har inneburit en förlust för näringsidkaren. Om kostnaden trots avbeställningen har varit till nytta i näringsidkarens övriga verksamhet, skall ersättning alltså inte utgå. Detsamma gäller om kostnaden borde ha kunnat nyttiggöras hos näringsidkaren.

Detta följer av den allmänna principen att den som lider en skada är skyldig att söka begränsa sin förlust. Näringsidkaren får i enlighet härmed söka avyttra material som han har anskaffat för den avtalade tjänsten och som han inte kan använda för andra ändamål. Ersättningen kommer i sådana fall att begränsas till den eventuella förlust som näringsidkaren gör genom försäljningen. Om näringsidkaren inte lyckas avyttra materialet, är konsumenten skyldig att ersätta honom kostnaden för detta. Konsumenten har då givetvis rätt att få materialet. 42 § KtjL

Näringsidkaren har vidare rätt till ersättning för *förluster i övrigt* som uppkommer genom att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på annat sätt har inrättat sig efter det sedermera avbeställda uppdraget. Som har framhållits i den allmänna motiveringen innebär detta att näringsidkaren normalt inte har rätt till ersättning för utebliven vinst på det uppdrag som har blivit avbeställt. Däremot ersätts näringsidkaren för förluster som hänger samman med att han har inrättat sig efter det uppdrag som konsumenten har lämnat honom, exempelvis genom att näringsidkaren har avböjt andra uppdrag under den tid som han har reserverat för den sedermera avbeställda tjänsten.

Förlusterna får i de nu berörda fallen beräknas med utgångspunkt i den uteblivna vinsten på det uppdrag som näringsidkaren har underlåtit att ta på sig. Med vinst avses i detta sammanhang den del av priset för detta uppdrag som överstiger särkostnaderna för uppdraget och som är avsedd att bidra till att täcka allmänna omkostnader och till att förränta eget kapital. Saken kan också uttryckas så att den uteblivna vinsten utgörs av det beräknade priset för det mistade uppdraget med avdrag för de kostnader som näringsidkaren har besparat sig genom att detta uppdrag inte kom till utförande.

Om näringsidkaren har gjort en förlust genom att han har inrättat sig efter det avbeställda uppdraget, är han i enlighet med det tidigare anförda skyldig att söka begränsa denna förlust. Näringsidkaren bör alltså använda sina frigjorda resurser för att minska omfattningen av förlusten. Om näringsidkaren lyckas skaffa annat arbete, skall vinsten på detta dras av vid beräkningen av förlusten. Även det förhållandet att näringsidkaren inte har ansträngt sig tillräckligt för att skaffa sig andra uppdrag skall beaktas vid denna beräkning.

Vid beräkningen av förlusten måste beaktas att ett uppdrag som näringsidkaren har underlåtit att ta på sig kan ha varit mindre lönsamt än det avbeställda arbetet. Näringsidkarens förlust uppgår då inte till mera än den vinst som skulle ha blivit resultatet av det icke antagna uppdraget. Skulle detta uppdrag i stället ha varit mer lönsamt än det uppdrag som avbeställts, utgör förlusten likväl inte mer än vad näringsidkaren har förlorat genom att han inte har utfört det avbeställda uppdraget (se tredje stycket).

Ersättning för förluster som näringsidkaren inte kan täcka genom att utföra andra uppdrag torde mera sällan förekomma i branscher där verk-

42 § KtjL

samheten normalt är organiserad så att näringsidkaren har en mer eller mindre konstant balans av icke utfört arbete. Ett exempel utgör en bilverkstad, dit ett antal bilar har lämnats in för reparation. Verkstaden kan vid avbeställning av en bilreparation i allmänhet sysselsättas med något annat arbete. Om så inte är fallet beror det antagligen på brist på kunder, och näringsidkaren har då inte gjort någon förlust genom att han har inrättat sig efter den avbeställda tjänsten. I andra branscher, särskilt vid tjänster av större omfattning, kan det emellertid förekomma att näringsidkaren avböjer uppdrag eller i varje fall underlåter att vidta åtgärder för att skaffa andra uppdrag under den tid som den sedermera avbeställda tjänsten var avsedd att utföras. I sådana fall kan det bli aktuellt med förlustersättning enligt förevarande stycke.

Det ankommer i princip på näringsidkaren att styrka den förlust han har lidit genom att tjänsten avbeställts. För att ersättningsgill förlust skall konstateras bör det inte krävas att näringsidkaren faktiskt har avböjt erbjudanden om andra uppdrag. Näringsidkaren kan nämligen ha inrättat sig efter det avbeställda uppdraget på det sättet att han förhållit sig passiv. Exempelvis kan en byggmästare, som har avsatt två månader för ett projekt, ha inrättat sig efter detta genom att inte vidta någon åtgärd för att få andra uppdrag. Även i ett sådant fall bör förlustersättning kunna komma i fråga. Det bör då inte ställas alltför höga krav på näringsidkaren i bevishänseende, om han gör gällande att han inte har haft möjlighet att utnyttja sin ledigblivna kapacitet. Det bör räcka att näringsidkaren gör sannolikt att han har gått miste om en inkomstkälla genom att inrätta sig efter uppdraget. Vid bedömningen av denna bevisfråga får man särskilt beakta förhållandena i branschen på orten vid den aktuella tiden.

En särskild fråga är hur ersättningen skall beräknas vid avbeställning av *abonnemangsavtal*. Avbeställningen får till en början den omedelbara verkan att konsumenten skall betala ersättning enligt första stycket för arbete som har utförts under tiden fram till avbeställningen. Även om abonnemangsavtalet föreskriver viss uppsägningstid, behöver konsumenten inte betala ersättning enligt första stycket för längre tid än fram till avbeställningen. Däremot får en föreskrift om uppsägningstid betydelse för beräkningen enligt andra stycket av den förlust näringsidkaren lider på grund av avbeställningen. På grund av en sådan föreskrift har nämligen näringsidkaren haft anledning att räkna med att avtalet skulle gälla åtminstone under denna tid. Den förlust som kan drabba näringsidkaren därför att han har inrättat sig efter uppdraget blir i enlighet härmed begränsad till att motsvara högst vad näringsidkaren går miste om under uppsägningstiden.

Ett undantag från konsumentens skyldighet att ersätta förluster enligt andra stycket gäller i vissa fall där *konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat*. I enlighet med vad som har utvecklats i den allmänna motiveringen tar detta undantag sikte på fall där de förhållanden som har legat till grund för beställningen av tjänsten ändras på ett avgörande sätt på

grund av oförutsedda omständigheter som inte kan läggas konsumenten till last. 42 § KtjL

Undantaget från konsumentens ersättningsskyldighet gäller till en början i fall där syftet med tjänsten har förfelats därför att föremålet för tjänsten har skadats eller gått förlorat utan att detta beror på försummelse på konsumentens sida. Som exempel kan nämnas att konsumenten avbeställer ett uppdrag avseende reparationsarbeten på en byggnad sedan denna har brunnit ned. Undantagsbestämmelsen gäller inte bara när föremålet fysiskt har förintats utan i alla fall där det har gått förlorat för konsumenten, exempelvis genom stöld. Även en skada på föremålet kan leda till att syftet med tjänsten har blivit förfelat. Detta torde bli fallet främst när skadan är så allvarlig att den avtalade tjänsten vid en ekonomisk bedömning inte längre ter sig meningsfull för konsumenten.

Konsumenten är inte heller skyldig att betala förlustersättning till näringsidkaren, om han hindras från att dra nytta av tjänsten till följd av författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande omständigheter utanför konsumentens kontroll. Detta kan komma att bli av betydelse särskilt när det gäller arbete på fastigheter. Ett exempel är att en myndighet utfärdar strängare brandsäkerhetsföreskrifter än beräknat vilka innebär att en ombyggnad inte kan utföras såsom avtalats utan i stället på ett sätt som konsumenten inte kan godta.

Det bör framhållas att konsumentens ersättningsskyldighet i dessa fall faller bort endast när den omständighet som hindrar honom från att dra nytta av tjänsten verkligen ligger utanför hans kontroll. Ett exempel på en situation där detta inte kan anses fallet är att konsumenten med bindande verkan avtalar med näringsidkaren om ett tillbyggnadsarbete innan han har erhållit byggnadslov. Avslår byggnadsnämnden senare konsumentens ansökan om byggnadslov, bör förlustersättning kunna komma i fråga.

Som har anförts i den allmänna motiveringen är det möjligt att konsumenten i vissa situationer skulle kunna åberopa generalklausulen i 36 § avtalslagen till stöd för att – utan tillämpning av reglerna om avbeställning – helt eller delvis befrias från sina förpliktelser enligt avtalet om en tjänst. Det bör i anslutning till detta framhållas att den reglering av vissa oförutsedda händelser som förevarande bestämmelse innehåller inte bör utesluta att 36 § avtalslagen tillämpas i andra situationer där förhållandena har ändrats sedan avtalet ingicks (se prop. 1975/76: 81 s. 126–128).

Tredje stycket

Denna bestämmelse får betydelse i fall där det uppdrag, som näringsidkaren har gått miste om därför att han inrättat sig efter den avbeställda tjänsten, skulle ha varit mera lönsamt än den avbeställda tjänsten. Näringsidkarens ersättning begränsas i sådana fall till att gälla hans förlust till följd av avbeställningen, dvs. den del av priset för den avbeställda tjänsten som överstiger särkostnaderna för denna och som är avsedd att bidra till

att täcka allmänna omkostnader och till att förränta eget kapital. Förevarande bestämmelse begränsar näringsidkarens sammanlagda ersättning enligt paragrafen så att den inte kan komma att överstiga priset för den avbeställda tjänsten. 43 § KtjL

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även på tjänster som avser förvaring. Den torde dock få begränsad praktisk betydelse vid förvaringstjänster med hänsyn till att avtalet här ofta är avsett att gälla tills vidare med rätt för båda parter att säga upp avtalet utan att behöva åberopa något skäl.

43 §

Näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare som ersättning enligt 42 §.

(Jfr 2 kap. 10 § i utredningens förslag)

Paragrafen reglerar näringsidkarens möjligheter att förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning från konsumentens sida.

Som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.9) kan det i vissa fall medföra besvär och kostnader att bestämma storleken av den ersättning som konsumenten har att utge enligt 42 §. I förevarande bestämmelse har därför öppnats en möjlighet för parterna att på förhand träffa särskild överenskommelse om ersättningen vid avbeställning. Eftersom 42 § är tvingande till konsumentens förmån skulle, utan den nu aktuella bestämmelsen, sådana villkor inte kunna göras gällande mot köparen, om en beräkning enligt 42 § i det aktuella fallet leder till en lägre ersättning.

Bestämmelsen syftar framför allt till att möjliggöra villkor om avbeställningsavgift i standardavtal. Det är dock intet som hindrar att ett individuellt avtal reglerar frågan om ersättning vid avbeställning. Det ligger i båda parters intresse att redan från början veta vad konsumenten skall betala i händelse av avbeställning. Vidare minskar risken för tvister om hur ersättningen skall beräknas.

För att ett avtalsvillkor som anger en avbeställningsavgift skall vara giltigt krävs att ersättningen är skälig med hänsyn till vad som normalt kan antas tillkomma en näringsidkare vid en beräkning enligt 42 §. Förhandlingar i detta ämne kan antas komma att tas upp mellan konsumentverket och de branscher där frågan är särskilt aktuell. Resultatet av sådana förhandlingar bör kunna ge viss vägledning för bedömningen även i andra fall.

Avbeställningsavgiften kan konstrueras på olika sätt. Den behöver inte nödvändigtvis utgöra ett fast belopp som skall betalas vid alla avbeställningar. Ersättningens storlek kan variera beroende på vid vilken tidpunkt avbeställningen sker, t. ex. före eller efter det att tjänsten har börjat ut-

föras. Ersättningen kan också bestämmas till viss procent av priset för tjänsten. Beroende på omständigheterna kan beloppet avse såväl ersättning för utfört arbete som ersättning för förluster till följd av avbeställningen (42 § första respektive andra stycket). 44 § KtjL

44 §

Avser tjänsten arbete på en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, får näringsidkaren fullfölja tjänsten och kräva fullt pris för denna, om konsumenten inte i rätt tid betalar vad han är skyldig för tjänsten enligt 42 eller 43 § eller ställer säkerhet för näringsidkarens fordran på denna ersättning.

Första stycket gäller ej, om det är uppenbart att näringsidkaren vid en sådan försäljning av saken som avses i 50 § andra stycket ändå kommer att få betalning för sin fordran, sedan kostnaderna för försäljningen och vad näringsidkaren har att fordra enligt 50 § första stycket har dragits av från köpeskillingen.

(Paragrafen saknar motsvarighet i utredningens förslag)

I paragrafen behandlas näringsidkarens rätt att i vissa fall fullfölja tjänsten trots att den har avbeställts av konsumenten. Som har utvecklats i den allmänna motiveringen är utgångspunkten den att konsumenten har rätt att avbeställa tjänsten innan den har slutförts. Bestämmelserna i förevarande paragraf innefattar en viss inskränkning i denna rätt, förestavad främst av näringsidkarens intresse av att kunna ha föremålet för tjänsten som säkerhet för vad han har att fordra enligt 42 eller 43 §.

Paragrafen gäller bara fall där tjänsten avser arbete på en sak. Den är alltså inte tillämplig vid tjänster som avser förvaring.

Första stycket

Bestämmelsen förutsätter att den sak som tjänsten avser har överlämnats i näringsidkarens besittning eller skall tillverkas av denne. Den närmare innebörden av detta har utvecklats i specialmotiveringen till 12 § och behandlas även i specialmotiveringen till 49 §. Av den nu angivna förutsättningen följer att bestämmelserna i förevarande paragraf är tillämpliga endast i situationer där näringsidkaren vid tjänster som avser arbete på en sak kan bli berättigad att sälja föremålet för tjänsten för att få ut sin ersättning på grund av uppdraget.

En ytterligare förutsättning för näringsidkarens rätt att fullfölja tjänsten och kräva fullt pris är att konsumenten, sedan han har avbeställt tjänsten, inte i rätt tid betalar eller ställer säkerhet för näringsidkarens fordran. Frågan om konsumenten är i dröjsmål får bedömas med tillämpning av de principer som ligger till grund för reglerna i 41 §. Normalt är konsumenten sålunda skyldig att betala vid anfordran sedan avbeställningen har ägt rum. Om konsumenten emellertid i tid har begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän räkningen har kommit honom till handa.

Andra stycket

45 § KtjL

Som har angetts i det föregående är paragrafen förestavad främst av näringsidkarens intresse att ha säkerhet för sin fordran på konsumenten. I enlighet med detta gäller enligt andra stycket att näringsidkaren inte har rätt att fullfölja tjänsten, om det är uppenbart att näringsidkaren vid en försäljning av saken ändå kommer att få täckning för sin fordran. Bestämmelsen innebär att man därvid också skall beakta kostnaderna för en försäljning samt den fordran som näringsidkaren kan ha på grund av att han, sedan föremålet inte har hämtats ut av konsumenten, har vårdat detta (se 50 § första stycket). Om det är uppenbart att den uppskattade köpeskillingen för föremålet minskad med dessa avdragsposter under alla omständigheter överstiger näringsidkarens fordran enligt 42 eller 43 §, har näringsidkaren alltså inte rätt att fullfölja tjänsten. Framför allt när mera dyrbara föremål har lämnats in till näringsidkaren kan denna regel bli av betydelse. I praktiken torde det dock vara ovanligt att konsumenten underlåter att lösa ut ett sådant föremål.

Förvaring. Som tidigare har nämnts är förevarande paragraf inte tillämplig vid tjänster som avser förvaring.

4.1.8 Konsumentens dröjsmål

Föreliggande avsnitt av lagen omfattar 45–50 §§. Det innehåller främst bestämmelser om näringsidkarens befogenheter i fall då konsumenten gör sig skyldig till dröjsmål med att betala för en tjänst eller med att lämna medverkan som är nödvändig för utförandet av tjänsten.

Avsnittet inleds med bestämmelser om näringsidkarens rätt att vid konsumentens dröjsmål tills vidare *inställa arbetet* och att erhålla ersättning av konsumenten för kostnader och förluster som därigenom åsamkas näringsidkaren (45 §). Därefter följer bestämmelser om näringsidkarens rätt att *häva* avtalet om en tjänst. Dessa avser dels fall då konsumenten redan har gjort sig skyldig till ett dröjsmål (46 §), dels fall då det på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten kommer att råka i dröjsmål (47 §). Vidare regleras den ekonomiska uppgörelsen vid hävning (48 §). I den därpå följande paragrafen regleras frågan om näringsidkarens *rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten* när konsumenten inte betalar i rätt tid (49 §). Avsnittet avslutas med bestämmelser om näringsidkarens *skyldighet att vårda en sak som han kvarhåller eller som inte avhämtas i rätt tid m. m.* (50 §).

Inställande av arbetet

45 §

Betalar konsumenten inte i rätt tid i fall då priset skall betalas helt eller delvis innan tjänsten har utförts eller underlåter konsumenten att i rätt tid lämna den medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna

utföras, får näringsidkaren inställa arbetet till dess att konsumenten betalar eller lämnar medverkan. Har tjänsten påbörjats, är näringsidkaren dock skyldig att utföra arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada för konsumenten. 45 § KtjL

Inställer näringsidkaren arbetet enligt första stycket, har han rätt till ersättning för kostnader och andra förluster som detta åsamkar honom, om konsumenten inte visar att dröjsmålet ej beror på försummelse på hans sida.

(Jfr 5 kap. 1 och 2 §§ i utredningens förslag)

I paragrafen behandlas dels näringsidkarens rätt att tills vidare ställa in arbetet i vissa fall av dröjsmål från konsumentens sida, dels näringsidkarens rätt till ersättning för kostnader och förluster som därigenom åsamkas honom.

Paragrafen är tvingande till konsumentens förmån.

Hithörande frågor har i den allmänna motiveringen behandlats i avsnitt 2.10.2.

Första stycket

Näringsidkaren har enligt reglerna i första stycket rätt att i två huvudfall ställa in arbetet vid dröjsmål på konsumentens sida.

Detta gäller till en början om konsumenten *inte betalar i rätt tid* i fall då priset för tjänsten helt eller delvis skall betalas *innan tjänsten har utförts*. Som tidigare har framgått (se bl.a. specialmotiveringen till 41 §) är parterna oförhindrade att träffa avtal om att ersättningen helt eller delvis skall erläggas redan innan tjänsten har påbörjats eller under tiden som den utförs. Om konsumenten då gör sig skyldig till ett dröjsmål med en överenskommen betalning, har näringsidkaren enligt huvudregeln i första meningen rätt att ställa in arbetet – dvs. vägra att påbörja tjänsten eller att fortsätta med dess utförande – till dess att konsumenten betalar. Det är här alltså fråga om en motsvarighet till konsumentens rätt att hålla inne betalningen i fall då näringsidkaren befinner sig i dröjsmål (se 27 §).

Näringsidkaren kan i och för sig ställa in arbetet så snart konsumenten inte erlägger överenskommen betalning i rätt tid. Det krävs alltså inte att betalningsdröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren eller att konsumenten särskilt har påmints om sin betalningsskyldighet. Det ligger dock i sakens natur att det i praktiken sällan blir aktuellt att näringsidkaren ställer in arbetet på grund av ett dröjsmål med ett i sammanhanget helt bagatellartat belopp.

Näringsidkaren har enligt bestämmelsen vidare rätt att tills vidare ställa in arbetet, om konsumenten *underlåter att lämna medverkan* som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras. Att sådan medverkan är en förutsättning för tjänsten kan framgå uttryckligen av avtalet men är ofta underförstått, såsom då näringsidkaren måste släppas in i konsumentens bostad för att få tillgång till det föremål som tjänsten avser. Ett annat

45 § KtjL

exempel är att parterna har kommit överens om att konsumenten senare skall välja färg, material eller liknande. Konsumentens medverkan går i ett sådant fall ut på att precisera uppdragets innehåll och är nödvändig för att den avtalade tjänsten skall kunna utföras.

För att den nu berörda regeln skall vara tillämplig krävs det inte att konsumentens medverkan, såsom i de nyss nämnda exemplen, är en absolut förutsättning för att åstadkomma det resultat som tjänsten avser. Det är tillräckligt att konsumentens medverkan utgör en väsentlig förutsättning för uppdraget. Om det exempelvis har avtalats att konsumenten skall medverka som hantlangare vid ett byggnadsarbete, kan konsumenten inte kräva att näringsidkaren ensam skall utföra tjänsten om denna då blir väsentligt mer arbetskrävande. Kan näringsidkaren däremot utföra tjänsten på ett rimligt sätt utan konsumentens medverkan eller kan han utföra en annan del av uppdraget medan han väntar, bör han vara skyldig att göra detta. Hithörande situationer får, som utredningen har framhållit (betänkandet s. 503–504), bedömas inte enbart med hänsyn till vad som har avtalats mellan parterna utan också med hänsyn till näringsidkarens allmänna omsorgsplikt (se 4 §). Om tjänsten i ett fall av nu berört slag fördyras för näringsidkaren, kan han ha rätt till pristillägg enligt 38 §.

Om konsumenten underlåter att lämna nödvändig medverkan kan anledningen naturligtvis vara att konsumenten inte längre är intresserad av att tjänsten utförs. Konsumentens underlåtenhet kan emellertid också bero på något tillfälligt förhinder. Det ligger därför i båda parters intresse att näringsidkaren, i vart fall om ett inställande av arbetet kräver särskilda åtgärder, söker ta kontakt med konsumenten innan näringsidkaren beslutar om han skall ställa in arbetet.

I sammanhanget bör framhållas att även en underlåtenhet från konsumenten sida att lämna sådan medverkan som inte kan anses nödvändig någon gång kan ge näringsidkaren särskild anledning att anta att konsumenten inte längre önskar få arbetet utfört. Näringsidkaren bör då kunna avvakta med eller avbryta arbetet trots att förevarande bestämmelse inte är tillämplig. Om antagandet i efterhand visar sig felaktigt men näringsidkaren har haft fog för sin bedömning, får ett dröjsmål som uppkommer på grund av avbrottet i arbetet anses bero på konsumenten (se 24 § och specialmotiveringen till den paragrafen).

I praktiken kan det ofta vara omöjligt för näringsidkaren att omedelbart påbörja eller fortsätta ett arbete sedan dröjsmålet på konsumentens sida har upphört. I sådana fall åligger det näringsidkaren att uppta arbetet så snart det är möjligt. Medan arbetet är inställt får näringsidkaren inte binda sig för andra uppdrag i sådan utsträckning att han sedan inte kan uppta arbetet inom skälig tid. Om näringsidkaren har anledning att tro att dröjsmålet blir långvarigt, kan det därför bli aktuellt för honom att i stället vidta åtgärder för att frigöra sig från avtalet genom hävning (se 46 §).

45 § KtjL

Rätten att inställa arbetet enligt bestämmelsen innebär inte annat än att näringsidkaren tills vidare kan hålla inne sin prestation, dvs. avvakta med att utföra tjänsten. Skyldigheten att utföra denna kvarstår alltså, men den suspenderas till dess att dröjsmålet på konsumentens sida upphör. Att avtalet består innebär också att näringsidkaren alltjämt är skyldig att med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen, exempelvis genom att vårda föremålet för tjänsten.

Det ligger vidare i linje med näringsidkarens omsorgsplikt att hans rätt att ställa in arbetet inte kan få leda till oacceptabla skaderisker för konsumenten. I enlighet med vad som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 2.10.2) gäller därför enligt andra meningen i förevarande stycke att näringsidkaren, i fall då han i princip har rätt att ställa in arbetet, likväl är skyldig att utföra sådant *arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada* för konsumenten. Av skäl som har redovisats i den allmänna motiveringen gäller detta dock endast i fall där tjänsten har påbörjats. Om så skall anses ha skett får bedömas med hänsyn till förhållandena i det enskilda fallet. Enbart den omständigheten att ett föremål har lämnats in till näringsidkaren för reparation eller bearbetning torde i regel inte kunna anses innebära att tjänsten har blivit påbörjad.

I och med att det skall föreligga en risk för allvarlig skada torde näringsidkarens skyldighet att trots konsumentens dröjsmål utföra visst arbete inträda endast i undantagsfall. Det skall vara fråga om situationer där skaderisken objektivt sett framstår som oacceptabel. Ett typexempel är att näringsidkaren inte får avbryta ett arbete med omläggning av ett tak på sådant sätt att byggnaden kommer att stå oskyddad mot regn. I detta exempel har skaderisken uppstått på grund av det arbete som näringsidkaren redan utfört. Att så är fallet är dock inte någon förutsättning för näringsidkarens skyldighet att utföra sådant arbete som avses med bestämmelsen. Det kan alltså vara fråga om risk för allvarlig skada som föreligger av annan anledning. Den skada som avses behöver inte vara av fysisk natur utan kan också vara av rent ekonomiskt slag.

Näringsidkarens skyldighet att utföra arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada gäller inte bara vid betalningsdröjsmål utan också vid underlåten medverkan från konsumentens sida, givetvis under förutsättning att arbetet kan utföras utan konsumentens medverkan.

Det arbete som näringsidkaren kan bli skyldig att utföra behöver inte utgöra ett led i den avtalade tjänsten. Det kan också vara fråga om arbete av annat slag som behövs för att undanröja skaderisken. Som har framhållits i den allmänna motiveringen torde dock det sällan bli fråga om några mer omfattande arbeten.

Om näringsidkaren åsidosätter sin skyldighet att utföra visst arbete enligt den nu berörda bestämmelsen, kan han bli skyldig att ersätta konsumenten för eventuella skador på grund härav. Detta följer av 32 §.

45 § KtjL

Förevarande paragraf tar sikte endast på fall av s. k. *fullbordat dröjsmål*, dvs. fall då tidpunkten för konsumentens skyldighet att betala eller lämna medverkan är inne men konsumenten inte erlägger avtalad betalning eller lämnar nödvändig medverkan.

Om situationen i stället är den att det med hänsyn till omständigheterna redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte kommer att betala eller lämna nödvändig medverkan i rätt tid (s. k. anteciperat dröjsmål), kan näringsidkaren ha rätt att häva avtalet enligt bestämmelserna i 47 §. I så fall måste han också anses ha rätt att ställa in arbetet till dess att hävning faktiskt sker (jfr Rodhe, Obligationsrätt, 1956, s. 408–409 samt specialmotiveringen till 27 §). Förevarande paragraf är dock inte tillämplig, vilket bl. a. innebär att näringsidkaren i den nu berörda situationen inte är skyldig att utföra annat arbete än sådana direkta skyddsåtgärder e.d. som han utan vidare måste anses skyldig att vidta på grund av sin allmänna omsorgsplikt enligt 4 §. Har näringsidkaren felbedömt situationen och i själva verket inte haft rätt att häva på grund av anteciperat dröjsmål, går detta å andra sidan givetvis ut över näringsidkaren. Denne kan då drabbas av dröjsmålspåföljder, inklusive skadeståndsskyldighet enligt 31 §, eller av skadeståndsskyldighet enligt 32 §.

Har näringsidkaren i enlighet med det nyss sagda haft rätt att ställa in arbetet på grund av anteciperat dröjsmål men häver han sedan inte avtalet, t. ex. därför att konsumenten trots allt lyckas ställa garanti för betalningen e.d., bör frågan om konsumentens ersättningsskyldighet för eventuella särskilda kostnader m. m. på grund av inställandet av arbetet bedömas med analogisk tillämpning av andra stycket i förevarande paragraf.

Andra stycket

Enligt andra stycket har näringsidkaren rätt till *ersättning för kostnader och andra förluster* som uppkommer till följd av att arbetet ställs in enligt bestämmelserna i första stycket.

Ett exempel är att arbetet skall utföras i konsumentens bostad och att näringsidkaren tvingas företa en extra resa dit. Näringsidkaren kan vidare drabbas av extra kostnader för hyra av en maskin under längre tid än den som annars skulle ha åtgått. Det kan också vara fråga om kostnader för extra arbete som behövs för att hindra skador exempelvis på ett bygge under den tid arbetet i övrigt ligger nere.

Näringsidkaren har, som nämnts, också rätt till ersättning för förluster som beror på att arbetet ställs in. Näringsidkaren kan exempelvis under avbrottet i arbetet förlora arbetsinkomst därför att han på grund av uppdraget har avböjt andra arbeten. Vid bedömningen av näringsidkarens rätt till ersättning för förlust bör vad som har anförts vid bestämmelsen i 42 § andra stycket kunna ge vägledning.

Konsumenten är dock inte ersättningsskyldig enligt förevarande bestämmelse, om han kan visa att *dröjsmålet ej beror på försummelse* på hans

sida. Dröjsmålet kan ha orsakats av någon omständighet som konsumenten inte råder över och som han inte heller hade bort förutse och kunnat övervinna följderna av. Som exempel kan nämnas försenad postbefordran, strejk och hastigt påkommen allvarligare sjukdom. Bedömningen bör inte vara alltför sträng mot konsumenten, men självfallet måste det fordras att dröjsmålet framstår som klart ursäktligt. Konsumenten bör sålunda inte kunna åberopa glömska e.d. och i regel inte heller sådana omständigheter som att han har felbedömt sin tillgång på tid eller sina ekonomiska möjligheter att betala i rätt tid. 46 § KtjL

För att konsumenten skall gå fri från ersättningsskyldighet räcker det inte att han kan visa att dröjsmålet ej beror på försummelse av honom personligen. Han måste också visa att dröjsmålet inte beror på försummelse av någon annan på hans sida i avtalsförhållandet. Detta innebär framför allt att konsumenten svarar för försummelser som kan lastas någon som han har anlitat för att uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet. Om konsumenten exempelvis har vidtalat en granne att släppa in näringsidkaren i bostaden men grannen av försummelse underlåter att göra detta, har näringsidkaren rätt till ersättning på samma sätt som om felet var konsumentens eget. Motsvarande gäller givetvis om någon annan, t. ex. en familjemedlem eller en bank, har fått i uppdrag att ombesörja betalning för konsumentens räkning.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring. Dess praktiska betydelse vid sådana tjänster torde dock vara begränsad med hänsyn till att båda parterna i regel kan frigöra sig från avtalet genom uppsägning utan att behöva ange något skäl. Paragrafen innebär emellertid att näringsidkaren sedan ett avtal har träffats om förvaring av ett föremål kan utan vidare, alltså utan uppsägning och iakttagande av ev. uppsägningstid, vägra att ta emot föremålet så länge konsumenten inte erlägger en avtalad förskottsbetalning. Om konsumenten skall betala sedan förvaringen har påbörjats men underlåter detta, torde paragrafen dock knappast få någon självständig betydelse vid sidan av näringsidkarens rätt att frigöra sig från avtalet genom uppsägning eller ev. genom hävning. Näringsidkarens allmänna omsorgsplikt enligt 4 § måste nämligen anses innebära att han i den angivna situationen under alla förhållanden är skyldig att vårda föremålet för förvaringen till dess att konsumenten har hämtat detta.

Hävning

46 §

Om konsumenten i fall som avses i 45 § trots påminnelse inte betalar eller lämnar nödvändig medverkan och dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, får denne häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten.

Har en påminnelse lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, förlorar näringsidkaren inte sin rätt för den händelse påminnelsen försenas eller ej kommer fram. 46 § KtjL

(Jfr 5 kap. 3 § i utredningens förslag)

I paragrafen regleras näringsidkarens rätt att häva avtalet vid konsumentens dröjsmål. Frågan har behandlats i avsnitt 2.10.3 i den allmänna motiveringen.

Paragrafen är tvingande till konsumentens förmån.

Första stycket

Bestämmelsen anknyter till 45 § och reglerar samma situation som avses där. Det är alltså fråga om dels fall där priset skall betalas helt eller delvis innan uppdraget har avslutats men konsumenten inte betalar i rätt tid, dels fall där konsumenten underlåter att lämna nödvändig medverkan i rätt tid (jfr specialmotiveringen till 45 §). För näringsidkarens rätt att frigöra sig från avtalet genom hävning enligt förevarande bestämmelse är det dock inte någon förutsättning att han först har ställt in arbetet enligt 45 §.

Näringsidkaren har enligt bestämmelsen rätt att häva endast beträffande *återstående del av tjänsten*, varvid han samtidigt har rätt till ersättning för redan utfört arbete (se 48 §). Hävning beträffande en redan utförd del av tjänsten kan inte äga rum ens i fall då näringsidkarens prestation helt eller delvis kan återställas. Inget hindrar dock att parterna, sedan frågan om hävning väl har aktualiserats (jfr specialmotiveringen till 3 §), kommer överens om att konsumenten lämnar tillbaka vad som kan återställas i stället för att betala näringsidkaren för detta. En sådan uppgörelse kan bli aktuell i situationer då den utförda delen inte kan vara av nytta för konsumenten, men väl för näringsidkaren.

För att hävning skall få ske krävs till en början att konsumenten har fått en *påminnelse* om skyldigheten att betala eller lämna nödvändig medverkan. Påminnelsen måste ha lämnats efter den tidpunkt då betalning eller medverkan skulle ha ägt rum. Självfallet behöver näringsidkaren däremot inte invänta att dröjsmålet blir av väsentlig betydelse innan han lämnar påminnelsen. Denna behöver inte göras i någon särskild form. Påminnelsen behöver sålunda inte nödvändigtvis innehålla någon erinran om att konsumenten riskerar hävning. Även en muntlig påminnelse är tillräcklig. Vid tvist är det emellertid näringsidkarens sak att visa att en påminnelse har lämnats. Från bevissynpunkt torde det därför vara tillrådligt att påminnelsen lämnas skriftligen.

I bestämmelsen har inte angetts någon bestämd tid som måste förflyta efter påminnelsen för att näringsidkaren skall bli berättigad att häva. Det ligger dock i sakens natur att konsumenten efter påminnelsen måste ges en med hänsyn till omständigheterna skälig tid för att fullgöra sina skyldigheter.

47 § KtjL

En förutsättning för hävning är vidare att dröjsmålet är av *väsentlig betydelse* för näringsidkaren. Så kan vid dröjsmål med betalningen vara fallet med hänsyn till dröjsmålets rent ekonomiska verkningar för näringsidkaren. Av betydelse för bedömningen blir då främst beloppets storlek och dröjsmålets utsträckning i tiden. Såväl när det gäller betalningsdröjsmål som när det gäller dröjsmål med att lämna nödvändig medverkan måste också beaktas att förutsättningarna för den avtalade tjänsten kan förändras genom dröjsmålet. Konsumentens underlåtenhet leder ju oftast till att tjänsten inte utförs under den tid som har förutsatts, antingen därför att det inte är möjligt för näringsidkaren att påbörja eller fortsätta arbetet eller därför att denne väljer att ställa in arbetet. Om uppdraget då har en sådan karaktär att utförandet exempelvis blir betydligt svårare på grund av dröjsmålet eller om dröjsmålet medför väsentliga problem för näringsidkaren med hänsyn till hans arbetsbeläggning i övrigt, kan näringsidkaren vara berättigad att häva avtalet även om själva tidsutdräkten inte är av större omfattning.

Andra stycket

Enligt bestämmelsen medför det i vissa fall inte någon rättsförlust för näringsidkaren, om en sådan påminnelse som avses i första stycket försenas eller inte kommer fram till konsumenten. Förutsättningen för detta är att påminnelsen har lämnats in för befordran med post eller att den annars har avsänts på ett ändamålsenligt sätt. I fråga om vad som avses med att påminnelsen har avsänts på ett ändamålsenligt sätt kan hänvisas till specialmotiveringen till 17 § tredje stycket.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även vid tjänster som avser förvaring. Dess praktiska betydelse torde dock vara begränsad med hänsyn till att avtalet i dessa fall oftast gäller tills vidare, varvid båda parterna kan frigöra sig från avtalet genom uppsägning utan att behöva ange något skäl. En tillämpning av paragrafen kan dock bli aktuell i fall då parterna har träffat avtal om förvaring för en bestämd tid.

47 §

Näringsidkaren får också häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten, om det redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte kommer att betala eller lämna nödvändig medverkan i rätt tid och att dröjsmålet kommer att bli av väsentlig betydelse för näringsidkaren.

(Jfr 5 kap. 3 § första stycket 1 i utredningens förslag)

Paragrafen, som är tvingande till konsumentens förmån, behandlar näringsidkarens rätt att häva när det på grund av omständigheterna redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten kommer att göra sig skyldig till ett dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren (s. k. anteciperat dröjsmål).

48 § KtjL

I likhet med de närmast föregående paragraferna är förevarande paragraf tillämplig såväl i fråga om betalningsdröjsmål som i fråga om dröjsmål med att lämna nödvändig medverkan. Den gäller emellertid endast i fall då tidpunkten för konsumentens betalningsskyldighet eller skyldighet att lämna medverkan ännu inte har inträffat. Bestämmelsen kan alltså inte åberopas sedan konsumenten väl har råkat i dröjsmål, utan då kan hävning ske endast med stöd av bestämmelserna i 46 § vilka bl. a. kräver att näringsidkaren har lämnat konsumenten en påminnelse om hans skyldigheter.

Det bör påpekas att förevarande bestämmelse är tillämplig även i fall då konsumenten skall erlägga betalning först efter det att tjänsten har slutförts.

För att bestämmelsen skall bli tillämplig krävs en hög grad av sannolikhet för att det skall uppstå ett dröjsmål av väsentlig betydelse. Det skall vara fråga om situationer där dröjsmålet framstår som i det närmaste oundvikligt. Exempel på detta är att konsumenten kommer på obestånd eller blir försatt i en situation som gör det praktiskt taget uteslutet att han kommer att kunna lämna medverkan på avtalat sätt.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även på tjänster som avser förvaring (jfr specialmotiveringen till 46 §).

48 §

Häver näringsidkaren avtalet, är konsumenten skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då hävningen skedde.

(Jfr 5 kap. 4 § i utredningens förslag)

I paragrafen regleras konsumentens betalningsskyldighet då näringsidkaren har hävt avtalet. Frågan har behandlats i avsnitt 2.10.3 i den allmänna motiveringen.

Paragrafen är tvingande till konsumentens förmån.

Huvudregeln är att konsumenten skall betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då näringsidkaren hävde avtalet. En självklar förutsättning för detta är att näringsidkaren verkligen har varit berättigad att häva avtalet enligt någon av de föregående paragraferna.

Beträffande omfattningen av betalningsskyldigheten får hänvisas till 42 och 43 §§ samt till vad som har sagts i specialmotiveringen till dessa paragrafer. Förevarande bestämmelse medför att konsumenten inte kommer i en sämre situation om näringsidkaren häver än om det i stället är konsumenten som avbeställer. Den innebär sålunda bl. a. att konsumenten inte heller vid hävning från näringsidkarens sida blir skyldig att betala sådan förlustersättning som avses i 42 § andra stycket, om konsumentens syfte med tjänsten blivit förfelat på grund av någon sådan omständighet som anges i nämnda bestämmelse.

Förvaring. Paragrafen är tillämplig även på tjänster som avser förvaring.

Rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten m. m. 49 § KtjL

49 §

Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne och betalar konsumenten inte i rätt tid vad näringsidkaren har att fordra på grund av uppdraget, får näringsidkaren hålla kvar saken till dess att han har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att konsumenten har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som näringsidkaren har krävt. Näringsidkaren har dock inte rätt att hålla kvar saken, om det skulle vara uppenbart oskäligt mot konsumenten.

(Jfr 5 kap. 5 § första stycket i utredningens förslag).

I paragrafen behandlas näringsidkarens s. k. retentionsrätt, dvs. hans befogenhet att hålla kvar föremålet för tjänsten för att säkerställa sin rätt till betalning.

Retentionsrätt enligt förevarande paragraf kan bara föreligga beträffande en lös sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne. I sistnämnda fall är det en förutsättning för paragrafens tillämplighet att konsumenten tillhandahåller en väsentlig del av materialet (jfr 2 § 1). Det är endast den sak som utgör föremålet för tjänsten som näringsidkaren har rätt att hålla kvar. Om tjänsten exempelvis gäller reparation av en bil, har näringsidkaren rätt att hålla kvar bilen men däremot inte sådan egendom som konsumenten eventuellt har lämnat kvar i bilen och som inte ingår i dess utrustning. Avser tjänsten tillverkning av en sak, får näringsidkaren givetvis hålla kvar inte bara den färdigtillverkade saken utan även sådant material som konsumenten har tillhandahållit men som ännu inte har använts för tillverkningen.

En förutsättning för retentionsrätt är att saken (eller materialet) har överlämnats i näringsidkarens besittning. Huruvida denna förutsättning är uppfylld får bedömas enligt allmänna grundsatser (se också specialmotiveringen till 32 §). Ett typexempel där förutsättningen inte är uppfylld är då en TV-apparat repareras i konsumentens hem.

För att retentionsrätt skall föreligga krävs vidare att konsumenten är i dröjsmål med betalningen, dvs. att näringsidkaren har en förfallen fordran på konsumenten. Fordringen måste ha sin grund i det uppdrag som konsumenten har lämnat åt näringsidkaren. Den behöver emellertid inte gälla priset för den avtalade tjänsten utan kan lika gärna avse t. ex. ersättning för en förberedande undersökning enligt 37 § eller ersättning vid avbeställning eller hävning enligt bestämmelserna i 42 och 48 §§. Detta innebär att näringsidkaren kan hålla kvar saken som säkerhet för ett betalningsanspråk, även om själva arbetet inte har fullbordats eller ens påbörjats.

Som nyss nämndes måste det krav som näringsidkaren åberopar till stöd för att hålla kvar föremålet för tjänsten hänföra sig till det uppdrag som är aktuellt mellan parterna. Om konsumenten t. ex. när han lämnar ett föremål som skall repareras råkar köra på en grindstolpe, har näringsidkaren inte retentionsrätt i föremålet för tjänsten som säkerhet för en eventuell

skadeståndsfordran. Fordringen hänför sig i ett sådant fall inte till uppdraget utan till en självständig skadebringande handling från konsumentens sida. Näringsidkaren har inte heller retentionsrätt för en fordran som hänför sig till ett tidigare utfört uppdrag. Om konsumenten exempelvis lämnar in en bil till ett verkstadsföretag, kan företaget inte hålla kvar bilen som säkerhet för ersättning för en reparation som har utförts vid ett tidigare tillfälle. En speciell situation föreligger då konsumenten samtidigt har lämnat in flera föremål till näringsidkaren för bearbetning eller liknande. Retentionsrättens omfattning torde i ett sådant fall få bedömas med hänsyn till om det kan anses föreligga ett eller flera skilda uppdragsförhållanden mellan parterna. 49 § KtjL

Rätten att hålla kvar föremålet innebär en press på konsumenten att betala. Den innebär också andra fördelar för näringsidkaren. Enligt 4 § 2 förmånsrättslagen (1970: 979) har han särskild förmånsrätt i egendomen vid utmätning eller konkurs. I sammanhanget bör också erinras om att näringsidkaren under vissa förutsättningar har möjlighet att sälja föremålet med tillämpning av lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Som redan har angetts i den allmänna motiveringen (avsnitt 1) är avsikten att den lagen skall samtidigt med att konsumenttjänstlagen träder i kraft ersättas av en ny lagstiftning om rätt att sälja saker som inte har hämtats.

Näringsidkaren har normalt rätt att hålla kvar föremålet till dess att han har fått betalt. Om det föreligger tvist om betalningen, har konsumenten dock möjlighet att få ut föremålet utan att betala den begärda summan till näringsidkaren. Förutsättningen för detta är att konsumenten ställer säkerhet för det belopp som näringsidkaren kräver. Säkerhet kan ställas exempelvis genom att konsumenten sätter in beloppet på bank och därvid föreskriver att beloppet får lyftas endast om både konsumenten och näringsidkaren samtycker till det. Om konsumenten företer bevis om en sådan insättning, har näringsidkaren enligt förevarande paragraf inte längre rätt att hålla kvar föremålet. Säkerheten skall emellertid vara godtagbar, objektivt sett. Näringsidkaren är inte skyldig att som säkerhet acceptera exempelvis ett annat i och för sig tillräckligt värdefullt föremål, om det kan medföra besvär för näringsidkaren att realisera detta föremål vid utebliven betalning.

Som har berörts i den allmänna motiveringen kan näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten under vissa förhållanden framstå som en alltför drastisk åtgärd. Ett exempel på detta utgör det i den allmänna motiveringen omnämnda rättsfallet NJA 1979 s. 670, där högsta domstolen fann att en person, som hade omhänderhaft en båtmotor för vinterförvaring, med hänsyn till de omständigheter som förelåg inte var berättigad att hålla kvar motorn till säkerhet för en tvistig fordran på 22 kr. 50 öre avseende visst arbete med motorn. För att möjliggöra en rättstillämpning som ligger i linje med detta avgörande har i sista meningen i förevarande

paragraf förts in ett undantag från näringsidkarens retentionsrätt i fall då utövningen av denna rätt skulle vara uppenbart oskälig mot konsumenten. Det följer av lagtextens formulering att denna undantagsregel kan tillämpas endast när retentionsrätten skulle komma att utövas på ett närmast stötande sätt. 50 § KtjL

Det bör framhållas att det är en absolut förutsättning för näringsidkarens retentionsrätt att näringsidkaren har fog för sitt krav. Detta innebär att han utövar retentionsrätten på egen risk. Om det senare blir avgjort att konsumenten inte har varit skyldig att utge ett tvistigt belopp, har näringsidkaren inte varit berättigad att hålla kvar föremålet för tjänsten. I en sådan situation föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida. Konsumenten kan på grund härav bli berättigad till ersättning enligt 31 § för skada som har tillfogats honom på grund av dröjsmålet. Detta gäller även i fall där konsumenten genom att ställa säkerhet för näringsidkarens krav har fått ut föremålet för tjänsten. Skadeståndet kan avse exempelvis kostnad som konsumenten haft för att ställa godtagbar säkerhet.

Förvaring. Förevarande paragraf är tillämplig även på tjänster som avser förvaring.

50 §

Näringsidkaren skall vidta de åtgärder som skäligen kan krävas av honom för att vårda en sak som han håller kvar enligt 49 § eller som inte har hämtats i rätt tid. Han har rätt till skälig ersättning för vården.

I fråga om näringsidkarens rätt att sälja en sak som han har tagit emot för att utföra arbete på den finns bestämmelser i lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats.

(Jfr 5 kap. 5 § andra och tredje styckena i utredningens förslag)

I paragrafen behandlas dels näringsidkares skyldighet att vårda ett föremål som han har hållit kvar enligt 49 § eller som inte har hämtats i rätt tid av konsumenten, dels näringsidkarens rätt till ersättning för vården. Paragrafen innehåller också en erinran om näringsidkarens rätt att sälja föremål som inte har hämtats.

Första stycket

Denna bestämmelse om näringsidkarens vårdplikt tar sikte på samma situation som den som har behandlats i 49 §, nämligen att föremålet för tjänsten på grund av konsumentens dröjsmål ligger kvar hos näringsidkaren efter det att tjänsten har slutförts. Bestämmelsen är tillämplig oavsett om näringsidkaren håller kvar föremålet med stöd av 49 § eller om konsumenten har underlåtit att hämta ut föremålet.

I de aktuella fallen är näringsidkaren skyldig att vidta de åtgärder som skäligen kan krävas av honom för att vårda föremålet. Bestämmelsen kan ses mot bakgrund av den allmänna omsorgsplikten enligt 4 §.

Vad den angivna vårdplikten närmare innebär får bedömas från fall till fall. Omständigheter som därvid är av betydelse är exempelvis föremålets värde och beskaffenhet samt näringsidkarens resurser och möjligheter att vidta olika åtgärder. I vissa fall torde även dröjsmålets utsträckning i tiden kunna vägas in i bedömningen. 50 § KtjL

Förhållandena kan givetvis i det enskilda fallet vara sådana att man av näringsidkaren inte kan kräva lika stor omsorg som annars om konsumentens egendom sedan denne har kommit i dröjsmål med avhämtandet. Även i denna situation har visserligen näringsidkaren ett s.k. presumtionsansvar, dvs. han är skyldig att ersätta skada på egendomen om han inte visar att skadan ej beror på försummelse på hans sida (se 32 § och specialmotiveringen till denna paragraf). Som antytts kan bedömningen av vad som i dröjsmålsfallen utgör försummelse bli mindre sträng mot näringsidkaren än annars.

I första stycket andra meningen anges att näringsidkaren har rätt till skälig ersättning för vården. Denna rätt gäller oavsett vad som är orsaken till konsumentens dröjsmål. Ersättningen skall givetvis täcka näringsidkarens kostnader för vården. Kostnaderna kan vara direkt betingade av vården, exempelvis i form av arbete eller utlägg, men de kan också utgöra del i fasta kostnader såsom för hyra och liknande. En bilreparatör kan t. ex. vara berättigad till ersättning för garagehyra vare sig han särskilt har hyrt en plats i annans garage eller han har låtit konsumentens bil stå kvar i reparatörens egna lokaler. Vid bedömningen av vad som utgör skälig ersättning måste man givetvis ta hänsyn till omfattningen av näringsidkarens vårdplikt i det aktuella fallet. Har näringsidkaren vidtagit åtgärder som inte skäligen kan anses ha varit påkallade, kan följden bli att hans kostnader för dessa åtgärder inte ersätts i full utsträckning. Om näringsidkarens ersättningskrav står i överensstämmelse med hans vårdplikt, skall han däremot i princip ha full ersättning för sina kostnader.

Andra stycket

I bestämmelsen erinras om att näringsidkaren i vissa fall kan sälja föremålet för tjänsten med tillämpning av lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Som har anförts i den allmänna motiveringen (avsnitt 1) är avsikten att den lagen skall samtidigt med att konsumenttjänstlagen träder i kraft ersättas av ny lagstiftning om rätt att sälja saker som inte har hämtats.

Förvaring. Första stycket i förevarande paragraf är tillämpligt också på tjänster som avser förvaring. Hänvisningen i andra stycket till 1950 års lag gäller däremot inte tjänster som avser förvaring. Avsikten är emellertid att den nya lagstiftningen om rätt att sälja saker som inte har hämtats skall omfatta även saker som har lämnats in för förvaring (se Ds Ju 1981: 2).

4.1.9 Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

54 § köplagen
11 § konsumentköplagen

Av allmänna principer följer att den nya lagen tillämpas endast på sådana avtal om tjänster som har träffats efter ikraftträdandet. Också sådana regler i lagen som inte förutsätter att ett avtal om tjänst har träffats tillämpas fr. o. m. dagen för ikraftträdandet. Det gäller bestämmelserna i 6 och 7 §§ om näringsidkarens skyldighet att på förhand avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst, liksom bestämmelserna i 37 § om konsumentens skyldighet att betala för en förberedande undersökning.

4.2 Förslaget till lag om ändring i köplagen

54 §

Har köparen ej inom *två* år från det godset av honom mottagits givit säljaren meddelande, att han vill tala å fel eller brist, have sin talan förlorat, utan så är att säljaren åtagit sig att jämväl efter nämnda tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last.

Förslaget innebär att preskriptionstiden för en köpares anspråk på grund av fel eller brist i godset förlängs från nuvarande ett år till två år. I övrigt behålls paragrafen oförändrad. Skälen för den föreslagna ändringen har redovisats i avsnitt 2.12.1 i den allmänna motiveringen.

I enlighet med vad som har förordats där skall ändringen i köplagen träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen och motsvarande ändring i konsumentköplagen (se avsnitt 4.3), dvs. den 1 januari 1986. Den äldre bestämmelsen om ett års preskriptionstid skall dock fortfarande gälla i fråga om avtal som har ingåtts före nämnda dag. Detta följer av allmänna principer.

4.3 Förslaget till lag om ändring i konsumentköplagen

11 §

Vill köparen göra gällande befogenhet på grund av fel i varan, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta, dock ej senare än *två* år från det han mottog varan. Har annan än säljaren för dennes räkning åtagit sig att avhjälpa fel i varan, får underrättelsen i stället lämnas till den som gjort åtagandet.

Försummar köparen att lämna underrättelse såsom anges i första stycket, förlorar han rätten att göra gällande befogenhet på grund av felet.

Förslaget innebär att preskriptionstiden för köparens anspråk på grund av fel i varan förlängs från nuvarande ett år till två år. I övrigt behålls paragrafen oförändrad. Skälen för den föreslagna ändringen har redovisats i avsnitt 2.12.1 i den allmänna motiveringen.

Paragrafen är tvingande till köparens förmån på det sätt som framgår av 2 § konsumentköplagen.

Ändringen föreslås träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen, dvs. den 1 januari 1986. Den äldre bestämmelsen om ett års preskriptionstid skall dock fortfarande gälla i fråga om köp som har ingåtts före nämnda dag. Detta följer av allmänna principer.

4 § marknadsföringslagen

4.4 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen

4 §

Saluhåller näringsidkare till konsument för enskilt bruk vara, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom, kan marknadsdomstolen förbjuda honom att fortsätta därmed. Detsamma gäller, om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förbud kan meddelas även anställd hos näringsidkare och annan som handlar på näringsidkares vägnar.

Vad som sägs i första stycket *om saluhållande av varor gäller även då* konsumenten *erbjuds en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1984:000) eller erbjuds* att mot *ersättning* förvärva nyttjanderätt till en vara för enskilt bruk.

Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan *eller tjänsten* med samma ändamål som förbudet skulle fylla.

(Jfr utredningens förslag till ändring i marknadsföringslagen)

Andra stycket

Lagändringen innebär att generalklausulen om produktsäkerhet m. m. i 4 § marknadsföringslagen utvidgas till att omfatta även fall då en näringsidkare mot ersättning erbjuder konsumenter sådana tjänster som avses i konsumenttjänstlagen. Det blir därmed möjligt att med stöd av paragrafen i marknadsrättslig ordning förbjuda näringsidkaren att fortsätta med att på angivet sätt tillhandahålla en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen. Förutsättningen för detta är att tjänsten på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom eller att tjänsten är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förbud kan meddelas även den som är anställd hos en näringsidkare och andra som handlar på näringsidkarens vägnar.

Förbud enligt paragrafen meddelas av marknadsdomstolen. Ett sådant förbud skall enligt 5 § marknadsföringslagen förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt. I fall som inte är av större vikt får förbudsfrågan emellertid enligt 14 § marknadsföringslagen prövas av konsumentombudsmannen genom s. k. förbudsföreläggande. Ett inom utsatt tid godkänt förbudsföreläggande gäller som ett förbud som har meddelats av marknadsdomstolen.

Ansökan hos marknadsdomstolen om förbud enligt 4 § görs enligt 10 § marknadsföringslagen av konsumentombudsmannen. Beslutar denne för ett visst fall att inte göra en sådan ansökan, får ansökan emellertid göras också av sammanslutning av konsumenter, löntagare eller näringsidkare.

4 § marknadsföringslagen

I övrigt kan beträffande handläggningen av frågor om förbud enligt förevarande paragraf hänvisas till marknadsföringslagen och dess förarbeten (prop. 1975/76: 34; jfr även prop. 1970: 57).

Ett förbud avseende fortsatt erbjudande mot ersättning av en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen kan enligt paragrafen meddelas först och främst *om tjänsten på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom*. I fråga om vad som avses härmed kan i allt väsentligt hänvisas till vad utredningen har anfört i sitt betänkande (s. 206–207 och 511–512). För att ett förbud skall meddelas måste det i princip vara fråga om fall där skaderisken är knuten till konstruktionen eller utformningen i övrigt av det material som näringsidkaren använder för tjänsten eller till den metod eller det förfaringssätt i övrigt som han använder för denna. Som exempel på det senare kan nämnas en metod för reparation av bilbromsar som medför särskild risk för nedsatt eller utebliven bromsverkan eller en metod för installation av rörledningar i byggnader som medför särskild risk för läckage och översvämningsskador. I enlighet med vad utredningen har framhållit är det däremot inte avsett att förbudsmöjligheten skall omfatta situationer där skaderisken beror på den enskilde näringsidkarens slarv eller bristande yrkesskicklighet i övrigt (se betänkandet s. 207). De gränsdragningsfrågor som härvid kan uppkomma får överlämnas till rättstillämpningen.

Skaderisken skall vara så betydande att det är befogat med en så ingripande åtgärd som ett förbud. Vid denna bedömning bör särskilt beaktas möjligheterna att motverka olika skaderisker genom information – t. ex. varningsmärkning eller tydliga bruksanvisningar – i stället för förbud. Enligt 3 § marknadsföringslagen kan en näringsidkare åläggas att vid marknadsföring lämna information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Förbud bör givetvis inte komma i fråga för tjänster som trots att de innebär skaderisker kan anses godtagna av samhället. Det är här fråga om principer för bedömningen enligt förevarande paragraf som alltsedan marknadsföringslagens tillkomst har tillämpats när det gäller varor (jfr prop. 1975/76: 34 s. 101–102 och 128).

Som utredningen har framhållit kan det vara lämpligt att söka närmare precisera de säkerhets- och informationskrav som bör ställas upp i fråga om vissa slags tjänster. Detta kan ske genom sådana riktlinjer som konsumentverket – regelmässigt efter ingående överläggningar med branschorganisationer e.d. – utfärdar med stöd av sin instruktion (jfr bl. a. prop. 1976/77: 123 s. 370–371).

Ett förbud enligt paragrafen kan vidare riktas mot fortsatt erbjudande mot ersättning av en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen, *om tjänsten är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål*. I princip avses inte heller här fall där otjänligheten beror på den enskilde näringsidkarens slarv eller bristande yrkesskicklighet, utan endast fall där en tjänst är så att säga till sin art uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Detta kan bero

4 § marknadsföringslagen

på det material som används för tjänsten eller på metoden eller tillvägagångssättet i övrigt för utförandet av denna. Som exempel kan nämnas en rostskyddsbehandling som inte leder till ett godtagbart rostskydd antingen på grund av att det rostskyddsmedel som används är odugligt eller på grund av att metoden för att anbringa medlet medför risk för rostning. Kravet på att tjänsten skall vara uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål innebär att förbud skall riktas endast mot klart odugliga tjänster. Det är däremot inte avsikten att tjänster som erbjuds i förenklat utförande e.d. skall förbjudas om de fyller en funktion för konsumenterna. Otjänlighetsbedömningen skall grunda sig på objektivt påvisbara förhållanden. Till grund för bedömningen bör normalt ligga resultatet av provningsverksamhet eller sammanställningar av konsumenterfarenheter e.d. (jfr prop. 1975/76: 34 s. 128).

Tjänstens "huvudsakliga ändamål" utgör det eller de ändamål som framstår som normalt eller i vart fall ligger nära till hands för en tjänst av det aktuella slaget. Lika litet som när det gäller varor är det i fråga om tjänster meningen att mer speciella ändamål som har angetts i produktlöften vid marknadsföring skall beaktas vid otjänlighetsbedömningen (jfr prop. 1975/76: 34 s. 128). Ingrepp mot oriktiga, vilseledande eller överdrivna löften i marknadsföring bör i stället ske enligt reglerna om otillbörlig marknadsföring. Ett förbud enligt förevarande paragraf kommer alltså i regel i fråga endast då otjänligheten beror på tjänsten som sådan, oberoende av utformningen av marknadsföringen avseende tjänsten (jfr prop. 1975/76: 34 s. 128).

Tredje stycket

Bestämmelsen har till syfte att förebygga kompetenskonflikter mellan olika myndigheter. Den bör i fortsättningen självfallet gälla även beträffande sådana tjänster som kan bli föremål för förbud enligt paragrafen och har därför ändrats i enlighet med detta. I fråga om den närmare innebörden och tillämpningen av bestämmelsen får hänvisas till prop. 1975/76: 34 s. 113–114 och 128–129.

Som tidigare har framgått kommer ett förbud som har meddelats enligt förevarande paragraf att få civilrättsliga konsekvenser enligt konsumenttjänstlagen. Beträffande denna fråga får hänvisas till 5, 9, 15 och 21 §§ konsumenttjänstlagen samt till vad som har anförts i specialmotiveringen till dessa bestämmelser (jfr även specialmotiveringen till 12 § konsumenttjänstlagen).

Ändringen i marknadsföringslagen bör träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen, dvs. den 1 januari 1986. Några övergångsbestämmelser behövs inte (jfr betänkandet s. 513).

4.5 Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen

23 a § konsumentkreditlagen

Tjänster på kredit

23 a §

Bestämmelserna i 10–14 §§ tillämpas även i fråga om kredit för förvärv av en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1984:000), om förvärvet motsvarar ett kreditköp enligt 3 §.

(Jfr utredningens förslag till ändring i konsumentkreditlagen)

Genom förevarande paragraf görs vissa bestämmelser om kreditköp i konsumentkreditlagen omedelbart tillämpliga även på kreditförvärv av sådana tjänster som avses i konsumenttjänstlagen, om kreditförvärvet av tjänsten motsvarar ett kreditköp enligt den definition av detta begrepp som återfinns i 3 § konsumentkreditlagen. Frågan har behandlats utförligt i avsnitt 2.12.3 i den allmänna motiveringen. Där har även berörts frågan om analogisk tillämpning av de ifrågavarande bestämmelserna i konsumentkreditlagen vid konsumentens kreditförvärv av andra tjänster än sådana som avses i konsumenttjänstlagen.

De bestämmelser som enligt paragrafen blir direkt tillämpliga vid kreditförvärv av tjänster som motsvarar kreditköp utgör centrala regler till skydd för konsumenten mot alltför betungande avtalsvillkor m. m. i kreditsituationen. Det gäller till en början bestämmelserna i 10 § om konsumentens befogenheter mot en särskild kreditgivare i s. k. trepartsförhållanden och det därtill anknytande förbudet mot vissa fordringsbevis, bl. a. växlar, i 11 §. Vidare gäller det bestämmelserna i 12 § om konsumentens rätt att betala sin skuld till kreditgivaren i förtid och om begränsning av kreditgivarens rätt att göra gällande en s. k. förfalloklausul, dvs. ett förbehåll om rätt till betalning i förtid vid betalningsdröjsmål e.d., samt de därmed sammanhängande bestämmelserna i 13 § om hur man skall beräkna kreditgivarens fordran vid betalning i förtid. Dessa innebär i princip att konsumenten får en viss reduktion av kreditkostnaden med hänsyn till att hela den överenskomna kredittiden inte utnyttjas. Slutligen kommer även bestämmelsen i 14 §, som innebär att ett s. k. avräkningsförbehåll inte kan göras gällande mot konsumenten, att bli tillämplig.

Förevarande paragraf är, liksom de bestämmelser till vilka den hänvisar, tvingande till konsumentens förmån på det sätt som framgår av 4 § konsumentkreditlagen.

En grundläggande förutsättning för att bestämmelserna i 10–14 §§ enligt förevarande paragraf skall bli tillämpliga vid ett kreditförvärv av en tjänst är att krediten omfattas av konsumentkreditlagen. Det skall alltså vara fråga om en kredit (betalningsanstånd eller lån) som är avsedd huvudsakligen för enskilt bruk och som lämnas – eller förmedlas – till konsumenten av en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet (1 § konsumentkreditlagen; jfr prop. 1976/77: 123 s. 152–155, 346–347 och 368–369).

23 a § konsumentkreditlagen

Vidare krävs det att kreditförvärvet av tjänsten motsvarar ett kreditköp enligt definitionen i 3 § konsumentkreditlagen.

Detta innebär att det för det första kan vara fråga om ett sådant förvärv av en tjänst vid vilket den näringsidkare som är konsumentens motpart i avtalet om tjänsten *lämnar konsumenten anstånd med någon del av betalningen för tjänsten*. Frågan huruvida näringsidkaren sålunda har lämnat ett betalningsanstånd får bedömas mot bakgrund av den dispositiva bestämmelsen i 41 § första stycket konsumenttjänstlagen om tiden för betalningen av en tjänst och bestämmelserna i 49 § samma lag om näringsidkarens s. k. retentionsrätt vid vissa slags tjänster.

Avser tjänsten ett föremål som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av honom (se 49 § konsumenttjänstlagen), får konsumenten anses ha erhållit kredit i form av ett betalningsanstånd så snart näringsidkaren lämnar ut föremålet till konsumenten eller någon som företräder denne utan att ha fått full betalning för tjänsten (jfr prop. 1976/77: 123 s. 157–158). Detta gäller dock inte, om näringsidkaren fordrar full betalning för tjänsten men vid tvist om betalningen måste lämna ut föremålet för tjänsten därför att konsumenten ställer säkerhet för näringsidkarens fordran.

Vid andra tjänster, t. ex. vid arbete på fast egendom eller på föremål i konsumentens hem, får konsumenten i princip anses ha erhållit ett betalningsanstånd, om inte näringsidkaren i tillräckligt nära samband med att tjänsten har slutförts framställer en anfordran om att hela betalningen – resp. hela den återstående betalningen – för tjänsten skall erläggas omgående (se 41 § konsumenttjänstlagen). En sak för sig är att konsumenten i ett sådant fall kan behöva någon tid på sig för att skaffa fram pengar. Detta innebär inte att näringsidkaren har lämnat konsumenten ett betalningsanstånd i den mening som avses här. Så kan inte heller anses vara fallet, om tidpunkten för konsumentens betalningsskyldighet flyttas fram så mycket som fordras på grund av att konsumenten har begärt en specificerad räkning (se 41 § andra stycket konsumenttjänstlagen).

För att näringsidkaren skall kunna anses ha lämnat ett betalningsanstånd måste han alltså frivilligt ha medgett ett uppskov med hela eller en del av betalningen till en senare tidpunkt än som följer av den dispositiva bestämmelsen i 41 § första stycket konsumenttjänstlagen. Medgivandet kan ha lämnats uttryckligen eller tyst, genom s. k. konkludent handlande. Det saknar betydelse om det har lämnats på förhand, t. ex. i avtalet om tjänsten, eller först efter det att konsumentens betalningsskyldighet har inträtt. Även betalningsanståndets längd och beloppsmässiga omfattning saknar i princip betydelse (jfr prop. 1976/77: 123 s. 158).

Det nu sagda har avsett den principiella frågan om när kredit i form av betalningsanstånd kan anses föreligga vid konsumenttjänster. I praktiken torde denna fråga knappast komma att ställas på sin spets vid tillämpningen av förevarande paragraf. För att de bestämmelser till vilka paragrafen

23 a § konsumentkreditlagen

hänvisar skall vara av praktiskt intresse torde det nämligen i allmänhet fordras att det är fråga om ett mer omfattande betalningsanstånd, t. ex. en avbetalningsöverenskommelse eller en överenskommelse om att hela (den återstående) betalningen för tjänsten skall erläggas på en gång vid en betydligt senare tidpunkt än som följer av den dispositiva bestämmelsen i 41 § första stycket konsumenttjänstlagen. I dessa fall torde det inte behöva uppkomma någon tvekan om att det föreligger en kredit i form av ett betalningsanstånd.

För tydlighetens skull bör påpekas att det inte är fråga om en kredit i form av ett betalningsanstånd, om konsumenten skall betala för tjänsten genom delbetalningar av vilka den sista skall erläggas före eller vid den tidpunkt som följer av nyssnämnda bestämmelse i konsumenttjänstlagen. Detta gäller även om parterna från början skulle ha kommit överens om t. ex. förskottsbetalning men näringsidkaren senare har gått med på en delbetalningsplan eller ett annat uppskov som inte sträcker sig längre än till den nämnda tidpunkten.

Ett sådant kreditförvärv av en tjänst som motsvarar ett kreditköp enligt definitionen i 3 § konsumentkreditlagen föreligger vidare, om någon del av betalningen för tjänsten erläggs med *belopp som konsumenten får låna* av den näringsidkare som är hans motpart i avtalet om tjänsten eller av någon annan kreditgivare på grund av överenskommelse mellan denne och näringsidkaren. Hit hör framför allt kreditförvärv av tjänster under former som motsvarar det s. k. låneköpet på varuområdet och kreditförvärv av tjänster med utnyttjande av kontokrediter. Utmärkande för dessa kreditförvärv är att hela eller någon del av betalningen erläggs med belopp som konsumenten får låna av en bank, ett kontokortsföretag eller en annan kreditgivare på grund av en sådan överenskommelse mellan kreditgivaren och näringsidkaren som går ut på att kreditgivaren skall lämna kredit för betalning av tjänster som utförs av näringsidkaren (jfr prop. 1976/77: 123 s. 82, 111 och 158). I hithörande fall har det givetvis inte någon betydelse vid vilken tidpunkt näringsidkaren erhåller betalning för tjänsten eller vid vilken tidpunkt konsumentens skuld till kreditgivaren skall vara återbetald.

Det bör framhållas att begreppet kreditköp i 3 § konsumentkreditlagen inte omfattar fall då konsumenten lånar pengar av en fristående kreditgivare, t. ex. en bank, för ett köp utan att krediten grundas på en sådan överenskommelse mellan kreditgivaren och säljaren som berördes nyss. Ett förvärv av en tjänst under motsvarande förhållanden utgör alltså inte heller ett sådant kreditförvärv som faller under förevarande paragraf. I övrigt får beträffande innebörden av begreppet kreditköp – och därmed beträffande tillämpligheten av förevarande paragraf på förvärv av tjänster som avses i konsumenttjänstlagen – hänvisas till prop. 1976/77: 123 s. 81–83 och 157–159.

Tillämpningen av bestämmelserna i 10–14 §§ konsumentkreditlagen vid

23 a § konsumentkreditlagen

kreditförvärv av tjänster torde inte behöva ge upphov till frågor som i någon högre grad skiljer sig från dem som uppkommer vid kreditköp avseende varor. I detta hänseende kan därför hänvisas till förarbetena till konsumentkreditlagen (prop. 1976/77: 123, LU 1977/78: 5; jfr även Westerlind m. fl., Kommentar till konsumentkreditlagen, 1980). För tillämpningen av bestämmelserna i 13 § konsumentkreditlagen om avräkningen mellan parterna vid förtidsbetalning enligt 12 § har konsumentverket utarbetat hjälpmedel i form av tabellverk.

Det bör framhållas att vissa bestämmelser i konsumentkreditlagen redan tidigare är tillämpliga på krediter och krediterbjudanden som avser bl. a. förvärv av tjänster, även sådana som inte omfattas av konsumenttjänstlagen. Detta gäller bestämmelserna om marknadsföring av kredit i 5–7 §§, om konsumentens betalningsansvar vid förlust av kontokort m. m. i 24 § samt självfallet tillsynsbestämmelserna i 25–29 §§ och bestämmelserna i 2 § med vissa grundläggande begreppsdefinitioner. Konsumentverket har utfärdat riktlinjer för tillämpningen av bl. a. de nyss nämnda bestämmelserna om marknadsföring av kredit. Riktlinjerna återfinns i konsumentverkets författningssamling (KOVFS 1979: 1).

Ändringen i konsumentkreditlagen bör träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen, dvs. den 1 januari 1986. Av allmänna principer följer att den nya paragrafen tillämpas endast då avtalet om en tjänst har ingåtts efter ikraftträdandet. Till undvikande av missförstånd bör påpekas att paragrafen blir tillämplig på ett sådant avtal även om förvärvet har skett med utnyttjande av kontokredit enligt ett kontokreditavtal som har träffats före nyssnämnda dag (jfr prop. 1976/77: 123 s. 149).

5 Hemställan

Jag hemställer att lagrådets yttrande inhämtas över förslagen till

1. konsumenttjänstlag,
2. lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom,
3. lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877),
4. lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418),
5. lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981).

6 Beslut

Regeringen beslutar i enlighet med föredragandens hemställan.

Lagrådets yttrande

LAGRÅDET

Utdrag
PROTOKOLL
vid sammanträde
1984-11-29

Närvarande: justitierådet Höglund, regeringsrådet Wahlgren, justitierådet Rydin.

Enligt utdrag av protokoll vid regeringssammanträde den 29 mars 1984 har regeringen på hemställan av statsrådet Wickbom beslutat inhämta lagrådets yttrande över förslag till

1. konsumenttjänstlag,
2. lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom,
3. lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877),
4. lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418) och
5. lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981).

Förslagen har inför lagrådet föredragits av hovrättsassessorn Michaël Koch.

Förslagen föranleder följande yttrande av *lagrådet:*

Förslaget till konsumenttjänstlag

Det omfattande reformarbete som under senare år ägt rum i vårt land för att förbättra skyddet för konsumenter har lett till lagstiftning på civilrättens och marknadsrättens områden. Den nuvarande civilrättsliga konsumentlagstiftningen tar huvudsakligen sikte på köp av varor och innefattar tillsammans med den grundläggande allmänna köplagen en tämligen fullständig civilrättslig reglering av konsumentskyddet vid köp. Reformarbetet har gått vidare och inriktats bl. a. på tjänster, som näringsidkare utför åt konsumenter. Det nu till lagrådet remitterade förslaget till konsumenttjänstlag innehåller sålunda en reglering av konsumentskyddet vid sådana tjänster som består i arbete på lösa saker eller fastigheter samt tjänster som avser förvaring av gods.

Samtidigt har reformarbetet fortsatt på köprättens område. Den nu gällande hemförsäljningslagen av år 1981 har sålunda ersatt en tidigare lag i ämnet av år 1971 och den år 1977 tillsatta konsumentköpsutredningen har nyligen avlämnat betänkande (SOU 1984: 25) med förslag till ny konsumentköplag. Därjämte förbereds i nordiskt samarbete en ny allmän köplag. En särskild utredning, 1983 års småhusköpsutredning, har också tillsatts för att utreda frågan om vilka lagregler som behövs vid förvärv av småhus.

Den nu föreslagna konsumenttjänstlagen blir den första egentliga lagregleringen i sitt slag. Vi får därmed en reglering av vissa konsumenttjänster men kommer att sakna regler på tjänsteområdet i stort. Där reglering saknas får man fortfarande i viss utsträckning falla tillbaka på de grund-

Lagrådets yttrande

satser som gäller inom köprätten. En genomförd konsumenttjänstlag på det område som det nu är fråga om torde också bli till ledning för bedömningen av närliggande tjänster utanför lagens tillämpningsområde. Att vi på tjänsteområdet inte får en övergripande lagstiftning på samma sätt som inom köprätten bör inte innebära någon större olägenhet. Som utvecklas i remissprotokollet (avsnitt 2.1.3) torde det praktiska behovet av lagstiftning främst göra sig gällande i fråga om sådana tjänster som förslaget omfattar.

Med hänsyn till det nära *sambandet med köprätten* är det naturligt att en lagstiftning rörande konsumenttjänster får sin utformning i anslutning till lagstiftningen på konsumentköpsområdet. Som följd härav och då köplagstiftningen är under reformering skulle det vara att föredra att en ny lagreglering på de båda områdena fick komma till stånd samtidigt eller att en reglering av konsumenttjänsterna rentav fick anstå till dess den grundläggande regleringen inom köprätten lagts fast. Olägenheter av att redan nu – innan nya köp- och konsumentköplagar antagits – införa en konsumenttjänstlag torde dock kunna undvikas om man ser till att i sådana delar, där alla skäl talar för en ensartad reglering, lösningar väljs som passar väl även för konsumentköpsområdet. Detta synes också ha skett vid utarbetandet av det föreliggande förslaget till konsumenttjänstlag. På vissa punkter föreligger dock skillnader mellan det remitterade förslaget och det sedermera av konsumentköpsutredningen avgivna förslaget till konsumentköplag. Vissa av dem kan vara betingade av att det i ena fallet är fråga om köp och i det andra om tjänst. Andra skillnader är svårare att upprätthålla. Sådana återfinns exempelvis i regleringen av påföljderna vid fel och dröjsmål på näringsidkarens sida. Skadeståndsansvaret är sålunda utformat som ett presumtionsansvar i det remitterade förslaget till konsumenttjänstlag men som ett strikt ansvar med vissa undantag i utredningsförslaget rörande konsumentköpen. I fråga om hävningspåföljden skall – enligt motiven till det remitterade förslaget – på tjänsteområdet gälla det krav på synbarhet som för närvarande finns inom köprätten för att hävningsgrund skall föreligga, medan detta krav enligt samma utredningsförslag inte är tänkt att gälla på konsumentköpsområdet. En samordning bör eftersträvas när det gäller principiella lösningar av dessa och liknande slag, om inte starka praktiska skäl talar däremot. Rättssystemet blir annars onödigt komplicerat.

Den föreslagna lagens uppbyggnad följer i stort regleringen inom köprätten. En betydelsefull nyhet i förslaget är att lagregler införs om *produktansvar* för sakskador. Regleringen innebär att näringsidkarens skadeståndsansvar vid fel eller dröjsmål omfattar även skada på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller medlem av dennes hushåll. Det utvidgade ansvaret är liksom skadeståndsansvaret i övrigt konstruerat som ett presumtionsansvar. Detta innebär att näringsidkaren går fri från skadeståndsskyldighet endast om han kan visa att försummelse inte förekommit på hans sida.

Lagrådets yttrande

Produktansvaret enligt förslaget skall sålunda ifrågakomma endast vid fel eller dröjsmål. En liknande reglering föreslås i det nämnda förslaget till ny konsumentköplag. Även där föreslås produktansvaret bli begränsat till fall av fel eller dröjsmål på näringsidkarens sida. Som skäl för en sådan begränsning har angivits att det vid en köprättslig reglering av produktansvaret bör anknytas till konsumentköplagens felbegrepp, så att ersättningsrätt i princip förutsätter att ett fel i den lagens mening föreligger. Det köprättsliga felbegreppet antas enligt sistnämnda förslag täcka sådana feltyper som konstruktionsfel, fabrikationsfel och instruktionsfel, vilka vanligen kommer i fråga vid produktansvar (SOU 1984: 25 s. 193). Motsvarande resonemang kan förmodas ligga bakom avgränsningen av produktansvaret på tjänsteområdet.

Det har inte klarlagts vilken närmare innebörd en begränsning av produktansvaret till felfallen har (från dröjsmål bortses här, eftersom dröjsmålsfallet inte har samma intresse som felfallet). En sådan begränsning förefaller vid första påseende att leda till ett ganska snävt tillämpningsområde för produktansvaret och därmed för det konsumentskydd som ligger i sådant ansvar. Hur det förhåller sig härmed beror tydligen på hur området för näringsidkarens felansvar bestäms. Enligt gällande rätt skils mellan fel, som utlöser felansvar, och skadebringande egenskap, som utlöser produktansvar (se härom exempelvis Karlgren, Produktansvaret, 1971, s. 6ff och produktansvarskommitténs betänkande SOU 1979: 79 "Produktansvar II" s. 25, 27). Det förra avser skada på eller brist hos själva köpeobjektet, den senare skada på annan egendom eller på person. I vissa fall kan ett fel vara sådant att det utlöser både felansvar och produktansvar.

Om området för felansvaret utvidgas, blir olägenheterna av den föreslagna begränsningen av produktansvaret inte så stora. Förslaget kan synas innebära en sådan utvidgning, så att skadebringande egenskaper i ökad utsträckning blir att hänföra till fel. Vissa bestämmelser i förslaget kan tyda därpå. Redan kravet på fackmässighet och omsorg samt felregeln i anslutning därtill (9 §) talar i sådan riktning. Tjänsten skall också enligt förslaget anses felaktig när den utförts i strid mot sådan författningsföreskrift eller sådant myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt eller när den utförts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen. Dessa bestämmelser synes kunna innebära att sådana brister hos tjänsten som enligt traditionellt synsätt skulle betraktas som skadebringande egenskaper är att hänföra till fel i den föreslagna lagens mening och därmed av beskaffenhet att utlösa alla påföljder vid fel (prisavdrag, hävningsrätt etc.). Härav följer tydligen också att reklamation krävs även vid anspråk på ersättning för skada på annan egendom. Det är önskvärt med ett klarläggande av den nu berörda frågan om omfattningen av själva felbegreppet i förhållande till gällande rätt. Det synsätt som ligger bakom förslaget kan möjligen tänkas få betydelse även för utvecklingen på produktskadeområdet i övrigt (jfr NJA 1982 s. 380 och 1983 s. 118).

Lagrådets yttrande

Som anförs i remissprotokollet finns ett nära samband mellan avtal om *förvaring* och avtal om arbete på sådana lösa saker som för arbetets utförande överlämnas till näringsidkaren. Detta har föranlett att i det remitterade förslaget till konsumenttjänstlag tagits in regler även för förvaringsavtal mellan näringsidkare och konsumenter. Utredningsförslaget upptog emellertid inte sådana regler. Sedvanlig remissbehandling till ledning för bedömningen av den föreslagna regleringen i denna del har följaktligen inte heller förekommit. Det är därför vanskligt att överblicka konsekvenserna av förslaget i denna del.

En fråga som genast inställer sig gäller tillämpningsområdet för den föreslagna regleringen. Åtskilliga uppdrag förekommer som innefattar en kombination av olika tjänster, bland vilka förvaring ingår som ett led. I remissprotokollet synes i detta hänseende ha tagits upp främst kombinationer av förvaring och mindre slag av servicearbeten. Vidare har berörts frågan om förvaring av värdepapper som ett led i den typ av tjänst som består i förvaltningen av dem. En vanlig kombination som särskilt bör uppmärksammas och som också berörts i remissprotokollet är förvaring och transport. Det kan ifrågasättas om inte en allmän regel behövs i lagen till ledning för bedömningen av när ett avtal som delvis innefattar förvaring skall anses falla in under den föreslagna lagens tillämpningsområde. Problem motsvarande det som gäller det i förslaget reglerade förhållandet mellan köp och tillverkning av sak (2 § 1) uppkommer här.

En annan fråga som inte regleras i förslaget och som inte heller närmare berörs i remissprotokollet avser konsumentens skyldighet att lämna upplysningar om det gods han lämnar till förvaring. Sådana upplysningar kan vara avgörande för näringsidkarens villighet att åta sig förvaringsuppdraget. Eftersom förslaget inte medger honom att friskriva sig från ansvar, helt eller delvis, uppkommer för honom i stället frågan om att avböja uppdraget. En upplysningsplikt kan få betydelse även i andra hänseenden. I remissprotokollet (avsnitt 2.11.4) talas om jämkning av skadestånd till konsumenten på grund av skada på egendomen, när konsumenten inte har lämnat tillbörliga upplysningar om förvaringsobjektet. Försummelser i detta hänseende kan emellertid få även andra verkningar. Försummelserna kan exempelvis få betydelse för bedömningen av det krav som bör ställas på förvararens aktsamhet (jfr NJA 1978 s. 618). De kan också tänkas medföra skadeståndsskyldighet för konsumenten när förvaringen avser t. ex. farligt gods. Sådan skyldighet torde även kunna komma i fråga vid skada till följd av skadebringande egenskaper hos godset. I vad mån bestämmelser bör meddelas om upplysningsplikt för konsumenten och om påföljder för försummelse av sådan plikt kan inte bedömas på det material som föreligger i lagstiftningsärendet.

Ehuru som framgår av det anförda tvekan kan råda om lämpligheten av att införa en omfattande lagstiftning på konsumenttjänstområdet innan klarhet vunnits om regleringen av konsumentköpen, bör det kunna godtas

Lagrådets yttrande

att så sker. I fråga om den del av förslaget som avser förvaring inställer sig en viss osäkerhet om förslagets tillräcklighet. Lagrådet vill dock inte motsätta sig den förslagna regleringen i denna del. I övrigt är förslaget väl underbyggt och ägnat att upphöjas till lag. Lagrådet vill dock betona vikten av att samma rättsliga principer får så långt det är praktiskt möjligt gälla på konsumentköpsområdet och konsumenttjänstområdet. I den mån andra vägar väljs inom den fortsatta lagstiftningen på det förra området, bör därför ändringar övervägas på det senare, så att samstämmighet såvitt möjligt nås.

Lagrådet tillstyrker sålunda att en konsumenttjänstlag med den inriktning och det innehåll som det remitterade förslaget innefattar nu genomförs. I vissa hänseenden har förslaget givit anledning till erinringar eller kommentarer från lagrådets sida. Till dessa återkommer framställningen i det följande vid de särskilda bestämmelserna.

1 §

I denna paragraf anges ramen för den föreslagna lagens tillämpning. Lagen skall gälla avtal om tjänster, som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål i fall då tjänsten avser vissa i paragrafen angivna arbeten på lösa saker eller på fast egendom m. m. eller förvaring av lösa saker.

Näringsidkare i lagens mening är enligt specialmotiveringen till paragrafen även statliga och kommunala organ som driver verksamhet av ekonomisk natur. Lagen avses dock inte vara tillämplig på arbeten m. m. som utförs som ett led i offentlig förvaltning under sådana förhållanden att det framstår som främmande att tala om att det föreligger ett privaträttsligt avtalsförhållande mellan näringsidkaren och konsumenten. Som exempel nämns den sotning som föreskrivs i offentligrättslig ordning. Den anses falla utanför tillämpningsområdet. I detta sammanhang kan det enligt lagrådets mening ha sitt intresse att beröra även den sophämtning – bortforsling av hushållsavfall – som utförs genom kommunens försorg enligt renhållningslagen (1979: 596) och som föranlett många tvister. Även denna verksamhet torde falla utanför den nu föreslagna lagens tillämpningsområde.

Med konsument avses enligt motiveringen till paragrafen en enskild fysisk person som uppträder huvudsakligen i sin egenskap av privatperson. Avgränsningen av tillämpningsområdet till rättsförhållanden med konsumenter som uppdragsgivare innebär bl. a. att avtal mellan två näringsidkare i deras yrkesmässiga verksamhet faller utanför lagens tillämpning. Detsamma gäller avtal där uppdragsgivaren är en juridisk person, t. ex. ett bolag eller en ideell förening, såsom en villaägareförening. Inte heller gäller den föreslagna lagen enligt motiven för tjänster som utförs åt dödsbon.

En begränsning av lagens tillämpningsområde på uppdragsgivarsidan, så

Lagrådets yttrande

att även dödsbon faller utanför, är knappast sakligt motiverad. Visserligen erhålls en klar gränsdragning såtillvida att alla juridiska personer faller utanför, men en sådan gränsdragning förefaller konstlad från saklig synpunkt. Det skyddsbehov som en konsumentlagstiftning är avsedd att tillgodose föreligger i regel i lika hög grad för dödsbon som för enskilda personer. Om t. ex. efterlevande make och barn eller två syskon lever tillsammans och gör en beställning för sitt privata bruk, är det inte sakligt motiverat att tillämpa olika regler beroende på om de råkar bilda ett dödsbo eller om så inte är fallet. Föredragande statsrådet synes inte heller ha varit främmande för tankar av detta slag, i det att han som exempel på fall då den föreslagna konsumenttjänstlagen kan tillämpas analogt nämner särskilt tjänster som utförs åt icke näringsdrivande dödsbon.

Det är självfallet ett intresse att termen konsument har samma innebörd i alla lagar på konsumentskyddets område. Termens innebörd är emellertid inte angiven i lag. Enbart motivuttalanden finns till ledning. Dessa utgår som regel från att konsument är en enskild medborgare i betydelsen fysisk person, se t. ex. motiven till lagen (1971: 112) om förbud mot oskäliga avtalsvillkor i NJA II 1971 s. 649, jfr s. 663, till konsumentköplagen (1973: 877) i NJA II 1973 s. 437, till konsumentförsäkringslagen (1980: 38) i NJA II 1980 s. 67, jfr s. 69 f, och till hemförsäljningslagen (1981: 1361) i NJA II 1981 s. 611. Det vill synas som om dödsbofallen inte uppmärksammats (jfr dock lagrådets yttrande över förslaget till lag om avbetalningsköp mellan näringsidkare m. fl. i NJA II 1978 s. 6). Konsumentköpsutredningen har däremot i sitt nyligen avgivna betänkande (SOU 1984: 25) berört frågan. Den anför (s. 256) att ett dödsbo som exempelvis köper möbler till ett boet tillhörigt fritidshus bör kunna likställas med en fysisk person vid tillämpning av de av utredningen föreslagna konsumentköpsreglerna.

Lagrådet vill hävda att termen konsument, som inte någonstädes i lagstiftningen givits ett mera preciserat innehåll, bör ha den innebörden att den omfattar inte bara enskilda fysiska personer utan också dödsbon. Att termen inte bör omfatta dödsbo som driver näringsverksamhet är klart. Men så länge det rör sig om prestationer för delägarnas enskilda ändamål – för deras eller någonderas privata bruk – synes sakliga skäl saknas att göra skillnad mellan personer som tillsammans bildar ett dödsbo och personer som inte gör det. Att låta lagstiftningen omfatta även dödsbon behöver inte medföra att även vissa andra juridiska personer som skulle kunna anses höra hit behöver föras in därunder. Den viktiga skillnaden föreligger att enskilda personer ofrivilligt råkar in i ett dödsboförhållande, medan så ej är fallet när det gäller andra juridiska personer.

Till de arbeten som faller in under den föreslagna lagens tillämpningsområde hör enligt punkt 2 arbete på – förutom fast egendom, byggnader och andra anläggningar – andra "fasta saker". Uttrycket "fasta saker", vid sidan av de vedertagna termerna fast egendom och lös egendom med däri ingående lösa saker, ter sig något överraskande såsom en eljest i lagstift-

ningen inte brukad term. Med den innebörd uttrycket avses ha enligt remissprotokollet förefaller det emellertid praktiskt som gemensam benämning på samma slags saker, oavsett om dessa är att hänföra till fast egendom eller inte beroende på äganderättsförhållandena (jfr 2 kap. 4 § jordabalken). Lagrådet finner sig därför inte böra rikta någon erinran mot det använda uttrycket.

2 §

Paragrafen anger hur gränserna mot köp av lös egendom skall dras. Punkt 1 avser tillverkningsavtal. Beträffande sådana avtal gäller för närvarande enligt 2 § köplagen att de skall anses utgöra köpeavtal, om den som tillverkar godset skall bestå materialet. Skall material tillhandahållas både av tillverkaren och av beställaren anses avtalet såsom köp, ifall tillverkaren består den huvudsakliga delen av materialet. Ett under det nordiska samarbetet upprättat utkast till ny köplag upptar under 2 § bestämmelsen att beställning av en vara som skall tillverkas anses som köp, om inte beställaren skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet.

Gällande konsumentköplag innehåller inte någon liknande bestämmelse om tillverkningsavtal. I det förut nämnda förslaget till ny konsumentköplag finns däremot en regel som överensstämmer med regeln i köplagsutkastet. Sålunda sägs i 2 § första stycket av förslaget, att beställning av gods som skall tillverkas anses som köp, om inte beställaren skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet.

Enligt punkt 1 i nu förevarande paragraf skall konsumenttjänstlagen inte gälla tillverkning av lösa saker, utom då konsumenten skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet. Som anmärkts i specialmotiveringen har bestämmelsen anpassats till utkastet till ny köplag och den står också i samklang med förslaget till ny konsumentköplag. Innebörden av den avsedda regleringen i det hela blir att sådana avtal om tillverkning av lösa saker som inte faller in under köplagen eller konsumentköplagen anses som avtal om tjänster. Mot en sådan ordning finns inget att erinra.

Innan den nya lagstiftningen på köprättens område hunnit genomföras kan emellertid tillämpningsproblem tänkas uppkomma i ett speciellt läge. Det gäller det fallet då tillverkaren skall bestå den huvudsakliga delen av materialet och konsumenten skall tillhandahålla återstoden men ändå så stor del att den kan sägas vara väsentlig. Ett sådant fall kan hänföras både till köp enligt gällande köprättsliga lagstiftning och till tjänst enligt förslaget till konsumenttjänstlag. De praktiska olägenheterna av att denna inkongruens föreligger under ett övergångsskede torde emellertid vara ringa.

Lagrådet finner sig sålunda kunna tillstyrka att punkt 1 i förevarande paragraf utformas i enlighet med det remitterade förslaget.

Punkt 3 i paragrafen avser att klargöra att konsumenttjänstlagen inte reglerar arbete, som en näringsidkare utför för att avhjälpa vad som rättsligt sett utgör fel i egendom som han har sålt. Såsom anges i specialmoti-

Lagrådets yttrande

veringen gäller punkten alltså arbete som utförs till fullgörande av ett avtal om köp. Bestämmelsen avser endast sådant avhjälpningsarbete som näringsidkaren är berättigad eller skyldig att utföra enligt de för köpet gällande rättsreglerna och som också utförs på grund därav. Däremot är bestämmelsen inte tillämplig, om en konsument avstår från att utnyttja sina befogenheter enligt köpeavtalet och i stället beställer arbetet hos säljaren som ett vanligt reparationsarbete. Den sålunda avsedda innebörden av stadgandet i punkt 3 framgår inte med önskvärd klarhet av lagtexten i det remitterade förslaget. Bestämmelsen torde därför böra förtydligas och ges lydelsen att lagen inte gäller arbete som till fullgörande av ett avtal om köp utförs för att avhjälpa fel i den sålda egendomen.

4 §

Första stycket av paragrafen innehåller i en första mening föreskriften att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Enligt andra meningen i samma stycke skall näringsidkaren vidare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Uttrycket "på ett fackmässigt tillfredsställande sätt" torde inte ha annan innebörd än det kortare och även klarare uttrycket "fackmässigt". Det senare uttrycket torde därför böra väljas och första meningen sålunda få lydelsen att näringsidkaren skall utföra tjänsten fackmässigt.

I andra stycket föreskrivs att, om inte annat får anses avtalat, det ingår i tjänsten att näringsidkaren skall tillhandahålla behövligt material av normalt god beskaffenhet. Bestämmelsen innehåller sålunda dels föreskriften att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs för tjänsten, dels kvalitetskravet att materialet skall vara av "normalt god beskaffenhet". I båda dessa hänseenden gäller bestämmelsen i den mån inte annat får anses avtalat.

I specialmotiveringen anförs att utgångspunkten alltså är att det utgör en del av näringsidkarens förpliktelser vid utförandet av en tjänst ("ingår i tjänsten") att tillhandahålla det erforderliga materialet. Detta medför bl. a. att valet av material i princip omfattas av kravet på ett fackmässigt utförande av tjänsten. Eftersom bestämmelsen är dispositiv (inte tvingande) kan, enligt vad som vidare anförs i specialmotiveringen, avtal med giltig verkan träffas om en klart lägre materialkvalitet än normalgod. Detta kan enligt motiven strängt taget ses som en uttryckligen angiven möjlighet att i detta avseende genom avtal avvika från kravet på ett fackmässigt tillfredsställande utförande av en tjänst.

En viss motsägelse synes ligga i att paragrafen sålunda å ena sidan ställer det tvingande kravet på fackmässighet och omsorg och å andra sidan tillåter avtal om material av en klart lägre kvalitet än normalgod. Kravet på normalt god beskaffenhet är dessutom något förvillande. Det kan uppfattas som om en annan standard än som krävs i köpsammanhang är avsedd.

Lagrådets yttrande

Enligt motiven är tjänsten sålunda i princip att anse som felaktig, om materialet avviker från kravet på normalt god beskaffenhet i den mån inte annat är avtalat. Men i motiven sägs även att det köprättsliga felbegreppet som regel blir avgörande för frågan om materialet är kontraktsenligt eller ej.

Med kravet på normalt god beskaffenhet synes vidare av motiven att döma vara avsett att utmärka att näringsidkaren skall i fråga om materialet ha samma ansvar som en säljare. Detta kan dock knappast följa av den föreslagna bestämmelsen och synes också onödigt att uttrycka. Det torde räcka med det ansvar för fel som näringsidkaren har enligt den föreslagna lagen. Av dess 9 § måste anses följa att fel föreligger om materialet inte svarar mot vad konsumenten äger förvänta sig på grund av det i förevarande 4 § föreskrivna kravet på fackmässighet och omsorg.

Enligt lagrådets mening skulle regleringen vinna i följdriktighet om det särskilda kravet på normalt god beskaffenhet hos materialet fick utgå.

5 §

Denna paragraf är upptagen under rubriken "Säkerhet". I första stycket av paragrafen föreskrivs, att tjänsten inte får utföras i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Och enligt andra stycket får tjänsten inte heller utföras i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Om resultatet av tjänsten avviker från vad som sägs i 5 § första stycket, skall tjänsten enligt 9 § första stycket 2 anses felaktig. Likaså skall tjänsten anses felaktig – enligt 9 § andra stycket – om den har utförts i strid mot ett förbud som avses i 5 § andra stycket. Motsvarande bestämmelser finns i 15 § beträffande sådan tjänst som avser förvaring.

Föreskrifterna i 5 § ger ett något besynnerligt intryck, i det att vad som utsägs förefaller självklart. Dessutom kan de förargligt nog läsas så som om det skulle vara tillåtet att utföra tjänsten i strid mot andra författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut, t. ex. en miljöföreskrift eller ett meddelat byggnadslov. Paragrafen med tillhörande rubrik torde böra utgå.

En följd av att 5 § utgår blir att de här förut nämnda bestämmelserna om fel i 9 och 15 §§ måste omformuleras. Första stycket 2 i 9 § bör således innehålla att tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från sådan författningsföreskrift eller sådant myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Andra stycket i 9 § bör på motsvarande sätt till sin förra del omformuleras och få lydelsen, att tjänsten också skall anses felaktig, om den har utförts i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418). Motsvarande ändringar bör göras i 15 § i förslaget.

Skulle innehållet i 5 § likväl tillerkännas sådan betydelse att det anses böra kvarstå i detta avsnitt av den föreslagna lagen, bör en annan formule-

ring väljas. Lämpligen kunde i sådant fall föreskrivas att näringsidkaren skall särskilt iaktta att tjänsten inte utförs i strid mot sådan författningsföreskrift eller sådant myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt eller i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418). Viss jämkning av lydelsen av 9 och 15 §§ i förslaget föranleds även härav.

6 §

I denna paragraf föreskrivs till en början skyldighet för näringsidkaren att under vissa förutsättningar avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten (första stycket). Därefter behandlas det fallet att det först sedan tjänsten har börjat utföras visar sig, att den inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten hade kunnat räkna med. I sådant fall skall näringsidkaren underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar (andra stycket). Kan konsumenten inte anträffas inom rimlig tid, skall näringsidkaren avbryta påbörjat arbete, dock inte om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få tjänsten utförd (tredje stycket).

Föreskriften, att näringsidkaren skall avbryta påbörjat arbete, gäller sålunda enligt den föreslagna bestämmelsen i tredje stycket när konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid. Detsamma bör naturligen gälla när konsumenten väl kan anträffas men inte ger besked inom rimlig tid. För tydlighets skull torde detta böra framgå av paragrafen. Lagrådet förordar därför sådan lydelse av tredje stycket att näringsidkarens skyldighet att avbryta påbörjat arbete inträder, när konsumenten inte kan anträffas eller näringsidkaren av annan orsak inte får anvisningar inom rimlig tid.

7 §

Denna paragraf anger rättsföljderna av att näringsidkaren har åsidosatt sina skyldigheter enligt 6 §. Lagrådet har inte något att erinra mot den föreslagna regleringen i sak. Första stycket synes dock böra jämkas redaktionellt så att innebörden av stadgandet blir lättare att uppfatta. Bestämmelsen kan förslagsvis ges den lydelsen att, ifall näringsidkaren har åsidosatt vad som åligger honom enligt 6 § och det finns starka skäl att anta att konsumenten i annat fall hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den, näringsidkaren inte har större rätt till ersättning än han skulle ha haft, om konsumenten hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den.

8 §

Enligt denna paragraf skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar, om det när tjänsten utförs framkommer behov av tilläggsarbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta (första stycket).

Lagrådets yttrande

Första meningen har fått karaktär av en definition av sådant arbete som här är i fråga och som benämns tilläggsarbete. Lagrådet vill förorda att denna innebörd får liksom i utredningens förslag (2 kap. 5 § första stycket) framträda klarare genom att texten får innehålla ordet "arbete" i stället för "tilläggsarbete" och ordet tilläggsarbete tillfogas sist i meningen inom parentes som benämning på det arbete som här är i fråga. Därmed präglas termen tilläggsarbete med ett visst här angivet innehåll som får gälla i fortsättningen när termen används i den föreslagna lagen.

Enligt andra stycket får näringsidkaren under vissa angivna förutsättningar utföra tilläggsarbetet, om konsumenten inte kan anträffas inom rimlig tid. I likhet med vad lagrådet förordat beträffande 6 § tredje stycket vill lagrådet förorda sådan lydelse av förevarande andra stycke att det sagda gäller, när konsumenten inte kan anträffas eller näringsidkaren av annan orsak inte får anvisningar inom rimlig tid.

9 §

Lagrådet vill erinra om den jämkning av lydelsen som föranleds av lagrådets förslag beträffande 5 §.

Enligt förevarande 9 § första stycket 1 skall tjänsten anses felaktig, om resultatet avviker från vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse. Att märka är att det i 4 § föreskrivna kravet på fackmässighet och omsorg kan i vissa situationer medföra avrådningsskyldighet för näringsidkaren enligt 6 § i förslaget. I sådana situationer leder ett åsidosättande av kravet inte till att tjänsten skall anses felaktig utan i stället till påföljd enligt 7 § i förslaget.

11 §

Paragrafen innehåller att en tjänst skall anses felaktig, om näringsidkaren före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. En förutsättning för att tjänsten skall anses felaktig i ett sådant fall är enligt paragrafen dock att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet.

Bestämmelsen kan enligt specialmotiveringen ses som en konkretisering i visst hänseende av den informationsskyldighet som följer av näringsidkarens omsorgsplikt. Omsorgsplikten tar sig uttryck även i 6 § första stycket, enligt vilken näringsidkaren åläggs avrådningsskyldighet i vissa fall. Åsidosätter näringsidkaren denna avrådningsskyldighet, inträder enligt 7 § i förslaget en begränsning i hans rätt till ersättning för tjänsten. I sådant fall är inte fråga om fel hos tjänsten. Av betydelse blir därför att iaktta gränsen mellan fall, som innebär åsidosättande av avrådningsskyldigheten, och fall, som bör bedömas som fel.

Lagrådets yttrande

Enligt specialmotiveringen avses 7 § skola tillämpas i sådana fall där en åtgärd avseende ett föremål enligt en fackmässig och objektiv bedömning inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, hur väl åtgärden än utförs och vilket material som än används. Däremot – sägs det vidare – bör reglerna om fel hos tjänsten tillämpas i sådana fall där en åtgärd avseende ett föremål typiskt sett är till rimlig nytta för konsumenten men där resultatet i det enskilda fallet är behäftat med brister till följd av det sätt på vilket åtgärden har utförts eller det material som har kommit till användning. I de fall som skall bedömas enligt felreglerna är det sålunda i princip fråga om brister som kan avhjälpas av näringsidkaren inom ramen för vad uppdraget har gått ut på, eftersom de är hänförliga till sättet för tjänstens utförande eller till materialet. Härjämte hänvisas till vissa gränsfall som enligt uttryckliga regler skall bedömas enligt felreglerna, nämligen de fall om vilka föreskrifter meddelas i 5 § i förslaget.

Att skillnad sålunda skall upprätthållas mellan avrådningsfallen och felfallen framgår inte helt klart av lagtexten. Lydelsen av 11 § omfattar sålunda strängt taget även de fall som avses med 6 § första stycket. Denna otydlighet synes kunna undanröjas genom att det i 11 § görs undantag för fall som avses i 6 § första stycket.

Första meningen i 11 § torde sålunda kunna ges lydelsen, att tjänsten skall slutligen anses felaktig, om näringsidkaren i annat fall än som avses i 6 § första stycket före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. Den ändrade lydelsen föranleder en redaktionell jämkning av andra meningen sålunda, att orden "i ett sådant fall" får utgå. De kan annars befaras ge upphov till missuppfattning. Att fråga är om fel i paragrafens fall och inga andra torde framgå utan den bestämning som ligger i de citerade orden.

12 §

Enligt första stycket första meningen i denna paragraf skall frågan, om tjänsten är felaktig, bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades. I andra meningen föreskrivs att, om tjänsten avser en sak "som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne", uppdraget anses avslutat först när saken har kommit i konsumentens besittning. Sistnämnda bestämmelse träffar enligt ordalagen även det – måhända mindre vanliga men tänkbara – fallet att näringsidkaren skall tillverka en sak i konsumentens hem eller på något annat av denne disponerat ställe. En snickare skall t. ex. tillverka en större bokhylla på platsen. Det torde inte vara avsett att regleringen i andra meningen skall omfatta nu angivna fall, där föremålet inte har varit i näringsidkarens besittning. För att lagtexten skall komma i överensstäm-

Lagrådets yttrande

melse med vad som synes ha åsyftats torde den citerade lydelsen böra ersättas med lydelsen "som har överlämnats till näringsidkaren eller som eljest befinner sig i hans besittning".

Lydelsen av 44 § första stycket och 49 § första meningen i lagförslaget torde böra ändras på samma sätt.

13 §

I denna paragraf föreskrivs att, om resultatet försämras efter den tidpunkt som anges i 12 §, tjänsten skall anses felaktig om försämringen är en följd av ett avtalsbrott på näringsidkarens sida. Enligt motiveringen till paragrafen avses med avtalsbrott inte endast att näringsidkaren åsidosätter särskilda bestämmelser i avtalet mellan parterna utan också att han åsidosätter sina förpliktelser enligt lagen. Det synes oegentligt att i uttrycket avtalsbrott inbegripa åsidosättande av förpliktelser som grundar sig på bestämmelser i lag. För att den avsedda innebörden skall komma till uttryck i lagtexten torde paragrafen böra innehålla att, om resultatet försämras efter den tidpunkt som anges i 12 §, tjänsten skall anses felaktig om försämringen är en följd av att näringsidkaren åsidosatt vad som ålegat honom enligt avtalet eller den nu föreslagna lagen.

15 §

I fråga om denna paragraf gäller samma erinran som beträffande 9 §.

16 §

I paragrafen anges vilka påföljder som konsumenten kan göra gällande när tjänsten är felaktig. En förutsättning för påföljd är enligt paragrafen att felaktigheten inte beror på något förhållande på konsumentens sida. Fall kan tänkas förekomma då redan avtalet går ut på en tjänst, som är felaktig enligt den föreslagna lagens regler. Fråga blir då i vad mån konsumentens medverkan till avtalet medför att felaktigheten skall anses bero på ett förhållande på konsumentens sida. Ett särskilt fall av detta slag är det då konsumenten direkt har önskat att få en tjänst utförd, trots att den strider mot t. ex. ett myndighetsbeslut, och näringsidkaren saknar kännedom om beslutet.

Frågan är inte närmare berörd i remissprotokollet. Vissa uttalanden görs emellertid i anslutning till 5 § vilka får betydelse för bedömningen. I specialmotiveringen till nämnda paragraf behandlas sålunda det fallet att tjänsten utförs i strid mot sådan författningsföreskrift eller sådant myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. En avvikelse härifrån medför att tjänsten är felaktig enligt 9 §. Av paragrafens tvingande natur följer, anförs det vidare, att det i princip saknar betydelse om konsumenten har känt till att utförandet av en tjänst skulle komma att stå i strid mot offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter. Konsumenten kan alltså åberopa att tjänsten är fel-

Lagrådets yttrande

aktig även om han hade det nämnda förhållandet fullt klart för sig när avtalet om tjänsten träffades. Detta betyder, sägs det också, att bestämmelsen i 5 § sätter en gräns för vad parterna med bindande verkan för konsumenten kan avtala i fråga om innebörden av ett uppdrag till näringsidkaren. Uppdraget kan sålunda inte utan att näringsidkaren ådrar sig ansvar för fel hos tjänsten gå ut på åtgärder som står i strid mot sådana offentligrättsliga säkerhetsföreskrifter som avses här.

En ordning som sålunda lägger hela ansvaret på näringsidkaren även när konsumenten känt till felet behöver inte möta någon principiell invändning. Situationen torde ofta vara sådan att denna ordning ter sig naturlig. Men om den föreslagna regleringen avses innebära att näringsidkaren under alla förhållanden skall svara för felet synes den föra väl långt. I den föreslagna lagtexten kan knappast heller inläsas ett så långtgående ansvar. I exempelvis sådana fall då konsumenten beställt tjänsten med full insikt om att den står i strid mot ett förbud och därför är felaktig torde det böra anses att felaktigheten beror på ett förhållande på konsumentens sida. I synnerhet om näringsidkaren då inte känt till förbudet och därav följande felaktighet ter sig ett felansvar för honom stötande. Om meningen är att näringsidkaren skall svara fullt ut även i sådana fall torde lagtexten böra förtydligas genom att villkoret, att felaktigheten inte får bero på något förhållande på konsumentens sida, slopas för dessa fall.

17 §

Paragrafen innehåller bestämmelser om reklamation på grund av fel hos tjänsten.

Den grundläggande reklamationsregeln finns i första stycket. Där föreskrivs att, om konsumenten vill åberopa att tjänsten är felaktig, han skall underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. Bestämmelsen innebär enligt vad som sägs i specialmotiveringen endast krav på s. k. neutral reklamation. Det betyder att det är tillräckligt att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han vill åberopa ett fel genom att han talar om att han inte är beredd att nöja sig med näringsidkarens prestation och åtminstone i huvudsak anger vari felet enligt hans mening består eller hur det yttrat sig. Han behöver däremot inte ange vilken påföljd han vill göra gällande på grund av felet.

Meningen synes vara att en reklamation enligt den föreslagna lagen i princip skall ha samma innehåll som en reklamation enligt konsumentköplagen (se beträffande reklamation enligt sistnämnda lag NJA II 1973 s. 529 f). Den remitterade lagtexten skiljer sig dock i utformningen från motsvarande bestämmelse i 11 § konsumentköplagen. Enligt den senare skall köparen endast underrätta säljaren om felet. Några praktiska olägenheter torde väl inte behöva befaras till följd av den olikhet som sålunda föreligger. Det är emellertid önskvärt att bestämmelserna om reklamation får samma lydelse i konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen. Lagrådet

vill för sin del tillstyrka den utformning som valts i det nu remitterade förslaget.

I klarhetens intresse torde i första stycket böra anmärkas att konsumentens underrättelse enligt bestämmelsen är att beteckna som reklamation.

Andra stycket anger två olika gränser för den tid inom vilken konsumenten med laga verkan kan reklamera. Normalt skall enligt förslaget gälla en preskriptionstid på två år efter det att uppdraget avslutades. I fråga om arbete på mark m. m. är tiden utsträckt till tio år. Regleringen innebär att konsumenten är avskuren från möjligheten att reklamera, om han först efter preskriptionstidens utgång märkt eller bort märka felet. I det fall då han märker eller bör märka felet i god tid före preskriptionstidens utgång måste han enligt huvudregeln i första stycket reklamera inom skälig tid. Om han upptäcker felet just innan preskriptionstiden löper ut, har han dock endast den återstående tiden på sig att reklamera även om "skälig tid" innebär en längre tid.

En särskild situation föreligger när näringsidkaren har lämnat konsumenten en garanti eller liknande utfästelse, som innebär att denne har längre tid på sig att reklamera än som följer av andra stycket. Av de grundsatser som lagförslaget vilar på följer att en sådan utfästelse till konsumentens fördel blir gällande mot näringsidkaren. Frågan om preskription av felanspråk, när garanti lämnats, har behandlats i specialmotiveringen. Lagrådet har inte något att erinra mot de uttalanden som där har gjorts i saken. Såsom utvecklats i motiveringen kan en konsument, som har fått en garanti avseende längre tid än den i andra stycket stadgade preskriptionstiden, få skälig tid på sig även efter garantitidens utgång för att reklamera med anledning av ett fel som uppkommit i slutskedet av garantitiden. Enligt vad som anges i motiveringen gäller detta också i fall då garantitiden sammanfaller med preskriptionstiden i andra stycket och kan även bli aktuellt, om garantitiden skulle vara obetydligt kortare än denna.

Vad sålunda anförts om verkan av garantiutfästelser synes för tydlighetens skull böra komma till uttryck på något sätt i lagtexten. Utredningsförslaget innehöll en särskild bestämmelse i ämnet (3 kap. 3 § andra stycket). Frågan har också reglerats i förslaget till ny konsumentköplag (20 § tredje stycket, jfr SOU 1984:25 s. 289). En markering kan ske genom att i förevarande 17 § tillfogas villkoret, att inte annat följer av en garanti eller liknande utfästelse.

Enligt lagrådets uppfattning är det från systematisk synpunkt att föredra att första och andra styckena i det remitterade förslaget slås ihop till ett enda stycke.

På grund av det anförda föreslår lagrådet att som en första mening i första stycket upptas bestämmelsen att, om konsumenten vill åberopa att tjänsten är felaktig, han skall underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet (reklamation). En andra mening bör innehålla att reklamation dock inte får ske senare än två

Lagrådets yttrande

år eller, i fråga om arbete på mark eller på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, tio år efter det att uppdraget avslutades, såvida inte annat följer av en garanti eller liknande utfästelse.

Enligt 18 § första meningen i lagförslaget är rättsföljden av att konsumenten inte reklamerar inom föreskriven tid att han förlorar rätten att åberopa felet. I andra meningen görs dock det undantaget att, om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder, konsumenten inte i något fall förlorar denna rätt förrän tio år efter det att uppdraget avslutades. Sistnämnda bestämmelse, som innebär en förlängning av preskriptionstiden, synes ha sin rätta plats i förevarande 17 §. Lagrådet föreslår därför att som ett andra stycke i denna paragraf föreskrivs att, om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder, reklamation alltid får ske inom tio år efter det att uppdraget avslutades. I här avsedda fall gäller inte något krav på att konsumenten för att komma till sin rätt skall ha reklamerat inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.

En fråga som inte har berörts i lagrådsremissen är förhållandet mellan bestämmelserna i förevarande 17 § och bestämmelserna i preskriptionslagen (1981: 130). De senare gäller i fråga om preskription av fordringar, i den mån inte annat följer av vad som är särskilt föreskrivet. Begreppet fordran omfattar här alla slag av fordringar, oavsett om de gäller pengar, varor, tjänster eller andra prestationer (se NJA II 1981 s. 4). Huvudregeln är att en fordran preskriberas tio år efter tillkomsten, om inte preskriptionen avbryts dessförinnan. I 5 § ges bestämmelser om preskriptionsavbrott. Enligt punkt 2 i denna paragraf avbryts preskription genom att gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig erinran om fordringen från borgenären. Anspråket skall alltså göras i skriftlig form och gäldenären skall ha fått del av det (jfr härom NJA II 1981 s. 28 f).

Enligt det remitterade lagförslaget kan reklamation ske muntligen eller skriftligen hos näringsidkaren. Av bestämmelsen i tredje stycket av 17 § följer att, om konsumenten väljer att reklamera skriftligen, reklamationen skall anses fullgjord när meddelandet lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt. Innebörden härav är att det är näringsidkaren som får bära risken av att meddelandet försenas eller inte kommer fram.

En reklamation som har gjorts i överensstämmelse med reglerna i förevarande 17 § – exempelvis muntligen eller i enlighet med bestämmelsen i tredje stycket – innebär att konsumenten är bevarad vid rätten att åberopa felet (jfr 18 §). Han kan sålunda t. ex. göra gällande anspråk på skadestånd på grund av felet. Hur länge denna rätt består regleras inte i lagförslaget. Mest följdriktigt torde vara att, om reklamation har ägt rum i den ordning som krävs enligt den föreslagna lagen, konsumentens rätt därefter är underkastad endast den tioåriga preskriptionstiden enligt preskriptionslagen (jfr betr. köp Winroth, Köp av lös egendom, 1917, s. 266 och Almén–

Eklund. Om köp och byte av lös egendom. 4 uppl. 1960, s. 730 f med not 14). Lagrådets yttrande

18 §

Som lagrådet föreslagit vid 17 § bör bestämmelsen i andra meningen av förevarande paragraf tas upp som ett andra stycke i 17 §.

20 §

Andra stycket

Är en utförd tjänst felaktig, får konsumenten enligt första stycket i förevarande paragraf kräva att näringsidkaren avhjälper felet. Även om konsumenten inte kräver att felet avhjälps, får näringsidkaren enligt andra stycket avhjälpa felet, om han genast erbjuder sig att göra detta när konsumenten reklamerar och denne inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. För att näringsidkaren skall vara berättigad att avhjälpa felet utan att konsumenten begär det krävs sålunda, att näringsidkaren genast när konsumenten reklamerar erbjuder sig att göra detta.

Uttrycket "när konsumenten reklamerar" är något oklart i detta sammanhang. Näringsidkaren bör ju ha fått kännedom om reklamationen för att han skall kunna erbjuda sig att avhjälpa felet. Men enligt 17 § tredje stycket anses reklamation ha skett så snart meddelande om reklamationen lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, oavsett om näringsidkaren får del av reklamationen eller inte. En nära till hands liggande tolkning är i enlighet härmed, att näringsidkaren går förlustig sin rätt att avhjälpa felet även om han varit ur stånd att genast lämna sitt erbjudande därför att reklamationen inte nått honom. En sådan ordning kan också synas vara en naturlig följd av reklamationsregeln. I specialmotiveringen till paragrafen sägs emellertid att det för att näringsidkaren skall vara bevarad vid sin rätt att avhjälpa felet är tillräckligt att han erbjuder sig att göra detta genast när reklamationsmeddelandet når honom eller han på annat sätt får kännedom om reklamationen. En annan sak är, sägs det vidare, att konsumenten i ett sådant fall enligt en undantagsregel i stycket ibland kan vara berättigad att avvisa näringsidkarens erbjudande. Undantagsregeln innebär att konsumenten kan avvisa erbjudandet, om han har särskilt skäl därtill.

Om innebörden skall vara den nu angivna, synes lagtexten behöva förtydligas. Andra stycket torde sålunda böra ges en lydelse, enligt vilken näringsidkarens erbjudande skall lämnas genast efter det att reklamation har kommit näringsidkaren till handa.

Fjärde stycket

Enligt fjärde stycket skall avhjälpande ske utan kostnad för konsumenten. Detta gäller dock inte kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten skall tillhandahålla och bekosta, när felet

Lagrådets yttrande

beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse. Denna regel skall ses mot bakgrunden av att det enligt reglerna om fel hos tjänsten är näringsidkaren som bär risken för att resultatet av tjänsten försämras genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar före den tidpunkt som är avgörande för felbedömningen. Näringsidkaren bär dock enbart risken för sin egen prestation av arbete och material (se 39 § i förslaget). Däremot bär konsumenten den ekonomiska risken för att material, som han själv skall tillhandahålla och bekosta, försämras eller förstörs genom en olyckshändelse e. d.

Regelns innebörd torde vara att konsumenten bär risken för förstörelse eller försämring av sådant material som han faktiskt har tillhandahållit enligt avtalet. Däremot torde han inte bära risken för förstörelse eller försämring av sådant material som han visserligen skall tillhandahålla enligt avtalet men som han likväl av någon anledning inte har tillhandahållit utan som i stället har tillhandahållits av näringsidkaren. För att denna innebörd skall framträda tydligare vill lagrådet förorda den jämkningen av undantagsregeln att denna i fall som nu är i fråga får omfatta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten har tillhandahållit och bekostat.

21 §

I denna paragraf regleras konsumentens rätt till prisavdrag och till hävning av avtalet. Enligt lagrådets mening skulle en redaktionell vinst göras om dessa båda påföljder reglerades i särskilda stycken. Lagrådet vill därför förorda att första stycket i det remitterade förslaget delas upp på två stycken, av vilka det första får innehålla paragrafens första mening om prisavdrag och det andra de båda följande meningarna om hävning. Som följd härav kommer det remitterade förslagets andra stycke att bilda ett tredje stycke i paragrafen.

Konsumenten får enligt första stycket i det remitterade förslaget häva avtalet, om på grund av föreliggande fel syftet med tjänsten är i huvudsak förfelat. Frågan huruvida syftet med tjänsten är i huvudsak förfelat skall enligt specialmotiveringen i princip bedömas från konsumentens synpunkt. Härvid bör, enligt vad som vidare uttalas, hänsyn inte tas till ett mer speciellt syfte med tjänsten, vilket inte varit synbart för näringsidkaren. Konsumenten bör sålunda inte ha rätt att häva avtalet, om näringsidkaren varken insett eller bort inse ett speciellt syfte med tjänsten. Det har inte ansetts nödvändigt att låta detta krav på synbarhet komma till uttryck i lagtexten. Det remitterade förslaget överensstämmer i denna del med utredningens förslag. Enligt vad som uttalas i betänkandet ligger en sådan ordning i linje med allmänna avtalsrättsliga principer och behöver inte kodifieras (betänkandet s. 316).

Den angivna principen torde stå i överensstämmelse med vad som gäller enligt vår köprättsliga lagstiftning. Det kan därför vara försvarligt att inte låta den komma till uttryck i själva lagtexten. Enligt konsumentköpsutred-

Lagrådets yttrande

ningens betänkande (SOU 1984: 25) synes emellertid en annan princip vara avsedd att gälla på konsumentköpsområdet. I anslutning till en av nämnda utredning föreslagen regel av innehåll, att köparen får häva köpet om felet är av väsentlig betydelse för honom, sägs nämligen att köparen är hävningsberättigad även om säljaren inte har haft anledning att inse väsentligheten (betänkandet s. 297, jfr s. 166). Om en sådan ordning kommer att vidhållas på konsumentköpsområdet, kan det vara anledning att överväga att den princip som enligt det nu remitterade förslaget skall gälla på konsumenttjänstområdet och som lagrådet vill ansluta sig till får komma till uttryck i lagtexten.

Enligt bestämmelserna om hävning i det remitterade förslagets första stycke får konsumenten häva "avtalet i dess helhet". När det som här är fråga om hävning av avtalet i dess helhet torde det böra uttryckas kort och gott med att konsumenten får häva avtalet. När det åter som i andra stycket är fråga om hävning av avtalet beträffande återstående del bör det anges särskilt såsom skett i förslaget (jfr 29 §).

Andra stycket i det remitterade förslaget avser, ehuru det inte framgår klart av lagtexten, både det fallet att tjänsten har påbörjats men inte slutförts och det fallet att den överhuvud aldrig har påbörjats. För tydlighets skull synes dessa båda fall böra behandlas vart för sig. Lämpligen bör detta ske i skilda stycken. Lagrådet vill i enlighet härmed förorda att som ett tredje stycke i paragrafen intas bestämmelser av följande innehåll. Har tjänsten utförts till en del och finns det starka skäl att anta att den inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får denne häva avtalet beträffande återstående del. Är felet sådant att syftet med tjänsten är i huvudsak förfelat eller utförs tjänsten i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet. Därefter torde som ett fjärde stycke få följa bestämmelsen att, om det redan innan tjänsten har påbörjats finns starka skäl att anta att den inte kommer att utföras utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, denne får häva avtalet.

26 §

I denna paragraf ges regler om reklamation på grund av dröjsmål på näringsidkarens sida.

För det fallet att näringsidkaren dröjer med att påbörja uppdraget eller med att avsluta ett påbörjat uppdrag behöver konsumenten enligt lagförslaget inte särskilt reklamera, om han på grund av dröjsmålet vill häva avtalet eller kräva skadestånd. Bakgrunden till denna ordning, som skiljer sig från vad utredningen föreslagit, framgår närmare av remissprotokollet.

Sedan uppdraget har avslutats får konsumenten däremot enligt förslaget häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han inom skälig tid därefter har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet. Bestämmelse härom upptas i

Lagrådets yttrande

första stycket av förevarande paragraf. Utgångspunkten för beräkningen av skälig reklamationstid är inte den tidpunkt då konsumenten märkt eller bort märka dröjsmålet utan tidpunkten för uppdragets avslutande. Regleringen innebär att näringsidkaren, sedan han slutfört sitt uppdrag, inte under någon längre tid därefter skall behöva sväva i ovisshet om huruvida konsumenten tänker åberopa ett inträffat dröjsmål. Den föreslagna bestämmelsen torde inte lägga något hinder i vägen för att konsumenten redan före uppdragets avslutande underrättar näringsidkaren om att han vill åberopa ett dröjsmål. Ett förtydligande av lagtexten i detta hänseende torde lämpligen böra ske.

I övrigt kan beträffande utformningen av och innehållet i paragrafen hänvisas till vad lagrådet anfört vid 17 §.

Innebörden av regleringen i förevarande paragraf är, på den plats i lagen som paragrafen har enligt förslaget, inte så lätt att uppfatta. Bestämmelsen tar som framgått sikte bara på den situationen att uppdraget har avslutats, medan de följande 27–29 §§ har aktualitet även dessförinnan. Enligt lagrådets mening skulle regleringen vinna i tydlighet, om bestämmelsen flyttades ned omedelbart efter stadgandet om hävning i 29 § i förslaget.

I överensstämmelse med det sagda får lagrådet föreslå att 26 § med tillhörande rubrik i det remitterade lagförslaget upptas närmast efter det remitterade förslagets 29 § och att första stycket i paragrafen utformas så att, om uppdraget har avslutats, konsumenten får häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han senast inom skälig tid efter uppdragets avslutande har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet (reklamation).

27 §

I paragrafen ges bestämmelser om konsumentens rätt att hålla inne betalningen på grund av dröjsmål på näringsidkarens sida. Den enligt motiven avsedda innebörden är svår att utläsa av lagtexten. Lagrådet får föreslå att paragrafen förtydligas enligt följande.

Som ett första stycke i paragrafen upptas den i andra stycket av den remitterade lydelsen intagna grundregeln, att konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av dröjsmål på näringsidkarens sida. I ett andra stycke föreskrivs därefter som en första mening att, om enligt avtalet betalning skall ske vid arbetets påbörjande eller under arbetets fortskridande, konsumenten får, oavsett vad som följer av första stycket, intill dess arbetet påbörjas eller fortskrider hålla inne den del av betalningen som har förfallit efter dröjsmålets inträde. Som en andra mening i stycket stadgas att i fråga om betalning för sådan del av tjänsten som har utförts konsumenten dock inte får hålla inne mer än som följer av första stycket.

36 §

Lagrådets yttrande

Lagförslaget utgår från att näringsidkaren och konsumenten fritt kan avtala om priset för en tjänst. Ett avtal om priset blir bindande för parterna på ömse sidor och någon prövning av ett överenskommet belopps skälighet kommer alltså inte i fråga enligt förslaget. En annan sak är att den allmänna regeln i 36 § avtalslagen om jämkning av avtal kan tänkas bli tillämplig.

Förevarande paragraf reglerar endast fall då priset för tjänsten inte kan anses följa av avtalet. Konsumenten skall då enligt första stycket betala vad som med hänsyn till omständigheterna är skäligt. I andra stycket upptas en bestämmelse för det fallet att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift. Det sålunda uppgivna priset får som regel inte överskridas med mer än 15 procent. I anslutning till denna bestämmelse understryks i motiveringen att den omständigheten, att en ungefärlig prisuppgift har lämnats, inte innebär att det föreligger ett avtal om visst pris. Även om en ungefärlig prisuppgift har lämnats är konsumenten, enligt vad som vidare sägs, alltså inte skyldig att betala mer än vad som är ett skäligt pris enligt första stycket.

Angående paragrafens innebörd vill lagrådet anföra följande. Som framgått är både första och andra styckena i paragrafen tillämpliga bara i den mån priset inte följer avtalet. Frågan i vilken mån priset i det enskilda fallet följer av avtalet får bedömas enligt de principer som gäller för avtalstolkning i allmänhet. Om parterna t. ex. har träffat avtal om att priset för en tjänst skall vara "lägst 10 000 kr och högst 12 000 kr" eller "mellan 10 000 kr och 12 000 kr" torde, i enlighet med lagens utgångspunkt att avtalat pris skall gälla, konsumenten vara skyldig att betala minst 10 000 kr, medan näringsidkaren inte är berättigad till mer än 12 000 kr. Att rätt till prisavdrag eller pristillägg enligt andra bestämmelser i lagförslaget kan tänkas föreligga är en sak för sig. Inom ramen 10 000 kr–12 000 kr torde vid tvist tillämpning av första stycket i paragrafen kunna komma i fråga.

Parterna kan också i avtalet ha bestämt priset exempelvis till "ungefär 10 000 kr". I ett sådant fall får anses följa av avtalet att priset skall hålla sig omkring 10 000 kr. Saken kan också uttryckas så, att priset enligt avtalet skall vara 10 000 kr med den marginal åt båda håll som kan ligga i beteckningen ungefär. Detta synsätt ligger i linje med ett uttalande i den allmänna motiveringen till förevarande paragraf i avsnitt 2.8.1. Där sägs sålunda att det knappast kan råda någon tvekan om att en näringsidkare redan enligt allmänna avtalsrättsliga regler blir bunden av en ungefärlig prisuppgift på så sätt att konsumenten inte är skyldig att betala ett högre pris än som motsvarar det uppgivna priset plus den marginal som kan anses ligga i att detta har betecknats som ungefärligt e. d. Då någon särskild regel om avtalstolkning till konsumentens fördel inte ges i förslaget torde konsumenten på motsvarande sätt vara bunden av ett åtagande att betala ett ungefärligt pris på det sättet att han är skyldig att betala minst det angivna beloppet minus den marginal som kan ligga i beteckningen ungefärligt.

Lagrådets yttrande

även om ett lägre pris kunde anses skäligt. Frågan hur stort marginalutrymmet är torde få överlämnas åt rättstillämpningen.

Ifall näringsidkaren däremot endast har lämnat en ungefärlig prisuppgift utan att något avtal om priset kan anses vara träffat mellan parterna, är konsumenten i enlighet med vad som sagts i motiveringen inte skyldig att betala mer än vad som med tillämpning av första stycket kan anses utgöra ett skäligt pris.

37 §

Paragrafen behandlar frågan om konsumentens skyldighet att betala för en förberedande undersökning.

Vid föredragningen inför lagrådet har upplysts att paragrafen är avsedd att reglera det fallet då uppdraget avser enbart en förberedande undersökning. Denna begränsning framgår inte klart av vare sig lagtext eller motiv. Paragrafen torde därför ges lydelsen, att om konsumenten uppdragit åt näringsidkaren att företa enbart förberedande undersökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, han inte är skyldig att betala för undersökningen, om han på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt haft skäl att anta, att undersökningen skulle göras utan ersättning.

44 §

Lydelsen av första stycket i paragrafen torde böra ändras i enlighet med vad lagrådet föreslagit vid 12 §.

45 §

Med förevarande paragraf inleds ett avsnitt av den föreslagna lagen som behandlar konsumentens dröjsmål. I första hand är här fråga om dröjsmål med betalningen. Vidare kan konsumenten råka i dröjsmål i fråga om sådan medverkan från hans sida som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras. Vid dröjsmål i någotdera hänseendet får näringsidkaren inställa arbetet till dess konsumenten betalar eller lämnar nödvändig medverkan och, om konsumenten trots påminnelse inte betalar eller lämnar sin medverkan och dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. Hävning får också ske vid anteciperat dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren. Bristande betalning ger också näringsidkaren retentionsrätt.

I första stycket av paragrafen föreskrivs att, om konsumenten inte betalar i rätt tid i fall då priset skall betalas helt eller delvis innan tjänsten har utförts eller han underlåter att i rätt tid lämna den medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras, näringsidkaren får inställa arbetet till dess konsumenten betalar eller lämnar medverkan. Har tjänsten påbörjats, är näringsidkaren dock skyldig att utföra arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada för konsumenten. Enligt andra stycket har näringsidkaren, när han inställer arbetet enligt första stycket,

Lagrådets yttrande

rätt till ersättning för kostnader och andra förluster som detta åsamkar honom, om inte konsumenten visar att dröjsmålet ej beror på försummelse på hans sida.

Frågan, när dröjsmål med betalningen uppstår, torde i regel inte bereda några svårigheter. Mera tveksamt är vad som avses med "medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras". I specialmotiveringen till bestämmelsen sägs att det för regelns tillämpning inte krävs att konsumentens medverkan – såsom i ett par anförda exempel – är en absolut förutsättning för att åstadkomma det resultat som tjänsten avser. Det är tillräckligt att konsumentens medverkan utgör en väsentlig förutsättning för uppdraget. Vidare anförs att, om näringsidkaren kan utföra tjänsten på rimligt sätt utan konsumentens medverkan eller om han kan utföra en annan del av uppdraget medan han väntar, han bör vara skyldig att göra detta. Hithörande situationer får, sägs det ytterligare, bedömas inte enbart med hänsyn till vad som har avtalats mellan parterna utan också med hänsyn till näringsidkarens allmänna omsorgsplikt (4 §). Om tjänsten fördyras för näringsidkaren, kan han ha rätt till pristillägg enligt 38 §.

Den föreslagna lagbestämmelsen synes inte fullt återspegla den innebörd som sålunda avses i fråga om konsumentens medverkan. En formulering i närmare anslutning till innebörden torde böra eftersträvas. Samtidigt torde i fråga om betalningsdröjsmål, med hänsyn till bestämmelsen i 41 § om betalning först vid anfordran sedan tjänsten utförts, böra anges att fråga är om avtalad betalning helt eller delvis i förskott. Även den redaktionella ändringen torde böra göras att andra meningen i det remitterade förslagets första stycket får bilda ett särskilt andra stycke i paragrafen. I följd härav får dess andra stycke bli ett tredje stycke.

I enlighet med det anförda vill lagrådet till övervägande framföra följande förslag till lydelse av första stycket. I en första mening föreskrivs att, om betalning enligt avtalet skall ske helt eller delvis innan tjänsten har utförts och konsumenten inte betalar i rätt tid, näringsidkaren får inställa arbetet till dess konsumenten betalar. Därefter föreskrivs i en andra mening att, om det av avtalet följer att konsumenten skall medverka till tjänstens utförande och han inte i rätt tid lämnar sådan medverkan som utgör en väsentlig förutsättning för utförandet, näringsidkaren får inställa arbetet till dess konsumenten lämnar sin medverkan.

En fråga som uppkommer är hur paragrafen, särskilt dess bestämmelse om ersättning till näringsidkaren för kostnader och andra förluster, förhåller sig till bestämmelsen i 6 §, enligt vilken näringsidkaren i väntan på anvisningar från konsumenten skall avbryta arbetet. Om detta medför extra kostnader för näringsidkaren, är konsumenten enligt vad som anförs i specialmotiveringen till 6 § tredje stycket skyldig att ersätta dessa enligt 38 §, dvs. i form av pristillägg. Denna rätt till pristillägg är oberoende av om försummelse ligger konsumenten till last eller inte. Rätten till ersättning enligt förevarande 45 § förutsätter emellertid, att konsumenten inte visar att dröjsmålet ej beror på försummelse på hans sida.

Lagrådets yttrande

Det vill synas som om sådana anvisningar som näringsidkaren är skyldig att avvakta på grund av sin avrådningsskyldighet enligt 6 § skulle kunna hänföras under sådan medverkan från konsumenten som avses i 45 §. Detta torde dock inte vara bestämmelsernas innebörd. Påföljden för konsumenten är olika i de båda fallen, pristillägg i fall som avses i 6 § och skadestånd i fall som avses i 45 §. Tydligen skall bestämmelserna tolkas så, att åtskillnad skall göras mellan sådan medverkan från konsumentens sida som hänger samman med näringsidkarens avrådningsskyldighet enligt 6 § och sådan medverkan som får anses följa av avtalet med näringsidkaren.

46 §

Enligt denna paragraf får näringsidkaren vid sådant dröjsmål på konsumentens sida som är av väsentlig betydelse för näringsidkaren häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. En förutsättning för hävning är att näringsidkaren först påminner konsumenten om hans skyldighet att betala eller medverka. Enligt vad som sägs i specialmotiveringen ligger det i sakens natur att konsumenten efter påminnelse måste ges en med hänsyn till omständigheterna skälig tid för att fullgöra sina skyldigheter. I paragrafens andra stycke meddelas en särskild bestämmelse rörande formen för påminnelsen, av innehåll liknande det som föreslagits rörande reklamation i 17 § tredje stycket.

Enligt lagrådets mening bör kravet på påminnelse komma till tydligare uttryck i paragrafen och en antydan göras om innebörden av påminnelse. Den föreslagna bestämmelsen i andra stycket torde omformuleras i närmare anslutning till förslagets bestämmelse i 17 § tredje stycket rörande reklamation.

I enlighet härmed torde som ett första stycke i paragrafen intas bestämmelse av innehåll att, om konsumenten i fall som avses i 45 § inte betalar eller lämnar sin medverkan i rätt tid och dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, denne får häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. Som ett andra stycke i paragrafen torde få följa bestämmelsen, att om näringsidkaren vill häva avtalet enligt första stycket, han först skall påminna konsumenten om hans skyldighet att betala eller medverka och ge honom skälig tid att fullgöra sin skyldighet. I ett tredje stycke slutligen torde föreskrivas att, om en påminnelse har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, påminnelse anses ha skett när detta gjordes.

I anslutning till 45 § har lagrådet berört det nära sambandet mellan bestämmelserna om sådan medverkan som avses i nämnda paragraf och om sådana anvisningar från konsumentens sida som avses i 6 §. Det vill synas som om även dröjsmål som kan komma att ligga konsumenten till last i fall som avses i 6 § kan bli av sådan väsentlig betydelse för näringsidkaren att denne bör vara berättigad att häva avtalet beträffande åter-

Lagrådets yttrande

stående del av tjänsten. Lagrådet vill därför till övervägande föreslå en regel härom. Den kan lämpligen tas in som en särskild paragraf närmast efter 46 §. Det skulle förskjuta paragrafnumreringen endast för de fyra följande paragraferna, 47–50 §§. Den nya paragrafen torde i en första mening få innehålla att, om näringsidkaren enligt 6 § tredje stycket har avbrutit påbörjat arbete och avbrottet medför väsentlig olägenhet för honom, han får häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten. I en andra mening torde därefter tillfogas, att bestämmelserna i 46 § andra och tredje styckena (enligt den av lagrådet förordade lydelsen) har motsvarande tillämpning.

47 §

Enligt denna paragraf får näringsidkaren häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten vid anteciperat dröjsmål på konsumentens sida. Som följd av den av lagrådet förordade omformuleringen av 45 §, såvitt avser konsumentens medverkan, vill lagrådet föreslå att förevarande paragraf får lydelsen, att näringsidkaren också får häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten, om det redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte i rätt tid kommer att betala eller lämna medverkan enligt 45 § och att dröjsmålet blir av väsentlig betydelse för näringsidkaren.

49 §

Sedan gammalt har hantverkare, som utfört arbete på annans sak, haft rätt att hålla kvar saken till säkerhet för sin fordran på betalning (retentionsrätt). Begreppet hantverkare har i detta sammanhang en vidsträckt innebörd och kan sägas omfatta alla som går in under beteckningen näringsidkare och som har utfört arbete på en sak. Någon lagbestämmelse om retentionsrätt för hantverkare finns för närvarande inte, om man bortser från en föreskrift på sjörättens område. Att sådan rätt föreligger förutsätts emellertid i lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. På denna förutsättning vilar också den särskilda förmånsrätt som enligt 4 § 2 förmånsrättslagen (1970: 979) följer med retentionsrätt. (Se närmare beträffande det här anförda lagberedningens betänkande Utsökningsrätt IX, SOU 1969: 5, s. 99 f och 102 f.)

Med den berörda bestämmelsen inom sjörätten åsyftas 247 § sjölagen (1891: 35 s. 1). I den paragrafen har den som bygger, bygger om eller reparerar fartyg åt annan uttryckligen tillerkänts retentionsrätt däri till säkerhet för sin fordran på vederlag.

Även den som förvarar gods åt annan har retentionsrätt i godset till säkerhet för anspråk på betalning. Härom finns en särskild bestämmelse i 12 kap. 8 § handelsbalken. Med denna retentionsrätt följer inte någon försäljningsrätt såsom för hantverkare (jfr NJA II 1950 s. 309 f).

I detta sammanhang kan också erinras om den retentionsrätt som före-

Lagrådets yttrande

skrivs i lagen (1970: 980) om retentionsrätt för fordran hos hotellgäst och i 182 § sjölagen (rörande retentionsrätt i passagerares resgods).

Förevarande paragraf i förslaget upptar i första meningen en uttrycklig bestämmelse om retentionsrätt för näringsidkaren i sådana konsument-tjänstförhållanden som omfattas av lagen. Som framgått existerar en sådan rätt redan. Det ter sig emellertid naturligt att en lag, som syftar till att utgöra en tämligen fullständig reglering inom sitt tillämpningsområde, får innehålla även en bestämmelse om retentionsrätten. Den föreslagna rätten för näringsidkaren att hålla kvar saken gäller i normalfallet till dess han har fått betalt för den utförda tjänsten. Om konsumenten i händelse av tvist om betalningen ställer godtagbar säkerhet för det belopp som näringsidkaren har krävt, upphör dock enligt förslaget därigenom retentionsrätten. Mot den sålunda föreslagna regleringen har lagrådet inte något att erinra. Lagtexten torde emellertid böra jämkas i enlighet med vad lagrådet angett vid 12 §.

I andra meningen av paragrafen föreskrivs det undantaget från regleringen i första meningen att näringsidkaren inte har rätt att hålla kvar saken, om det skulle vara uppenbart oskäligt mot konsumenten. Någon motsvarande bestämmelse föreslogs inte av utredningen. Undantaget har enligt vad som sägs i remissprotokollet införts för att möjliggöra en rättstillämpning som ligger i linje med högsta domstolens avgörande i rättsfallet NJA 1979 s. 670. I det fallet ansågs det – kort sammanfattat – föreligga ett så markant missförhållande mellan det i målet aktuella fordringsbeloppet 22 kronor 50 öre och värdet av den kvarhållna egendomen, en båtmotor, att retentionsrätt rimligen inte kunde få göras gällande i egendomen.

Den föreslagna lagtexten synes emellertid sträcka sig betydligt längre än den grundsats som kommit till uttryck i rättsfallet. Begreppet "oskäligt" ger sålunda utrymme åt att även andra omständigheter än som var föremål för prövning i rättsfallet skall kunna beaktas. Som exempel på en sådan omständighet kan nämnas att den betalningsskyldige konsumentens ekonomiska situation allmänt sett är dålig. Det kan inte gärna begäras att näringsidkaren skall behöva göra en bedömning i sådant eller liknande hänseende för att han skall våga utöva sin retentionsrätt. Genom en undantagsregel, som innebär att en skälighetsprövning skall äga rum, synes retentionsrätten bli alltför urholkad för att kunna utgöra betryggande säkerhet för fordringsanspråk.

Vidare kan anföras följande. En näringsidkare, som har tagit emot en sak för att utföra arbete på den, har rätt att sälja saken enligt bestämmelserna i 1950 års lag om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats (jfr 50 § andra stycket i förslaget). Av remissprotokollet framgår att den lagen är avsedd att ersättas med en ny lag i ämnet, vilken skall omfatta även förvaring. Genom försäljningsmöjligheten har retentionsrätten kommit att närma sig panträtt (se SOU 1969: 5 s. 99 f). I fråga om panträtt finns inte föreskrivet något undantag motsvarande oskälighetsregeln i andra

Lagrådets yttrande

meningen av förevarande paragraf. Det synes knappast lämpligt att på nu ifrågavarande punkt behandla de båda närbesläktade säkerhetsrätterna olika. En ändring av det slag som det här är fråga om torde inte böra genomföras utan närmare utredning med åtföljande remissbehandling.

En konsument som vill hindra näringsidkaren från att utöva sin retentionsrätt har, såsom berörts, i förslaget tillerkänts rätt att vid tvist om betalningen ställa godtagbar säkerhet för näringsidkarens krav. Genom att ställa sådan säkerhet kan konsumenten åstadkomma att han får ut föremålet för tjänsten. Som angivits i remissprotokollet minskar denna möjlighet att ställa säkerhet det praktiska behovet av en undantagsregel som den föreslagna.

Mot bakgrunden av det anförda synes övervägande skäl tala mot att undantagsregeln i andra meningen införs. Lagrådet får därför föreslå att regeln utgår.

Övriga lagförslag

De ändringar som föreslås i köplagen, konsumentköplagen, marknadsföringslagen och konsumentkreditlagen föranleder ingen erinran från lagrådets sida.

Enligt förslagen skall ändringarna träda i kraft samtidigt med den föreslagna konsumenttjänstlagen. Särskilda övergångsbestämmelser har inte ansetts erforderliga i fråga om någon av lagändringarna. Skälet därtill är såvitt angår marknadsföringslagen, att sådana bestämmelser inte är behövliga, och i övrigt att det av allmänna principer följer att de nya bestämmelserna är tillämpliga endast i fall då avtal om köp eller tjänst ingåtts efter ikraftträdandet.

Det är riktigt att den angivna principen gäller i fråga om lagändringar på förmögenhetsrättens område. Det har också i tidigare lagstiftningsärenden förekommit att principen ansetts inte behöva komma till uttryck i lagtext (se ang. konsumentköplagen NJA II 1973 s. 562). Denna teknik är användbar i fråga om införande av nya bestämmelser som inte samtidigt upphäver äldre. När det gäller de nu föreslagna ändringarna i köplagen och konsumentköplagen om förlängning av preskriptionstiden för köparens anspråk på grund av fel eller brist i godset från ett till två år innebär emellertid ändringen två saker. Den avser sålunda inte bara att den nya lydelsen skall gälla i fråga om köp som slutits efter ikraftträdandet utan också att den äldre lydelsen skall fortfara att gälla efter ikraftträdandet såvitt angår köp som slutits dessförinnan. En särskild bestämmelse torde erfordras för det senare förhållandet.

Till det sagda kommer att tvekan kan inställa sig om den angivna principens innebörd. Det ligger knappast något onaturligt i att läsa de nya bestämmelserna så, att de är tillämpliga så snart godset eller varan mottagits efter ikraftträdandet, oavsett om köpeavtalet träffats dessförinnan.

Lagrådets yttrande

Det kan inte heller uteslutas att någon vill uppfatta lagändringarna på det sättet att preskriptionstid som redan börjat löpa men inte gått till ända vid ikraftträdandet förlängs med ett år. Särskilda övergångsbestämmelser synes därför ha sitt värde även i klarhetens intresse för att hindra att missuppfattning om lagändringarnas rätta innebörd uppkommer hos någon och medför rättsförlust i onödan.

På grund av det anförda vill lagrådet föreslå att en särskild övergångsbestämmelse meddelas beträffande var och en av de båda nu nämnda lagändringarna. Bestämmelsen torde böra innehålla att om köpet har ingåtts före dagen för ikraftträdandet äldre bestämmelse fortfarande äger tillämpning.

JUSTITIEDEPARTEMENTET

Utdrag
PROTOKOLL
vid regeringssammanträde
1984-12-13

Slutprotokoll

Närvarande: statsrådet I. Carlsson, ordförande, och statsråden Feldt, Sigurdsen, Gustafsson, Leijon, Hjelm-Wallén, Peterson, Andersson, Boström, Bodström, Göransson, Gradin, Dahl, R. Carlsson, Holmberg, Thunborg, Wickbom

Föredragande: statsrådet Wickbom

Proposition om konsumenttjänstlag

---

1 Anmälan av lagrådsyttrande

Föredraganden anmäler lagrådets yttrande[1] över förslagen till

1. konsumenttjänstlag,
2. lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom,
3. lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877),
4. lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418),
5. lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981).

Föredraganden redogör för lagrådets yttrande, liksom för en av Sveriges grossistförbund, Sveriges industriförbund, Bilindustriföreningen, Svenska byggnadsentreprenörföreningen och Svenska handelskammarförbundet den 12 december 1984 ingiven skrivelse till justitiedepartementet, samt anför.

Förslaget till konsumenttjänstlag

Lagrådet har tillstyrkt att en konsumenttjänstlag med den inriktning och det innehåll som det remitterade förslaget innefattar nu genomförs. I vissa hänseenden har förslaget gett anledning till erinringar eller kommentarer från lagrådets sida. Till dessa återkommer jag i anslutning till de enskilda bestämmelserna. Först vill jag dock uppehålla mig vid några mera allmänna frågor som lagrådet har tagit upp i inledningen till sitt yttrande.

När det gäller *samordningen med det pågående köprättsliga reformarbetet* har lagrådet betonat att olägenheterna med att redan nu införa en konsumenttjänstlag bör kunna undvikas om man, i sådana delar där alla skäl talar för en ensartad reglering, väljer lösningar som passar väl även för

[1] Beslut om lagrådsremiss fattat vid regeringssammanträde den 29 mars 1984.

Slutprotokoll

konsumentköpsområdet. Enligt lagrådet synes detta också ha skett vid utarbetandet av det remitterade förslaget. Lagrådet har samtidigt pekat på vissa skillnader mellan de föreslagna regelsystemen, bl. a. beträffande skadeståndsansvarets utformning och kravet på synbarhet för hävning.

De organisationer som tidigare angetts har i sin skrivelse till justitiedepartementet hemställt att förslaget till konsumenttjänstlag inte nu föreläggs riksdagen utan att den slutliga behandlingen av denna och en kommande konsumentköplag samordnas.

Med anledning av vad dessa organisationer har framhållit vill jag upprepa vad jag anfört i lagrådsremissen om att det inte finns skäl att vänta längre med en lagstiftning om konsumenttjänster. Tvärtom är det angeläget att konsumenternas ställning på detta område snarast förbättras. Liksom lagrådet vill jag dock understryka att man bör se till att de olika regelsystemen inte kommer att uppvisa omotiverade skillnader. Vilka lösningar som bör väljas i de frågor som lagrådet har tagit upp får man på nytt ta ställning till i samband med den slutliga utformningen av de nya lagarna på köprättens område. Det bör inte vara uteslutet att i det sammanhanget på vissa punkter modifiera konsumenttjänstlagen, om så skulle anses påkallat.

Den andra mera allmänna frågan som lagrådet har berört avser näringsidkarens skadeståndsansvar enligt det remitterade förslaget för skador på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller medlem av dennes hushåll. Detta s. k. *produktansvar* skall, som lagrådet har framhållit, enligt förslaget gälla endast i situationer då det föreligger fel hos tjänsten eller dröjsmål med dess utförande.

Enligt lagrådet förefaller denna begränsning leda till att tillämpningsområdet för det produktansvar som regleras i konsumenttjänstlagen blir ganska snävt. Lagrådet synes ha grundat detta antagande på att man, i varje fall i princip, enligt gällande rätt skiljer mellan fel, som utlöser felansvar, och skadebringande egenskaper, som kan utlösa produktansvar. Lagrådet anser att det är önskvärt med ett klarläggande av frågan hur omfattningen av de föreslagna felreglerna förhåller sig till gällande rätt.

Enligt min mening förhåller det sig f. n. så att en tjänst, som har utförts på sådant sätt att föremålet för tjänsten eller annan egendom kommer till skada, i det helt övervägande antalet fall måste anses vara behäftad med fel. Detsamma torde gälla på köprättens område (jfr SOU 1979: 79 s. 119 ff, särskilt s. 122, SOU 1984: 25 s. 195 f och Karlgren, Produktansvaret, 1971, s. 53 ff, särskilt s. 61 f). I detta hänseende skiljer sig det remitterade förslaget inte från vad gällande rätt sålunda kan anses innebära. Även enligt den nya konsumenttjänstlagen kommer alltså en tjänst normalt att anses som behäftad med fel i de aktuella fallen. Jag kan därför inte hålla med lagrådet om att förslaget leder till ett ganska snävt tillämpningsområde för det produktansvar som förslaget innebär. Genom förslaget förstärks konsumentskyddet på så sätt att näringsidkaren när det gäller produktskador som omfattas av den nya lagen blir skadeståndsskyldig redan på den

Slutprotokoll

grunden att han inte kan visa att skadan ej beror på försummelse på hans sida. Det kan tilläggas att konsumenten kan vara berättigad till skadestånd även i de undantagsvis förekommande fall, då fel inte kan anses föreligga och konsumenttjänstlagen alltså inte är tillämplig. För konsumentens rätt till skadestånd i ett sådant fall krävs dock att konsumenten kan visa att näringsidkaren genom försummelse har vållat skadan.

Lagrådet har vidare berört frågan om tillämpningsområdet för de föreslagna reglerna om *förvaring* av lösa saker. Enligt lagrådet kan det ifrågasättas om inte en allmän regel behövs i lagen till ledning för bedömningen av när ett avtal, som endast delvis innefattar förvaring, skall anses falla in under den föreslagna lagens tillämpningsområde.

Som lagrådet har framhållit motsvarar de problem som här kan uppkomma dem som gäller det i förslaget reglerade förhållandet mellan köp och tjänster (jfr 2 § 1 i den föreslagna konsumenttjänstlagen). Enligt min mening torde emellertid gränsdragningsproblemen i samband med förvaring bli av ganska liten praktisk betydelse. Under sådana förhållanden kan det inte anses nödvändigt att i lagtexten föra in en särskild bestämmelse i frågan. Det får i stället anses tillräckligt med de uttalanden som har gjorts i motiven.

Lagrådet har vidare berört frågan om konsumentens skyldighet att lämna upplysningar om det gods som han ger in för förvaring. Enligt lagrådet kan det inte på det material som föreligger i lagstiftningsärendet bedömas i vad mån bestämmelser bör meddelas om en sådan upplysningsplikt för konsumenten och om påföljder för försummelse av en sådan plikt.

Jag vill med anledning härav erinra om vad som anförts i lagrådsremissen (avsnitt 2.11.6 i den allmänna motiveringen) beträffande konsumentens skadeståndsansvar mot näringsidkaren i fall då förvaringsobjektet i samband med förvaringen på grund av sina egenskaper orsakar skada på person eller egendom. Som jag har sagt där torde konsumenten enligt gällande regler om skadeståndsskyldighet i kontraktsförhållanden i princip vara skyldig att ersätta näringsidkaren för dennes skada, om konsumenten kan anses vållande till denna. Detta torde normalt innebära att konsumenten blir skadeståndsskyldig, om han har insett eller bort inse risken för skada och det kan läggas honom till last som försummelse att han inte lämnat näringsidkaren sådana upplysningar om förvaringsobjektets beskaffenhet att denne kunnat vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder. Som jag har anfört i lagrådsremissen finns det enligt min mening inte något behov av att genom tvingande bestämmelser i konsumenttjänstlagen ändra eller klarlägga det rättsläge som sålunda råder i frågan.

Med anledning av vad lagrådet har yttrat i anslutning till de enskilda paragraferna vill jag anföra följande.

1 §

Lagrådet har i anslutning till denna paragraf hävdat att uttrycket konsu-

ment bör ha den innebörden att det – till skillnad från vad som har angetts i specialmotiveringen – bör ha den innebörden att det omfattar inte bara enskilda fysiska personer utan också dödsbon. Jag kan emellertid inte dela denna uppfattning. Enligt min mening står det klart att konsumentbegreppet i tidigare lagar på förmögenhetsrättens område omfattar endast enskilda fysiska personer samt att dödsbon och andra juridiska personer alltså faller utanför begreppet (se beträffande dödsbon särskilt prop. 1977/78: 142 s. 158 och 166). Det bör inte komma i fråga att nu ge konsumentbegreppet en vidare innebörd på konsumenttjänsternas område. Till denna fråga kan det emellertid finnas anledning att återkomma i samband med beredningen av det nyligen framlagda förslaget till konsumentköplag (se SOU 1984: 25 s. 256).

Vad lagrådet i övrigt har anfört i anslutning till denna paragraf kan jag instämma i.

4 §

Jag biträder vad lagrådet har anfört i anslutning till denna paragraf och tillstyrker förslaget till ändring av lagtexten.

Beträffande frågan om näringsidkarens ansvar för kvaliteten hos materialet till tjänsten vill jag tillägga följande. Som lagrådet har anfört torde det härvidlag räcka med det ansvar för fel som näringsidkaren har enligt lagen. Av 9 § måste anses följa att det föreligger fel, om materialet inte svarar mot vad konsumenten har rätt att kräva på grund av kraven på fackmässighet och omsorg. Även med den av lagrådet föreslagna lagtexten står det parterna fritt att bestämma uppdraget så, att tjänsten skall utföras med material av viss beskaffenhet. Detta gäller även om detta material har en kvalitet som är klart lägre än den som annars normalt kan förväntas. En annan sak är att det sålunda bestämda uppdraget skall utföras fackmässigt (jfr specialmotiveringen till 4 § första stycket). Det bör vidare erinras om att parterna inte med bindande verkan för konsumenten kan avtala om att tjänsten skall utföras med material av sådan kvalitet att säkerhetsföreskrifter o. d. som avses i 5 § åsidosätts.

5 §

Med anledning av vad lagrådet har anfört i anslutning till denna paragraf vill jag inte motsätta mig en annan lösning än den som föreslagits i lagrådsremissen.

Jag har i remissprotokollet anfört att det är befogat att mer preciserat ange de minimikrav i fråga om tjänstens beskaffenhet från säkerhetssynpunkt som bör följa av anspråken på fackmässighet och omsorg. Jag vidhåller denna uppfattning och kan därför inte biträda förslaget att paragrafen skall utgå, något som f.ö. skulle kunna hindra nordisk enhetlighet i detta hänseende. Paragrafen bör emellertid utformas på ett annat sätt. Det alternativ som lagrådet har föreslagit kan jag i huvudsak godta. Paragrafen

bör i enlighet härmed ges den lydelsen att näringsidkaren skall särskilt iaktta att tjänsten inte utförs i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt eller i strid mot förbud enligt marknadsföringslagen (1975: 1418).

Som en följd av ändringarna i 5 § bör bestämmelserna om fel i 9 och 15 §§ formuleras om. Bestämmelserna kan lämpligen ges i huvudsak den lydelse som lagrådet har föreslagit. Bestämmelsen i 9 § första stycket 2 bör alltså innehålla att tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Andra stycket i 9 § bör på motsvarande sätt till sin förra del få lydelsen att tjänsten också skall anses felaktig, om den har utförts i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418). Motsvarande ändringar bör göras i 15 §.

Jag vill slutligen i anslutning till denna paragraf göra ett påpekande med anledning av vad som har anförts i specialmotiveringen till förevarande paragraf om att näringsidkaren normalt är skyldig att följa även t. ex. säkerhetsanvisningar som har lämnats av en materialleverantör e. d., liksom sådana allmänna råd eller rekommendationer som har lämnats av myndigheter och som är av betydelse i säkerhetshänseende. Utmärkande för sådana råd eller rekommendationer som har utfärdats av myndigheter är att de inte är bindande utan syftar bl. a. till att ge exempel på hur kraven i en bindande föreskrift kan uppfyllas (jfr prop. 1983/84: 119, KU 25, rskr 245). Jag vill med anledning härav betona att en tjänst i ett enskilt fall inte behöver strida mot ett krav på fackmässighet enbart därför att utförandet inte överensstämmer med exempelvis ett allmänt råd som har utfärdats av en myndighet.

15 §

I enlighet med vad jag nyss har anfört bör paragrafen ändras något.

16 §

I anslutning till denna paragraf har lagrådet tagit upp frågan i vad mån konsumentens medverkan till ett avtal som går ut på en felaktig tjänst medför att felet skall anses bero på ett förhållande på konsumentens sida.

Enligt min mening kan ett fel inte anses bero på ett förhållande på konsumentens sida enbart därför att denne har beställt tjänsten med full insikt om att den står i strid mot ett förbud och med hänsyn härtill är felaktig. För att näringsidkaren skall undgå felansvar synes dessutom böra krävas att han beträffande sådana väsentliga säkerhetsbestämmelser som det är fråga om i 5 § varken har känt till eller borde ha känt till förbudet. Om ett sådant mera ovanligt fall skulle föreligga, är det alltså inte meningen att näringsidkaren skall drabbas av något felansvar. Vad jag nu har sagt

överensstämmer i sak med vad som har angetts i specialmotiveringen till 16 § beträffande fall då konsumenten själv tillhandahåller material till tjänsten. Det kan tilläggas att, även om det i vissa fall kan bli fråga om felansvar, det kan finnas anledning att jämka ett skadestånd till konsumenten när denne har medverkat till ett avtal som går ut på en felaktig tjänst (se lagrådsremissen avsnitt 2.6.1 och specialmotiveringen till 34 §).

Jag kan alltså inte se att paragrafen, med den innebörd som jag nu har angett, kan leda till några stötande resultat.

26 §

Vad lagrådet har anfört om innebörden av bestämmelsen i första stycket kan jag ansluta mig till. Jag biträder också de förslag till jämkningar i paragrafens lydelse som lagrådet har fört fram. Däremot kan jag inte dela lagrådets uppfattning att regleringen skulle vinna i tydlighet om paragrafen flyttas ned omedelbart efter stadgandet om hävning i 29 §. Jag finner alltså inte skäl för en sådan omplacering.

36 §

Vad lagrådet har anfört om tillämpningsområdet för paragrafen kan jag instämma i. För egen del vill jag i anslutning till detta anföra följande.

I paragrafen regleras endast fall då priset för tjänsten inte kan anses följa av avtalet. Som har understrukits i lagrådsremissen innebär den omständigheten, att en ungefärlig prisuppgift har lämnats, inte i sig att det föreligger ett avtal om visst pris. Frågan i vilken mån priset i det enskilda fallet följer av avtalet får som lagrådet har anfört bedömas enligt de principer som gäller för avtalstolkning i allmänhet. Detta gäller också när man skall bedöma om det föreligger ett avtal om ett pris som är ungefärligt bestämt eller endast en för konsumenten oförbindande uppgift om vad tjänsten kan komma att kosta på ett ungefär. Har näringsidkaren, på konsumentens fråga vad tjänsten kommer att kosta, svarat att priset kommer att uppgå till "ungefär 10 000 kr", torde parterna som regel inte ha avsett att konsumenten skulle vara bunden vid det angivna ungefärliga priset. Avtalet bör uppfattas på det sättet bara om omständigheterna klart utvisar att parterna har haft en sådan avsikt. Det kan tilläggas att bevisbördan i frågan huruvida ett avtal har träffats om priset eller ej ligger på näringsidkaren (se specialmotiveringen till 36 § och där anmärkta rättsfall).

46 §

Jag biträder i huvudsak vad lagrådet har anfört beträffande utformningen av denna paragraf.

I anslutning till paragrafen har lagrådet pekat på att ett slags dröjsmål på konsumentens sida också uppkommer i fall då näringsidkaren enligt 6 § tredje stycket har avbrutit arbetet för att få anvisningar av konsumenten. Enligt lagrådet bör lagen kompletteras med en regel som ger näringsid-

karen rätt att häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten i fall då ett sådant avbrott medför väsentlig olägenhet för honom.

Jag kan biträda lagrådets uppfattning att det är en fördel att en uttrycklig hävningsregel av det innehåll som lagrådet har föreslagit förs in i lagen. Jag tillstyrker därför lagrådets förslag. När det gäller den närmare innebörden av denna bestämmelse vill jag framhålla följande. Om konsumenten i en situation av det berörda slaget inte kan anträffas och näringsidkaren avbryter arbetet, torde avbrottet ofta medföra vissa olägenheter för denne. För att näringsidkaren skall ha rätt att häva avtalet måste det självfallet krävas att olägenheterna är betydligt allvarligare än de som normalt uppkommer i en sådan situation. Omständigheter av betydelse för bedömningen är främst de rent praktiska svårigheter som uppkommer för näringsidkaren – exempelvis att han måste avsätta en stor del av sina utrymmen för att förvara föremålet för arbetet – samt avbrottets utsträckning i tiden. Även i andra fall kan olägenheterna för näringsidkaren av att inte under lång tid kunna anträffa konsumenten vara så väsentliga att han bör ha rätt att häva avtalet.

För att näringsidkaren på denna grund skall kunna häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten bör, sakligt sett i överensstämmelse med vad lagrådet har föreslagit, krävas att näringsidkaren först har påmint konsumenten om att denne skall lämna anvisningar samt har gett konsumenten skälig tid att göra detta. Även beträffande en sådan påminnelse bör gälla att den skall anses ha skett när den har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt.

Lagrådet har föreslagit att kompletterande bestämmelser av detta slag tas in i en särskild paragraf närmast efter 46 §. Enligt min mening är det emellertid lämpligare att bestämmelserna fogas in i 46 §. Det kan ske genom att den av lagrådet föreslagna bestämmelsen i första stycket kompletteras med en bestämmelse av innehåll att näringsidkaren också har rätt att häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten, om han enligt 6 § tredje stycket har avbrutit påbörjat arbete för att få anvisningar av konsumenten och avbrottet medför väsentlig olägenhet för honom. Vidare bör i paragrafens andra stycke föreskrivas att näringsidkaren, om han vill häva avtalet enligt första stycket, först skall påminna konsumenten om att denne skall betala, medverka eller lämna anvisningar samt ge konsumenten skälig tid att göra detta.

49 §

Mot regleringen i paragrafens första mening har lagrådet inte haft något att erinra. Som lagrådet har anfört bör lagtexten emellertid jämkas i enlighet med vad lagrådet har angett i anslutning till 12 §.

Lagrådet har däremot ansett att övervägande skäl talar mot en undantagsregel av det slag som i det remitterade förslaget har tagits in i andra meningen. Som framgår av vad som har sagts i lagrådsremissen är denna

undantagsregel avsedd för vissa situationer där det framstår som en orimligt drastisk åtgärd att näringsidkaren håller kvar saken. Att konsumenten enligt lagen – vid tvist om betalningen – blir berättigad att få ut saken genom att ställa godtagbar säkerhet för näringsidkarens krav minskar emellertid, som lagrådet har framhållit, det praktiska behovet av en sådan undantagsregel. På grund härav och med hänsyn till vad lagrådet i övrigt har anfört kan jag biträda lagrådets förslag att regeln skall utgå.

Övriga paragrafer

Vad lagrådet har anfört i anslutning till 2, 6–9, 11–13, 17, 18, 20, 21, 27, 37, 44, 45 och 47 §§ kan jag instämma i. Dessa bestämmelser bör ges i huvudsak den lydelse som lagrådet har föreslagit.

Utöver vad jag nu har föreslagit bör några redaktionella jämkningar göras i lagtexten, liksom i några rubriker till de olika avsnitten.

Övriga lagförslag

De ändringar som har föreslagits i köplagen, konsumentköplagen, marknadsföringslagen och konsumentkreditlagen har inte föranlett någon erinran från lagrådets sida. Lagrådet har däremot föreslagit att en särskild övergångsbestämmelse meddelas beträffande köplagen och konsumentköplagen. Jag biträder detta förslag.

Dessutom bör enligt min mening några redaktionella jämkningar göras i lagförslagen.

2 Hemställan

Med hänvisning till vad jag nu har anfört hemställer jag att regeringen föreslår riksdagen att anta de av lagrådet granskade lagförslagen med vidtagna ändringar.

3 Beslut

Regeringen ansluter sig till föredragandens överväganden och beslutar att genom proposition föreslå riksdagen att anta de förslag som föredraganden har lagt fram.

Innehåll

		Sid
Propositionens huvudsakliga innehåll		1
Propositionens lagförslag		3
Utdrag av protokoll vid regeringssammanträde den 29 mars 1984		17
1 Inledning		17
2 Allmän motivering		19
2.1	Allmänna utgångspunkter	19
	2.1.1 Översikt över olika konsumenttjänster	19
	2.1.2 Konsumentskyddet på köp- och tjänsteområdena	20
	2.1.3 Behovet av en reform på konsumenttjänstområdet	21
	2.1.4 Huvuddragen i en lagstiftning om konsumenttjänster	23
	2.1.5 Tvingande eller dispositiva regler?	27
	2.1.6 Samordningen med det köprättsliga reformarbetet	29
	2.1.7 Frågor om förhållandet till näringsidkare i bakre led	29
	2.1.8 Åtgärder mot oseriös näringsverksamhet på tjänsteområdet	30
	2.1.9 Dispositionen av den följande framställningen	32
2.2	Lagens tillämpningsområde	32
	2.2.1 Parterna	32
	2.2.2 Avtalstyperna	34
2.3	Kraven på näringsidkarens prestation	36
	2.3.1 Behovet av lagregler	36
	2.3.2 Fackmässighet och omsorg	37
	2.3.3 Materialet till tjänsten	41
	2.3.4 Iakttagande av säkerhetsföreskrifter	43
2.4	Fel hos tjänsten	45
	2.4.1 Näringsidkarens resultatansvar	45
	2.4.2 Näringsidkarens ansvar för uppgifter vid marknadsföringen	49
	2.4.3 Tidpunkten för bedömningen av om tjänsten är felaktig	53
	2.4.4 Näringsidkarens ansvar för tidsbestämda garantier	56
	2.4.5 Påföljder vid fel	59
	2.4.6 Reklamation	64
	2.4.7 Preskription	65
2.5	Dröjsmål på näringsidkarens sida	70
	2.5.1 Vad som avses med dröjsmål	70
	2.5.2 Påföljder vid dröjsmål	73
	2.5.3 Reklamation vid dröjsmål	76
2.6	Näringsidkarens skadeståndsskyldighet	78
	2.6.1 Skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål	78
	2.6.2 Skadeståndsskyldighet på annan grund än fel eller dröjsmål	85
2.7	Skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall (tredje mans marknadsföringsansvar)	87
2.8	Konsumentens betalningsskyldighet	91
	2.8.1 Bestämmande av priset	91
	2.8.2 Konsumentens skyldighet att betala för arbete eller material som förstörs eller går förlorat genom olyckshändelse	96

2.8.3 Specificerad räkning ... 97
2.8.4 Tiden för betalningen ... 99
2.9 Avbeställning ... 100
2.10 Konsumentens dröjsmål ... 106
2.10.1 Behovet av lagregler ... 106
2.10.2 Rätt att inställa arbetet ... 107
2.10.3 Rätt att häva avtalet ... 109
2.10.4 Rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten m. m. ... 111
2.10.5 Rätt till ränta ... 113
2.11 Avtal om förvaring ... 114
2.11.1 Behovet av reglering ... 114
2.11.2 Tillämpningsområdet ... 116
2.11.3 Kraven på näringsidkarens prestation m. m. ... 117
2.11.4 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet ... 121
2.11.5 Konsumentens betalningsskyldighet, avbeställning och påföljder m. m. vid konsumentens dröjsmål ... 123
2.11.6 Andra frågor rörande förvaring ... 126
2.12 Följdändringar i annan lagstiftning ... 129
2.12.1 Köplagen och konsumentköplagen ... 129
2.12.2 Marknadsföringslagen ... 130
2.12.3 Konsumentkreditlagen ... 132
2.13 Ikraftträdande m. m. ... 136
2.14 Kostnader och resursbehov ... 137
3 Upprättade lagförslag ... 138
4 Specialmotivering ... 138
4.1 Förslaget till konsumenttjänstlag ... 138
4.1.1 Inledande bestämmelser (1–3 §§) ... 139
4.1.2 Uppdraget m. m. (4–8 §§) ... 156
4.1.3 Fel hos tjänsten (9–23 §§) ... 186
4.1.4 Näringsidkarens dröjsmål (24–30 §§) ... 246
4.1.5 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet m. m. (31–35 §§) ... 265
4.1.6 Priset m. m. (36–41 §§) ... 299
4.1.7 Avbeställning (42–44 §§) ... 311
4.1.8 Konsumentens dröjsmål (45–50 §§) ... 319
4.1.9 Ikraftträdande ... 332
4.2 Förslaget till lag om ändring i köplagen ... 332
4.3 Förslaget till lag om ändring i konsumentköplagen ... 332
4.4 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen ... 333
4.5 Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen ... 336
5 Hemställan ... 339
6 Beslut ... 339
Utdrag av lagrådets protokoll den 29 november 1984 ... 340
Utdrag av protokoll vid regeringssammanträde den 13 december 1984 368

Norstedts Tryckeri, Stockholm 1985

Bilaga 1

Sammanfattning av utredningens betänkande

Under senare decennier har de svenska konsumenterna fått ett stigande behov av olika slags tjänster. Flera faktorer har medverkat till denna utveckling. Konsumenterna har i allt större utsträckning skaffat sig kapitalvaror såsom bilar, hushållsapparater samt apparater för bild och ljud. Antalet egna hem och fritidshus har ökat kraftigt. Även om många konsumenter själva utför en del enklare reparations- och underhållsarbeten, uppgår konsumenternas samlade kostnader för tjänster till mycket höga belopp. Konsumenternas årliga utgifter för tjänster som avser arbete på lös sak och på fast egendom ligger sannolikt i storleksordningen 6 miljarder kronor.

Behovet av lagstiftning

Under 1970-talet har det i Sverige och andra nordiska länder skett en utveckling mot ett ökat skydd för konsumenterna. Detta har skett dels genom marknadsrättslig och dels genom civilrättslig lagstiftning. Det civilrättsliga reformarbetet har dock inte rört tjänster. Då konsumenten köper något – vare sig det gäller lös eller fast egendom – finns för köpet en utförlig rättslig reglering. För köp av lös egendom finns, förutom den allmänna köplagen, de särskilda reglerna i konsumentköplagen. För köp av fast egendom finns reglerna i 4 kap. jordabalken. För tjänster såsom reparation, underhåll och ombyggnad finns det praktiskt taget inte någon lagreglering. Man tvingas därför att lösa uppkommande rättsfrågor med hjälp av analogier. Man får hämta ledning från vad som gäller för närliggande avtalstyper för vilka det finns lagreglering – främst från köp – och från allmänna rättsgrundsatser.

Konsumentens rättsliga ställning på tjänsteområdet är mot bakgrund härav knappast tillfredsställande. Det är ofta svårt att veta vad som skall gälla om parterna inte har träffat någon överenskommelse i frågan. I de fall överenskommelse har träffats, finns risk för att denna ensidigt gynnar näringsidkaren till nackdel för konsumenten. Detta gäller särskilt då avtal har träffats på grundval av ett standardformulär. Visserligen förekommer numera ett konsumentinflytande på utformningen av standardavtal genom avtalsvillkorslagen och indirekt också genom den nya generalklausulen i 36 § avtalslagen. Men vid bedömningen av om ett avtalsvillkor är oskäligt eller inte, saknas stödet av en civilrättslig lagstiftning som direkt rör tjänster.

Med hänsyn till vad som här har sagts finns det ett påtagligt behov av civilrättslig lagstiftning om tjänster. Genom en sådan lagstiftning tillgodoses behovet av ökad klarhet om rättsläget. Förekomsten av en civilrättslig lag-

stiftning kommer vidare att motverka oskäliga avtalsvillkor i standardformulär. När denna lagstiftning utformas, får man tillfälle att ta hänsyn till den allmänna samhällsutvecklingen och de framsteg i fråga om konsumentskydd som har ägt rum på andra rättsområden. Detta möjliggör att man kan tillgodose behovet av en samlad rättspolitisk avvägning av vad som i civilrättsligt hänseende bör gälla för konsumenttjänster. Även om skyddet för konsumenten är ett grundläggande skäl för lagstiftning ligger detta också i det seriösa näringslivets intresse. En lagstiftning som skyddar konsumenterna tillgodoser nämligen också behovet av skydd mot oseriöst bedriven näringsverksamhet.

Utredningen har sökt tillgodose de nu nämnda behoven vid utformningen av förslaget till den *konsumenttjänstlag* som läggs fram i detta betänkande.

Utredningens arbete

Utredningen har haft ett flertal överläggningar och hearings med konsumentverket/KO samt konsument- och näringslivsorganisationer. För att få en fylligare bild av gällande rätt, har utredningen tagit del av bl. a. visst opublicerat rättsfallsmaterial. Utredningen har också fortlöpande följt allmänna reklamationsnämndens praxis. Vidare har utredningen samlat in ett stort antal formulär till garantier och standardavtal.

Utredningsarbetet har ägt rum utan större motsättningar mellan företrädare för konsumenter och företrädare för näringslivet. Till helt övervägande del har enighet kunnat uppnås om lösningsförslagen.

Utredningsarbetet har bedrivits i samråd med representanter för andra nordiska länder. Ett mycket nära samarbete har ägt rum med det norska forbrukertjenesteutvalget. I anslutning till att förslaget till konsumenttjänstlag läggs fram, presenteras från norsk sida ett utredningsbetänkande med förslag till lov om forbrukertjenester. Detta har i allt väsentligt samma uppläggning och innehåll som det svenska förslaget. Överensstämmande disposition och paragrafindelning har uppnåtts. Vissa skillnader mellan förslagen är en konsekvens av olikheter i gällande rätt på närliggande områden. I Danmark arbetar en kommitté, motsvarande dem i Sverige och Norge. Denna tillsattes dock väsentligt senare och har ännu ej nått fram till ett färdigt förslag. I Finland har någon kommitté inte tillsatts, men man har där genom observatörer nära följt arbetet på svensk, norsk och dansk sida.

Lagstiftningsmodell

Konsumenttjänstutredningen tillsattes år 1972. Vid denna tidpunkt hade köplagsutredningen nyligen lagt fram förslag till konsumentköplag. Enligt direktiven till konsumenttjänstutredningen borde konsumentköplagen kompletteras med en civilrättslig lagstiftning till konsumenternas skydd på serviceområdet. Föredragande statsrådet yttrade i direktiven bl. a. att det inte kunde komma i fråga att på serviceområdet genomföra någon fullständig rättslig reglering jämställd med köplagens. Utredningsarbetet borde direkt inriktas på sådana regler som i första hand behövdes för att tillgodose konsumenternas behov av rättsskydd.

Konsumenttjänstutredningen har under sitt arbete funnit att det inte är möjligt att skapa en lag om konsumenttjänster med konsumentköplagen som modell. Konsumentköplagen kunde byggas upp som en komplettering till köplagen på de punkter där behovet av konsumentskydd bedömdes som särskilt angeläget. Men detta skedde på grundval av ett bestående system av köprättsliga regler. Ett motsvarande regelsystem saknas när det gäller tjänster.

Utredningen har också avvisat den köprättsliga modellen med regler på två nivåer – dispositiva normalregler och tvingande minimiregler. I stället föreslås *ett* system med normalregler. Detta är samtidigt i stor utsträckning tvingande till konsumentens förmån. Betydande utrymme ges dock för avtalsfrihet framför allt i fråga om uppdragets omfattning och innebörd samt priset för tjänsten. Bestämmelserna som rör näringsidkares kontraktsbrott har däremot i huvudsak gjorts tvingande. I ett par fall ges det möjlighet att tillämpa normaliserade ersättningar. Lagtexten lämnar på skilda punkter utrymme för branschanpassade lösningar inom ramen för standardavtal. Utredningen räknar med att sådana avtal tillkommer eller revideras i samråd med konsumentverket/KO.

I utredningens arbete har givetvis köprätten utgjort en mycket viktig utgångspunkt. Det finns emellertid grundläggande olikheter mellan varor och tjänster. Medan varor vanligen föreligger färdiga vid köpet, rör tjänster avtal om framtida prestationer där många faktorer ofta är oklara vid avtalstillfället. Detta leder till att rättsreglerna delvis måste bli olika. Härtill kommer att de problem som särskilt aktualiseras vid konsumenttjänster delvis är andra än vid konsumentköp. Utredningen har därför inte utan vidare kunnat ta över stora delar av det köprättsliga regelsystemet. Vid valet mellan olika sakligt motiverade lösningar har utredningen dock eftersträvat parallellitet mellan de köp- och tjänsterättsliga reglerna.

Utredningen har sökt ge lagregler om de huvudfrågor av praktisk betydelse som möter i samband med avtal om konsumenttjänster. Utredningen föreslår en förhållandevis fyllig lagtext, som bl. a. ger uttryckliga regler om de krav som konsumenten kan ställa på näringsidkarens prestation.

Partsförhållande

I enlighet med vad som har förutsatts i utredningens direktiv, begränsar utredningen konsumenttjänstlagen till att avse endast en viss partsrelation. Lagen föreslås gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst, som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för enskilt bruk. Härigenom uppnås lagteknisk samordning med annan konsumentskyddande lagstiftning. Lagen kommer vidare att bygga på ett i huvudsak enhetligt intresseläge och åtminstone en viss enhetlighet i fråga om avtalens ekonomiska omfattning och allmänna karaktär.

Konsumenttjänstlagen bör dock kunna få betydelse även för tjänster i andra relationer än mellan näringsidkare och konsument. Det kan gälla förhållandet mellan två näringsidkare eller mellan två privatpersoner. I vissa sådana fall kan konsumenttjänstlagen få betydelse genom att den tolkas analogt eller genom att den tjänar till ledning för oskälighetsbedömningen enligt 36 § avtalslagen.

Avtalstyper

Det finns en rad olika tjänster av mycket varierande slag och räckvidd. Som exempel kan nämnas arbete på lös sak och arbete på fast egendom, förvaring, undervisning och rådgivning samt behandling av person och behandling av djur. För att undvika alltför abstrakta och svepande regler har utredningen ansett det nödvändigt att begränsa lagförslaget till utredningsuppdragets kärnområde. Den föreslagna konsumenttjänstlagen omfattar därför

- avtal om arbete på lös sak
- avtal om arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten.

Dessa avtalstyper ligger varandra mycket nära. Enligt såväl nordisk som främmande rätt har de sedan länge följt gemensamma regelsystem eller rättsprinciper. I själva verket är det i båda fallen fråga om vad man traditionellt hänför till det s. k. materiella arbetsbetinget. De rättsliga och praktiska problemen är i allt väsentligt desamma antingen det är fråga om avtal om arbete på lös sak eller avtal om arbete på fast egendom o. d. Redan på ett tidigt stadium av utredningsarbetet har det därför stått klart, att det inte finns skäl för en uppdelning i olika regelsystem efter arten av föremålet för arbetet.

Lagförslaget har utformats så, att det i ett senare skede kan byggas på med särskilda kapitel rörande andra typer av tjänster som lämpligen kan inrymmas i en allmän konsumenttjänstlag. Hit hör förvaring, undervisning och rådgivnings- och provningsverksamhet liksom behandling av person och behandling av djur. När det gäller dessa tjänster räknar emellertid utredningen med att konsumenttjänstlagens regler, åtminstone tills vidare, i betydande utsträckning kan tillämpas analogt såsom uttryck för dispositiv rätt. En lagstiftning om sällskapsreseavtal, som måste ges nära anknytning till transporträtten, bör däremot ske inom ramen för en speciallag, som även kan innefatta annan yrkesmässigt bedriven rese-, turist- och rekreationsverksamhet. Även avtal om uthyrning av varor till konsumenter bör enligt utredningen utredas särskilt.

Även om lagen alltså bör vara analogt tillämplig på flera angränsande rättsområden har utredningen angett klara gränser för tillämpningsområdet. Dessa gränser får då främst betydelse för tillämpningen av lagens tvingande regler.

Lagstiftningens innehåll

När det gäller det materiella innehållet i den föreslagna konsumenttjänstlagen vill utredningen understryka vissa allmänna drag. Som tidigare har nämnts finns det för närvarande inte någon lag om tjänster av de slag det nu gäller. Det kan därför vara svårt att veta vad som är gällande rätt. I stort sett står förslaget väl i överensstämmelse med vad som i vart fall kan antas vara gällande rätt. I vissa fall är det dock klart att lagförslaget innebär förändringar i rättsläget. Härutöver innebär lagförslaget den stora förändringen att reglerna, som nämnts, till övervägande del är tvingande.

En övergripande synpunkt är att reglerna skall stimulera till kommunikation mellan parterna. Många tvister kan undvikas om parterna tar kontakt med varandra och diskuterar t. ex. avtalets innebörd och eventuell utvidgning av detta och frågor om betalningen.

Den rättspolitiska utgångspunkten har naturligtvis varit att tillgodose konsumentskyddet. Men utredningen har därför inte velat eftersätta det seriösa näringslivets befogade intressen. Det har i stället varit en strävan att finna balanserade regler för rättsförhållandet mellan näringsidkare och konsumenter.

Ansvar för marknadsföringen

Lagförslaget innehåller uttryckliga regler om att näringsidkaren skall svara för uppgifter som han har lämnat – inte bara vid avtalets ingående utan även vid marknadsföringen. Med detta vill utredningen markera att avtalsmekanismen sätts igång redan i och med marknadsföringen. Vad som då har förekommit kan – om avtal kommer till stånd – bli av betydelse för avtalsinnehållet eller tolkningen av avtalet. Detta är något som i vart fall ligger i linje med vad som redan nu kan anses vara gällande rätt. Mot bakgrund härav har utredningen inte funnit skäl att – på det sätt som skett i 7 § konsumentköplagen – begränsa lagregleringen till fall då näringsidkaren har lämnat vilseledande uppgift om prestationens kvalitet. En avvikelse från vad som har utlovats i marknadsföringen kan – om den gäller t. ex. tjänstens beskaffenhet – visserligen bli att betrakta som fel. Men om avvikelsen gäller tiden för prestationen, kan den bli att betrakta som dröjsmål. Vidare kan det röra sig om en vid marknadsföringen lämnad uppgift om t. ex. priset. En sådan uppgift kan bli bestämmande för vad konsumenten skall betala. I vissa fall får näringsidkaren enligt förslaget också svara för att han underlåter att lämna relevant information.

Utredningen föreslår också att näringsidkare i bakre led, t. ex. materialleverantörer, skall ha ansvar för uppgifter vid marknadsföringen. Detta ansvar är dock mera begränsat än det ansvar som utredningen föreslår att näringsidkaren själv skall ha. Ansvaret för näringsidkare i bakre led föreslås gälla endast uppgifter som varit vilseledande. Vidare är ansvaret begränsat till skadestånd. Även för näringsidkare i bakre led föreslås för vissa fall ett ansvar för underlåtelse att lämna information.

Näringsidkarens prestation

Till skillnad från vad som gäller i köprätten ger förslaget uttryckliga regler om prestationens standard. Den grundläggande regel som utredningen föreslår är att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett *fackmässigt* tillfredsställande sätt och med *omsorg* ta till vara konsumentens intressen. Med utgångspunkt häri föreslås sedan ett antal mer konkreta bestämmelser. Flertalet av dessa kan sägas vara ett utflöde av den allmänna omsorgsplikten.

Näringsidkaren har enligt lagförslaget ett ansvar för att arbetet leder till ett visst *resultat*. Vilket resultat som kan krävas beror på vad som är avtalat eller på vad konsumenten har haft anledning att räkna med.

Ibland kan näringsidkaren dock inte anses ha åtagit sig mer än att göra sitt bästa för att få t. ex. en äldre apparat att fungera. Man får då falla tillbaka på huvudregeln om att arbetet skall utföras fackmässigt och med omsorg. Lagförslaget anger uttryckligen att resultatet skall ha den *hållbarhet* som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet. Det förekommer att näringsidkaren inte åtar sig mer än att utföra tjänsten provisoriskt, så gott det går eller med liknande förbehåll. Lagförslaget godtar i princip ett sådant förbehåll, men anger att hänsyn därtill får tas endast i den mån det är skäligt. Denna regel kan jämföras med 9 § konsumentköplagen.

Det uppställs också ett särskilt krav på *säkerhet*. Tjänsten skall utföras så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift som i säkerhetssyfte har meddelats i författning eller av myndighet. Detta krav är oeftergivligt. Bestämmelsen har sin motsvarighet i 8 § konsumentköplagen.

I vissa fall är näringsidkaren enligt förslaget skyldig att utföra *tilläggsarbete*. Detta är arbete som inte omfattas av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta. Om det framkommer behov av tilläggsarbete, skall näringsidkaren i första hand söka få kontakt med konsumenten för att få anvisningar av denne. Först om detta inte lyckas, får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet. Detta gäller som regel dock bara om priset för tilläggsarbetet är förhållandevis lågt. För vissa fall föreslås näringsidkaren vara skyldig att utföra tilläggsarbete. Detta gäller bl. a. om arbetet inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten.

I en del situationer är näringsidkaren enligt förslaget *skyldig att avråda* konsumenten från att låta utföra tjänsten. Så är fallet om tjänsten med hänsyn till omständigheterna inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten, t. ex. om en reparation av en apparat kan väntas bli oproportionerligt dyr. Det har ansetts rimligt att näringsidkaren i en sådan situation skall ställa sin sakkunskap till konsumentens förfogande även om näringsidkaren själv går miste om ett uppdrag. Även sedan tjänsten har påbörjats kan näringsidkaren få skäl att avråda konsumenten från fortsatt utförande. Näringsidkaren skall då begära anvisningar från konsumenten. Om han inte får tag på denne, skall näringsidkaren i allmänhet avbryta arbetet.

Ibland har parterna kommit överens om när en prestation skall vara klar. Om parterna har kommit överens om *tiden för utförandet*, skall en sådan överenskommelse naturligtvis gälla. Men om inget har avtalats om tiden, föreslår utredningen att tjänsten skall vara klar inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av det slag det gäller. Härigenom får konsumenten möjlighet att komma ifrån avtalet om tjänsten inte har utförts inom skälig tid.

Konsumentens avbeställningsrätt

Konsumenten har enligt förslaget rätt att avbeställa tjänsten. Rätten till avbeställning gäller oberoende av om konsumenten kan visa några särskilda skäl för avbeställningen. Rätten till avbeställning förutsätter inte heller att avbeställningen kan ske utan olägenhet för näringsidkaren. I den mån näringsidkaren drabbas av olägenheter genom avbeställningen, menar utredningen att näringsidkaren bör kompenseras genom ekonomisk ersättning.

I förslaget skils på ersättning för det arbete som är utfört vid avbeställningen och ersättning för förlust. För utfört arbete skall näringsidkaren ha ersättning motsvarande vad som är skäligt pris om avtalet endast hade avsett det utförda arbetet. Därutöver skall näringsidkaren enligt utredningens förslag ha ersättning för förlust som uppkommer genom att han har haft kostnader för arbete som har inställts, på grund av uppdraget underlåtit att åta sig annat arbete eller i övrigt inrättat sig efter uppdraget. Utredningen intar med detta förslag en principiellt annan ståndpunkt än det år 1976 framlagda förslaget till ny köplag. Enligt konsumenttjänstutredningens förslag utgår aldrig ersättning för utebliven vinst på den avbeställda delen av uppdraget. Däremot kan näringsidkaren få ersättning för att han under tiden *före* avbeställningen har missat chansen till annat arbete, antingen genom att tacka nej till eller låta bli att söka andra uppdrag. Om näringsidkaren *efter* avbeställningen har försummat att vidta skäliga åtgärder för att begränsa förlusten, sätts ersättningen ned i motsvarande mån. Detta innebär bl. a. att näringsidkaren efter avbeställningen är skyldig att söka skaffa sig ersättningsuppdrag i stället för det avbeställda arbetet.

Reglerna om avbeställning är i princip tvingande. Om parterna har träffat avtal om *normalersättning* skall dock en sådan överenskommelse kunna gälla. Utredningen har härvid framför allt tänkt på överenskommelser i form av standardavtal. Med hänsyn till det lämpliga i att låta ersättning utgå på grundval av lättillgängliga normalbelopp, har näringsidkaren enligt utredningens förslag rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen. Denna sistnämnda regel skall ses mot bakgrund av det arbete på standardavtalens område som utförs av konsumentverket/KO tillsammans med näringslivets organisationer.

Priset

Utgångspunkten är att parterna själva skall kunna komma överens om priset. Men om priset ej är avtalat, föreslår utredningen att det skall bestämmas efter vad som är *gängse pris*. Om det inte finns något gängse pris, skall konsumenten betala vad som är skäligt. Detta innebär en förbättring av konsumentens rättsläge jämfört med den princip i 5 § köplagen som f. n. anses analogt tillämplig på tjänsternas område och som innebär att näringsidkaren kan ta ut det högsta pris som inte är oskäligt.

Lagförslaget har härutöver en bestämmelse som sätter en övre gräns för näringsidkarens möjlighet att ta betalt i de praktiskt mycket viktiga fall när han har lämnat en *ungefärlig prisuppgift*. Priset får då inte avsevärt överstiga det pris som har uppgetts. Har det avtalats ett högsta pris (takpris) får priset inte överstiga detta.

Utredningen föreslår dessutom en *särskild jämkningsregel* som främst tar sikte på det fallet att ett avtalat pris är oskäligt. Motivet till denna regel är att det på tjänsternas område finns ett speciellt behov att kunna jämka ett i förväg bestämt pris som vid en jämförelse med den senare utförda prestationen framstår som oskäligt. Regeln skall också ses mot bakgrund av att den nya generalklausulen i 36 § avtalslagen inte kan antas bli använd i dessa situationer. Enligt den föreslagna jämkningsregeln får priset sättas

ned om det med hänsyn till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter är oskäligt.

Den konsument som av näringsidkaren krävs på ett ospecificerat belopp har små möjligheter att kontrollera att det som begärs motsvarar gängse eller skäligt pris. För att de nyss omnämnda reglerna om priset inte skall bli verkningslösa föreslår utredningen därför att näringsidkaren skall vara skyldig att på konsumentens begäran utställa en *specificerad räkning*. Räkningen skall vara tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen samt av arten och omfattningen av utfört arbete. Konsumenten får härigenom en möjlighet att kontrollera inte bara priset utan också vad som har blivit gjort. Innan konsumenten har fått en specificerad räkning är han som regel inte skyldig att betala.

Utredningen föreslår vissa regler om rätt för näringsidkaren till ersättning för konsumentens *obehöriga vinst*. Det gäller här situationer i vilka näringsidkaren har misstagit sig beträffande sin rätt att utföra arbetet. Hit hör bl. a. det fallet att näringsidkaren har utfört arbete utanför uppdraget utan att arbetet kan räknas som "tilläggsarbete". Utredningen menar att det då trots allt inte bör vara uteslutet för näringsidkaren att få viss ersättning. En förutsättning är dock att näringsidkarens misstag har varit ursäktligt. Ersättningen är vidare maximerad i ett par avseenden. Näringsidkaren är inte berättigad till mer än skälig ersättning för sina kostnader. Han har heller inte rätt till mer än vad som motsvarar den värdeökning som har kommit konsumenten till del.

Farans övergång

En viktig fråga är när faran för näringsidkarens prestation skall gå över från näringsidkaren till konsumenten. Vad det här gäller är i vad mån konsumenten skall vara skyldig att betala för arbete och material som gått till spillo på grund av en olyckshändelse. Som huvudregel föreslås att konsumenten inte är skyldig att betala för näringsidkarens prestation i den mån den har förstörts genom olyckshändelse före avlämnandet. Undantag görs dock för det fallet att avlämnandet har försenats på grund av konsumenten. Då övergår faran på denne då avlämnandet skulle ha ägt rum.

Om tjänsten gäller en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning, t. ex. en apparat som inlämnats för reparation, föreslås en särskild regel. Näringsidkaren står då faran för nedlagt arbete m. m. till dess saken har kommit i konsumentens besittning. Undantag gäller dock för det fall att konsumenten inte hämtar saken i tid. Här ges i förslaget en regel som innebär en förbättring för konsumenten jämfört med vad som gäller för köp enligt 17 § andra meningen köplagen. Enligt utredningens förslag övergår faran inte omedelbart på konsumenten då denne har möjlighet att hämta saken. I stället övergår faran på konsumenten först då denne har kommit i väsentligt dröjsmål med avhämtandet.

Fel och dröjsmål

Som tidigare har nämnts föreslår utredningen särskilda regler om vilka krav som kan ställas på näringsidkarens prestation. Dessa gäller både prestationens kvalitet och tidpunkten för prestationen. Fel och dröjsmål är att se som avvikelser från dessa krav. Utredningen föreslår uttryckliga regler med detta innehåll. Varken fel eller dröjsmål föreligger om avvikelsen beror på en omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Efter reglerna som definierar vad som är fel och vad som är dröjsmål följer regler om reklamation och preskription samt regler om de påföljder som kan drabba näringsidkaren vid fel och vid dröjsmål. I fråga om fel ges det härutöver särskilda regler om garantier.

Garanti

Garantireglerna gäller endast tidsbestämda garantier. Härmed avses att näringsidkaren genom garanti eller liknande utfästelse har åtagit sig att under viss tid svara för tjänstens beskaffenhet eller resultat. Enligt förslaget skall näringsidkaren svara såsom för fel för sådan bristfällighet som uppkommer under den angivna garantitiden. Detta innebär två saker. För det första är näringsidkarens ansvar under garantitiden ett ansvar såsom för fel. Konsumenten har då rätt till hela det påföljdssystem som utredningen föreslår när tjänsten är felaktig. Näringsidkaren förhindras härigenom att föreskriva att bristfällighet under garantitiden ger rätt till endast någon viss påföljd, t. ex. avhjälpande. För det andra innebär regeln att näringsidkaren alltid skall svara för avvikelse från garantin om den uppkommer under den angivna garantitiden. Alla tidsbestämda garantier skall med andra ord tolkas som s. k. funktionsgarantier. Härigenom avvisas en svagare typ av garanti som skulle innebära att näringsidkaren endast svarar för tjänstens beskaffenhet vid tidpunkten för farans övergång, dvs. normalt vid avlämnandet.

Förutom den nu angivna regeln om materiellt ansvar för tidsbestämda garantier, föreslår utredningen en regel motsvarande bestämmelsen i 10 § konsumentköplagen. Enligt den föreslagna regeln gäller en omvänd bevisbörda till konsumentens fördel. För att gå fri från sitt garantiåtagande måste näringsidkaren göra sannolikt att bristfälligheten beror på olyckshändelse eller på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Reklamation

Både vid fel och vid dröjsmål föreslår utredningen regler om reklamation. De föreslagna reglerna knyter an till vad som gäller i köplagen och konsumentköplagen, men i vissa hänseenden innebär de andra lösningar.

Vad gäller reklamation vid *fel* föreslås som grundregel att konsumenten skall reklamera inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.

En svårbedömd fråga har varit om den nu angivna reklamationsfristen skall kompletteras med en särskild preskriptionstid. Utredningen har stannat vid att föreslå detta trots att konsumentens talerätt f. n. inte är begränsad på annat sätt än genom de allmänna reglerna om tioårspreskription. Skälet

härtill är främst att det måste ligga i båda parters intresse att ett rättsförhållande kan anses avslutat efter en inte alltför lång tidsperiod. I överensstämmelse med köplagsförslaget föreslår konsumenttjänstutredningen att reklamation skall ske senast inom två år från tidpunkten för farans övergång. Utredningen föreslår dock att denna preskriptionstid skall kunna genombrytas vid s. k. dolda fel. För att ett dolt fel skall anses vara för handen gäller två förutsättningar. Felet skall för det första inte ha visat sig inom tvåårstiden. Det skall för det andra inte rimligen ha kunnat upptäckas dessförinnan. I praktiken kan det förlängda ansvaret för dolda fel främst bli aktuellt vid arbete på byggnader o. d.

Rättsföljden av försummad reklamation är att konsumenten förlorar sin talerätt. Undantag har gjorts för vissa fall av klandervärt förfarande från näringsidkarens sida, nämligen då denne handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst.

Vad gäller reklamation vid *dröjsmål* har utredningen föreslagit regler med utgångspunkt i den s. k. status-quo-principen. Det har dock ansetts överflödigt med en regel om reklamation för att konsumenten skall ha kvar rätten till prestation om denna har uteblivit. Om tjänsten inte kan sägas vara påbörjad, har konsumenten också rätt att häva utan att ha reklamerat. Om hela eller något mer än en obetydlig del av tjänsten har utförts, är konsumentens rätt att häva däremot beroende av att reklamation har skett i tid. Rätten att kräva skadestånd förutsätter alltid att konsumenten har reklamerat.

Påföljder

Vad gäller påföljder för fel och dröjsmål föreslår utredningen i båda fallen att konsumenten först och främst skall kunna begära att få en avtalsenlig prestation (*naturaprestation*). Detta innebär vid fel att konsumenten har rätt att få felet avhjälpt och vid dröjsmål att konsumenten har rätt att få tjänsten utförd. Undantag gäller i båda fallen om det skulle medföra oproportionerligt stora olägenheter eller kostnader för näringsidkaren att prestera. Den rättspolitiska utgångspunkten har varit att naturaprestation på tjänsternas område är den påföljd som föredras av båda parter.

Vid fel föreslår utredningen att näringsidkaren i princip skall ha *rätt* att – till avvärjande av längre gående påföljder – avhjälpa felet. Motsvarande föreslås inte vid dröjsmål. Här har konsumenten principiell rätt att välja mellan att kräva naturaprestation och hävning. Denna skillnad mellan fel och dröjsmål utjämnas dock ofta i praktiken genom kravet på väsentlighet vid hävning. Näringsidkaren har nämligen ofta möjlighet att prestera innan dröjsmålet har hunnit bli väsentligt.

Konsumentens rätt att vid fel få detta avhjälpt skulle vara föga värdefull om konsumenten tvingades att betala för avhjälpandet. I standardavtal är det f. n. inte ovanligt att konsumenten får stå för vissa kostnader. Utredningen föreslår som huvudregel att näringsidkaren inte har rätt till ersättning för avhjälpandet. Dock ges det undantaget att om avhjälpandet förutsätter arbete eller annat, t. ex. material, som inte omfattas av priset för det som är gjort, får näringsidkaren ta betalt för avhjälpandet. Sammantaget får dock

näringsidkaren inte ta mera betalt än om arbetet hade gjorts riktigt från början.

Både vid fel och vid dröjsmål ges konsumenten i princip rätt att hålla inne betalningen (*detentionsrätt*). Härigenom kan konsumenten utöva påtryckning på näringsidkaren för att få denne att t. ex. avhjälpa ett fel. Detentionsrätten är också av betydelse för övriga påföljder som annars lätt skulle kunna bli verkningslösa.

Hävning är som nyss antytts en sekundär påföljd vid fel, men alternativ påföljd vid dröjsmål. Som förutsättning för hävning gäller att kontraktsbrottet – felet eller dröjsmålet – skall vara väsentligt. På tjänsternas område kan hävning dock inte alltid genomföras lika lätt som vid köp. En tjänst som är utförd kan inte gärna återlämnas till näringsidkaren på samma sätt som man lämnar tillbaka en såld vara. Utredningen föreslår därför regler enligt vilka hävning normalt bara får ske beträffande framtida – dvs. ej utförd – prestation. Utredningen utesluter dock inte möjligheten av hävning även beträffande utförd prestation. För sådan hävning krävs det enligt förslaget s. k. kvalificerad väsentlighet. Detta uttrycks så att "syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat" på grund av kontraktsbrottet.

För att få häva krävs enligt utredningens förslag inte att kontraktsbrottet är fullbordat. Även i situationer då kontraktsbrott ännu inte har inträtt, men det måste antas att kontraktsbrott som ger rätt att häva kommer att inträffa, föreslås hävningsrätt (anteciperat fel och anteciperat dröjsmål).

Hävning innebär i princip att vardera partens prestationsskyldighet faller bort. Redan fullgjord prestation skall lämnas åter. I enlighet härmed har enligt utredningens förslag näringsidkaren inte rätt till betalning. Konsumenten skall lämna tillbaka vad näringsidkaren har presterat i den mån det är möjligt utan olägenhet eller kostnad av betydelse. Om konsumenten helt slapp att betala för vad som inte kan återlämnas, skulle han kunna göra en "obehörig vinst". Utredningen föreslår därför att konsumenten i skälig utsträckning skall ersätta näringsidkaren dennes kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten. Detta står i principiell överensstämmelse med vad som föreslås i prisavsnittet.

Vid hävning beträffande återstående del bör utgångspunkten enligt utredningen vara att konsumenten skall få en fullständig prestation för samma pris som skulle ha gällt om avtalet inte hade hävts. Näringsidkaren har i enlighet härmed rätt att få betalt för vad som är gjort med ett belopp som motsvarar priset för tjänsten i dess helhet, med avdrag för vad det normalt kostar att få den återstående delen utförd.

Vid fel i näringsidkarens prestation föreslås att konsumenten också skall ha rätt till *prisavdrag*. Även denna påföljd är sekundär i förhållande till näringsidkarens primära rätt att avhjälpa felet. Prisavdrag skall enligt utredningens förslag motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt. En kompletterande regel föreslås för det fallet att kostnaderna är oskäligt stora. Prisavdraget skall då bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Enligt utredningens mening finns det ett behov av att genom tvingande regler tillförsäkra konsumenten rätt till skadestånd. Detta är viktigt därför att konsumentens övriga befogenheter vid kontraktsbrott ofta är begränsade. Härtill kommer att konsumenten har behov av att få skadestånd även i vissa andra fall än vid fel och dröjsmål.

Vad gäller skada *på grund av fel eller dröjsmål* föreslår utredningen en gemensam regel. Enligt denna är näringsidkaren skadeståndsskyldig om han inte visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Näringsidkaren måste med andra ord exculpera sig för att gå fri från skadeståndsskyldighet. Det är alltså fråga om ett s. k. presumtionsansvar. Utredningen avvisar den i köprätten förekommande skillnaden i ansvar beroende på om det gäller s. k. generisk prestation eller inte. Denna uppdelning har utredningen inte funnit passa för tjänsternas del.

Från den allmänna regeln om presumtionsansvar har utredningen dock föreslagit ett undantag, enligt vilket det gäller s. k. strikt ansvar för *tillförsäkrade egenskaper*. Avviker tjänsten från vad som kan anses utfäst av näringsidkaren ("garanterat") är denne enligt förslaget ansvarig även om någon försummelse inte föreligger på näringsidkarens sida. Denna bestämmelse ansluter nära till vad som kan antas vara gällande rätt beträffande både köp och tjänster. Utredningen har här inte ansett sig böra inta annan ståndpunkt än vad som uttryckligen har lagfästs på det närliggande köpområdet.

Vad som tidigare har berörts har gällt ekonomiska skador av allmän natur. Utredningen föreslår emellertid att det angivna ansvaret för skada på grund av fel och dröjsmål skall utvidgas till vissa följdskador, nämligen skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt (sakskador). Det är här fråga om ett "*produktansvar*" grundat på ett avtalsförhållande. Utredningens förslag torde innebära en viss förändring i förhållande till vad som kan antas vara gällande rätt.

Personskador hålls helt utanför utredningens reglering. Skälet är bl. a. att det ekonomiska skyddet vid personskador i stor utsträckning är tillgodosett genom annan lagstiftning. Personskador är vidare mycket artskilda från de skadetyper som utredningen anser sig böra reglera i konsumenttjänstlagen.

När det gäller *skador på annan grund än fel eller dröjsmål* skiljer utredningen i lagförslaget på sakskador som drabbar konsumentens egendom medan den är i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll, å ena sidan, och övriga skador, å den andra. Beträffande den första typen av skador föreslås ett presumtionsansvar. Det kan i praktiken röra sig om skador på grund av att näringsidkaren brustit i sin vårdplikt eller i sin omsorgsplikt i övrigt när det gäller konsumentens egendom. Beträffande den andra typen av skador föreslås ett vanligt culpa-ansvar, dvs. konsumenten måste visa att näringsidkaren har varit försumlig för att skadestånd skall utgå. Här kan det vara fråga om skador av skilda slag.

Vad gäller *skadeståndets beräkning* är utgångspunkten den faktiska skada som konsumenten har lidit. Dock föreslås den begränsningen, att ersättning i princip inte skall utgå för annat än "normalförlust", dvs. näringsidkaren

är inte skyldig att utge ersättning för större skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall. Härifrån görs dock vissa undantag.

Utredningen föreslår också regler om nedsättning av skadeståndet. I överensstämmelse med vad som redan måste anses gälla skall konsumenten vara skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Ytterligare föreslås en allmän regel om nedsättning av skadeståndet på grundval av en skälighetsbedömning. Hänsyn skall då tas till näringsidkarens svårigheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt.

Reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet kompletteras av en regel om *normalersättning*. Den utgår enligt förslaget i fall av dröjsmål eller dröjsmålsliknande situationer. Denna bestämmelse ger möjlighet till överenskommelser om s. k. dröjsmålsviten. Även om det inte är avtalat, skall konsumenten kunna kräva skälig normalersättning på grundval av branschsedvana.

Såväl regeln om ersättning för normalförlust som bestämmelsen om normalersättning vid dröjsmål sätts ur spel om det föreligger särskilt klandervärt förfarande från näringsidkarens sida.

Konsumentens dröjsmål

Utredningens förslag innehåller även regler om vilka påföljder näringsidkaren får tillgripa vid dröjsmål på konsumentens sida. Det är främst fråga om att konsumenten inte betalar i tid. Men det kan också gälla att konsumenten inte lämnar nödvändig medverkan eller att han inte hämtar t. ex. ett reparerat föremål i tid. De föreslagna reglerna är tvingande till konsumentens förmån. Syftet med reglerna är bl. a. att dra en gräns för hur hårda sanktioner näringsidkaren får tillgripa mot konsumenten.

De påföljder som utredningen föreslår vid konsumentens dröjsmål gäller rätt för näringsidkaren att ställa in arbetet (detentionsrätt), rätt att häva, rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten (retentionsrätt) och rätt till ränta.

Detentionsrätten föreslås gälla i de fall betalning skall ske helt eller delvis i förskott. Undantag föreslås för det fallet att arbetet har påbörjats och ett inställande av arbetet skulle medföra risk för allvarlig skada för konsumenten. Även vid bristande medverkan från konsumentens sida får näringsidkaren ställa in arbetet.

I samband med att näringsidkaren ställer in arbetet, kan det uppstå kostnader för honom. Utredningen föreslår att näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för dessa kostnader, om inte konsumenten kan exculpera sig beträffande orsaken till dröjsmålet.

Näringsidkarens rätt att häva avtalet gäller bara beträffande återstående del. Hävningsrätten förutsätter också att näringsidkaren först har påmint konsumenten om dennes dröjsmål.

Enligt vad som förut har sagts föreslår utredningen att konsumenten skall ha generell rätt att avbeställa tjänsten, men att han då skall ersätta näringsidkaren enligt vissa regler. Situationen vid dröjsmål på konsumentens sida har många beröringspunkter med situationen vid avbeställning. Om näringsidkaren häver avtalet på grund av konsumentens kontraktsbrott, skall konsumenten enligt förslaget därför betala som om han hade avbeställt

tjänsten den dag näringsidkaren hävde. Från denna regel föreslås dock viss inskränkning om konsumenten kan exculpera sig beträffande orsaken till dröjsmålet.

Sedan länge anses i svensk rätt en hantverkare ha retentionsrätt i sak som han har fått hand om. I överensstämmelse härmed föreslår utredningen att näringsidkaren får hålla kvar saken till dess han har fått betalt, om konsumenten inte betalar i rätt tid. Detta gäller alltså bara tjänst beträffande lös sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning. Det kan dock tänkas att konsumenten inte vill betala därför att han menar att näringsidkarens prestation är felaktig, dvs. att konsumenten vill utöva sin rätt att hålla inne betalningen. För att lösa denna konflikt föreslår utredningen att konsumenten har rätt att få ut saken om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Så länge en näringsidkare har konsumentens sak i sin besittning, är han skyldig att vårda den. Utredningen föreslår att näringsidkaren i rimlig utsträckning skall vårda saken även om konsumenten inte hämtar saken i tid eller näringsidkaren håller kvar saken på grund av sin retentionsrätt. I detta fall skall enligt förslaget näringsidkaren ha rätt till skälig ersättning för vården.

Vid konsumentens dröjsmål med betalningen föreslås också att näringsidkaren skall ha rätt till ränta enligt räntelagen. Detta innebär att näringsidkaren inte kan föreskriva högre ränta.

Rätten för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats regleras av en särskild lag av år 1950. Utredningen föreslår inte några ändringar i denna lag. Utredningen förutsätter dock att det, som riksdagen har begärt, snarast sker en översyn av lagen i syfte att åstadkomma bättre fungerande regler.

Förhållandet till bakre led

Utredningen har i betänkandet berört förhållandet till näringsidkare i bakre led, dvs. materialleverantör eller annan som inte är konsumentens avtalspart. Det är här fråga om två skilda situationer. Den ena gäller konsumentens relation till näringsidkare i bakre led. Den andra gäller avtalsrelationen bakåt för den näringsidkare som är konsumentens avtalspart.

Beträffande konsumentens förhållande till bakre led har utredningen övervägt regler om s. k. direkttalan. Dessa skulle möjliggöra för konsumenten att göra gällande felpåföljder mot tillverkare eller annan i tidigare led, om det föreligger fel i t. ex. levererat material. Utredningen föreslår emellertid inte att det nu införs regler av detta innehåll. Utredningen har bl. a. fäst avseende vid att den pågående konsumentköpsutredningen har fått tilläggsdirektiv som berör denna fråga.

Utredningen har, som nämnts, också berört förhållandet bakåt för den näringsidkare som konsumenten står i avtalsförhållande till. Inte heller för sådana avtalsförhållanden är utredningen beredd att föreslå lagstiftning. Även frågan hur konsumentens rättigheter påverkar näringsidkarnas inbördes relationer skall utredas av konsumentköpsutredningen. Båda frågorna är i första hand av köprättslig karaktär.

Ändring i marknadsföringslagen

I 4 § marknadsföringslagen ges regler som möjliggör förbud mot marknadsföring av varor som medför särskild risk för skada eller som är uppenbart otjänliga. Reglerna gäller f. n. då en näringsidkare saluhåller eller hyr ut en vara till en konsument. Utredningen föreslår att paragrafen skall utvidgas till att avse också de fall då en näringsidkare marknadsför en tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen. Det är här fråga om tjänster, där det använda materialet eller den tillämpade metoden medför särskild risk för skada på person eller egendom, och om tjänster som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål.

Utredningen förordar även att 4 § marknadsföringslagen utvidgas så att förbud att sälja varor som medför särskild risk för skada eller som är uppenbart otjänliga kan riktas också mot näringsidkare i bakre led. En sådan utvidgning har föreslagits av konsumentverket/KO och skulle bl. a. ha betydelse för konsumenttjänsterna. Säljförbud skulle kunna riktas mot näringsidkare i bakre led som tillhandahåller t. ex. skadebringande material eller delar som annan näringsidkare använder till konsumenttjänster. Utredningen lägger dock inte fram något lagförslag i denna del.

Utredning om näringsförbud

Utredningen har deltagit i det utredningsarbete angående auktorisation från konsumentsynpunkt, som bedrivits av en särskild arbetsgrupp knuten till konsumentverket. Utredningen delar arbetsgruppens uppfattning att det saknas skäl att frångå den i Sverige förhärskande, restriktiva synen på auktorisation. I första hand bör man pröva om inte andra system, utan inslag av etableringskontroll, kan ge konsumenterna tillräckligt skydd. Den mindre grupp av uppenbart oseriösa näringsidkare, som finns även på tjänsternas område, utgör dock ett konsumentproblem som det gäller att komma till rätta med. Detta är viktigt inte minst för att säkerställa att konsumenttjänstlagen slår igenom på fältet. Åtgärderna bör riktas direkt mot de näringsidkare som missbrukar näringsfriheten. Utredningen förordar därför att frågan om ett näringsförbud skall utredas särskilt. En sådan utredning bör dock inte begränsas till förbud mot näringsidkare som åsidosätter konsumenttjänstlagen eller annan konsumentskyddslagstiftning. Övervägande skäl talar för att möjligheten att meddela näringsförbud mot uppenbart oseriösa näringsidkare utreds generellt.

Ändring i konsumentkreditlagen

Konsumentkreditlagen innehåller vissa bestämmelser som rör konsumentkredit i allmänhet och därmed även konsumenttjänster. Hit hör bl. a. reglerna om angivande av effektiv ränta i marknadsföring m. m. Huvuddelen av lagen gäller dock bara kreditköp. Utredningen föreslår att vissa av de civilrättsliga regler som bara gäller kreditköp också skall gälla för sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen. Det gäller köparens befogenheter mot annan kreditgivare än säljaren (trepartsförhållanden), förbud mot vissa fordringsbevis, rätt till förtidsbetalning och förbud mot viss av-

räkning. De regler som rör krav på minsta kontantinsats vid kreditköp bör däremot inte gälla för tjänster.

Tvistlösning

För att säkerställa konsumenttjänstlagens genomslagskraft och få till stånd en fortgående rättsutveckling är det viktigt att det finns väl fungerande organ för lösning av tvister. Allmänna reklamationsnämnden prövar på ett snabbt och enkelt sätt tvister i konsumentfrågor och spelar här en viktig roll. Nämnden har emellertid inte möjlighet att ta upp tvister rörande arbete på fast egendom. Detta är en klar brist. Utredningen har tillstyrkt reklamationsutredningens förslag att utvidga nämndens kompetens så att denna brist undanröjs. Enligt utredningens mening bör det praktiska genomförandet av denna utvidgning samordnas med konsumenttjänstlagens införande såvitt gäller sådana tjänster på fast egendom och byggnader i övrigt som lagen omfattar.

Information och ikraftträdande

Konsumenttjänstlagens regler kan på vissa punkter behöva preciseras med hänsyn till förhållandena i särskilda branscher. Över huvud taget behöver standardavtal och rutiner för kundmottagning o. d. anpassas till den nya lagen. Det är en viktig uppgift för konsumentverket/KO att genom förhandlingar med näringslivets organisationer se till att detta sker. När det gäller tillämpningen av avtalsvillkorslagen är det – som i övrigt på marknadsrättens område – naturligtvis marknadsdomstolen som ytterst har den rättsgestaltande funktionen.

Det är också viktigt att konsumenterna och berörda näringsidkare får information om den nya lagstiftningen och om nya standardavtal m. m. Även detta är en betydelsefull uppgift för konsumentverket/KO och näringslivets organisationer.

Det är angeläget att den nya lagstiftningen träder i kraft så snart som möjligt. Den förutsätter inte några övergångsbestämmelser och har utformats så att den kan genomföras utan att översynen av konsumentköplagen avvaktas. Tidpunkten för ikraftträdandet bör dock bestämmas så att det ges ett visst rådrum för att utarbeta nya standardavtal och rutiner och för att sprida nödvändig information.

Bilaga 2

Utredningens författningsförslag

1 Förslag till Konsumenttjänstlag

Härigenom föreskrivs följande.

1 kap. Inledande bestämmelser

Tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst, som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk.

Med tjänst avses i denna lag

1. arbete på lös sak,
2. arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten.

2 § Lagen gäller inte

1. tillverkning av lös sak om näringsidkaren helt eller till huvudsaklig del skall tillhandahålla materialet,
2. installation, montering eller liknande arbete som en näringsidkare har åtagit sig att utföra i samband med att han tillhandahåller en lös sak, om avtalet väsentligen framstår såsom ett köp,
3. arbete som en säljare eller någon för hans räkning på grund av köp skall utföra för att avhjälpa fel i såld egendom,
4. uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet,
5. behandling av levande djur.

Ansvar för marknadsföringen

3 § Har näringsidkaren vid marknadsföring eller i samband med avtalets ingående lämnat uppgift om tjänsten eller om annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten, svarar han för uppgiften gentemot konsumenten, om den kan antas ha inverkat på avtalet. Detta gäller dock ej om uppgiften tydligt har rättats eller ändrats.

Har näringsidkaren hänfört sig till uppgift som lämnats av annan, svarar han härför såsom för egen uppgift.

Har näringsidkaren underlåtit att lämna upplysning om sådant förhållande rörande tjänsten som han måste ha känt till och som han, på grund av att det är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt eller i övrigt av vikt, borde ha upplyst konsumenten om, svarar han för underlåtelsen, om den kan antas ha inverkat på avtalet.

4 § Har materialleverantör eller annan näringsidkare i tidigare led vid marknadsföring lämnat vilseledande uppgift om material eller om annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten och kan uppgiften antas ha inverkat på avtalet, är han skyldig att ersätta skada som därigenom tillfogas konsumenten. Detta gäller dock ej om uppgiften tydligt har rättats eller det inte har berott på försummelse att uppgiften lämnats och att rättelse inte skett.

Har näringsidkare i tidigare led vid marknadsföring underlåtit att lämna information om material eller annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten, som han måste ha känt till och som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt, och kan underlåtelsen antas ha inverkat på avtalet, är han skyldig att ersätta skada som därigenom tillfogas konsumenten. Detta gäller dock ej om underlåtelsen inte har berott på försummelse.

Skadestånd enligt första och andra stycket beräknas enligt bestämmelserna i 4 kap. 5 §.

Med näringsidkare i tidigare led avses också sammanslutning av näringsidkare.

Tvingande bestämmelser

5 § Bestämmelserna i denna lag får ej åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om ej annat anges i lagen.

2 kap. Uppdraget och priset

Näringsidkarens prestation

Sättet för utförandet

1 § Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen.

I tjänsten ingår att tillhandahålla det material som behövs, om annat inte har avtalats eller följer av omständigheterna. Materialet skall vara av normalt god beskaffenhet.

Har annat avtalats om sättet för utförandet eller materialets beskaffenhet, får hänsyn tas härtill i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är skäligt.

2 § Har näringsidkaren valfrihet beträffande material eller andra förhållanden som påverkar prisberäkningen, skall näringsidkaren utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt såvida ej annat kan anses avtalat på grund

av konsumentens anvisningar, föremålet för tjänsten eller övriga omständigheter. När så är påkallat och lämpligt skall näringsidkaren inhämta anvisningar från konsumenten.

Resultatet

3 § Tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med. Resultatet skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet.

Har näringsidkaren åtagit sig att utföra tjänsten provisoriskt, så gott det går eller med liknande förbehåll, får hänsyn tas härtill endast i den mån det är skäligt.

4 § Tjänsten skall utföras så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift, som har meddelats i författning eller av myndighet, väsentligen i syfte att säkerställa att föremålet för tjänsten skall vara tillförlitligt från säkerhetssynpunkt.

Tilläggsarbete

5 § Framkommer det under tjänstens utförande behov av arbete, som inte kan anses omfattat av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta (tilläggsarbete), skall näringsidkaren begära anvisningar från konsumenten.

Kan näringsidkaren ej anträffa konsumenten, får tilläggsarbetet utföras endast om priset för detta är förhållandevis lågt eller om det i det enskilda fallet finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört.

Tilläggsarbete, som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten, är näringsidkaren skyldig att utföra. Annat tilläggsarbete är näringsidkaren skyldig att utföra om konsumenten begär det och om det inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder.

Skyldighet att avråda

6 § Näringsidkaren är skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den, med hänsyn till priset eller i övrigt, inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten.

Får näringsidkaren, sedan tjänsten har påbörjats, skäl att avråda konsumenten från vidare utförande, skall han begära anvisningar från konsumenten. Detsamma gäller om han får skäl att anta att priset blir betydligt högre än vad konsumenten kan ha väntat. Kan näringsidkaren ej anträffa konsumenten, skall han avbryta arbetet, såvida han ej i det enskilda fallet har särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört.

Tiden för utförandet

7 § Tjänsten skall vara utförd inom den tid som har avtalats eller som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande.

Konsumentens avbeställningsrätt

8 § Konsumenten får avbeställa tjänsten innan den har avslutats eller, om näringsidkaren fortlöpande skall tillhandagå konsumenten med tjänster, under loppet av avtalstiden.

9 § För utfört arbete har näringsidkaren rätt till ersättning som, med beaktande av avtalat eller i övrigt för tjänsten gällande pris, skall motsvara det pris som skulle ha varit skäligt om avtalet endast hade avsett det utförda arbetet.

Näringsidkaren har rätt till ersättning för förlust som uppkommer genom att han haft kostnader för arbete som inställts, underlåtit att åta sig annat arbete eller i övrigt inrättat sig efter uppdraget. Försummar näringsidkaren att efter avbeställningen vidta skäliga åtgärder för att begränsa förlusten sätts ersättningen ned i motsvarande mån.

Den sammanlagda ersättningen får ej överstiga det pris som skulle ha gällt, om tjänsten slutförts.

10 § Har avtal träffats om en normalersättning, som konsumenten skall betala om han avbeställer tjänsten, gäller sådan överenskommelse om ersättningen med beaktande av reglerna i 9 § är skälig. Även om det inte är avtalat, har näringsidkaren rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen.

Priset m. m.

Prisets bestämmande

11 § Är priset ej avtalat, skall det bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Finns inte något gängse pris skall konsumenten betala vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett skäligt pris.

Har näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får priset inte avsevärt överstiga det pris som har uppgetts, såvida inte ett högsta pris är avtalat.

Priset får sättas ned om det med hänsyn till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter är oskäligt.

12 § Har näringsidkaren ej iakttagit vad som åligger honom enligt 2 §, är konsumenten inte skyldig att betala mer än vad som skulle ha gällt om näringsidkaren utfört tjänsten på minst kostnadskrävande sätt.

Har näringsidkaren ej iakttagit vad som åligger honom enligt 6 §, är konsumenten inte skyldig att betala mer än vad som skulle ha gällt om han efter avrådan från näringsidkaren i vederbörlig tid hade avbeställt tjänsten.

Har näringsidkaren misstagit sig beträffande sin rätt att utföra arbetet enligt 2 eller 6 §§ och måste misstaget anses ursäktligt, har näringsidkaren i skälig utsträckning rätt till ersättning för kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten.

Pristillägg

13 § Har näringsidkaren utfört arbete utanför uppdraget i enlighet med bestämmelserna i 5 §, har han rätt till pristillägg. Har näringsidkaren misstagit sig beträffande sin rätt att utföra arbetet och måste misstaget anses ursäktligt, har näringsidkaren i skälig utsträckning rätt till ersättning för kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten.

Om tjänsten fördyras för näringsidkaren på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten, har han rätt till pristillägg även om priset är avtalat eller skall bestämmas på grund av ungefärlig prisuppgift.

Pristillägg skall beräknas enligt 11 §.

Faran för näringsidkarens prestation

14 § Konsumenten är inte skyldig att betala för näringsidkarens prestation i den mån den har förstörts genom olyckshändelse före avlämnandet. Har avlämnandet försenats på grund av konsumenten, övergår dock faran på denne då avlämnandet skulle ha ägt rum.

Vid tjänst avseende sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning står näringsidkaren faran till dess saken kommit i konsumentens besittning eller denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken.

Förberedande undersökning

15 § Har konsumenten uppdragit åt näringsidkaren att företa förberedande undersökning eller liknande arbete för att utreda omfattningen av en tjänst eller kostnaden för densamma, är konsumenten skyldig att betala för detta såvida han inte på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt hade skäl att anta att detta arbete skulle ske utan vederlag.

Specificerad räkning

16 § Näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran utställa en räkning som är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen samt av arten och omfattningen av utfört arbete.

Tiden för betalningen

17 § Är annat ej avtalat, skall priset betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats.

Har konsumenten begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän han fått en sådan räkning.

3 kap. Fel och dröjsmål vid tjänstens utförande

Fel

Vad som är fel

1 § Tjänsten är felaktig om utfört arbete eller använt material avviker från vad konsumenten med stöd av 2 kap. 1–5 §§ har rätt att kräva och avvikelsen inte beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Utgångspunkt för bedömningen av frågan om tjänsten är felaktig skall vara dess beskaffenhet vid den tid som anges i 2 kap. 14 §.

Garanti

2 § Har näringsidkare genom garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att under viss tid svara för tjänstens beskaffenhet eller resultat, skall näringsidkaren svara såsom för fel för sådan bristfällighet som uppkommer under den angivna garantitiden.

Näringsidkaren är fri från ansvar enligt åtagandet om han gör sannolikt att bristfälligheten beror på olyckshändelse eller på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Reklamation

3 § Vill konsumenten göra gällande befogenhet på grund av fel, skall han underrätta näringsidkaren om detta (reklamera) inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.

Reklamation skall ske senast inom två år från den tidpunkt som anges i 2 kap. 14 §, såvida fråga ej är om fel som inte visat sig inom denna tid och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan. Har garanti enligt 2 § lämnats för tjänsten, utlöper fristen dock tidigast skälig tid efter garantitidens utgång.

Försummar konsumenten att reklamera inom den tid som följer av första och andra stycket, förlorar han rätten att göra gällande befogenhet på grund av felet, såvida inte näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst.

4 § Vill konsumenten, sedan näringsidkaren har sökt avhjälpa fel, göra gällande befogenhet på grund av att tjänsten alltjämt är felaktig, äger 3 § motsvarande tillämpning.

Påföljder för fel

Avhjälpande

5 § Är tjänsten felaktig, får konsumenten kräva att näringsidkaren avhjälper felet, om det inte skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Även om konsumenten inte kräver det, har näringsidkaren rätt att avhjälpa felet, om han erbjuder sig detta i anslutning till reklamationen och konsumenten inte har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpandet.

Avhjälpande av fel skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten har reklamerat och gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet.

6 § Näringsidkaren har inte rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet.

Första stycket gäller inte om avhjälpandet förutsätter arbete eller annat, som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen har utförts. Sammantaget med detta pris får dock ersättningen inte överstiga det pris som konsumenten skulle ha varit skyldig att betala, om hela tjänsten hade utförts på en gång.

Rätt att innehålla betalningen

7 § Konsumenten får innehålla så mycket av betalningen, som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av felet.

Prisavdrag och hävning

8 § Avhjälps inte felet i enlighet med bestämmelserna i 5 §, får konsumenten göra prisavdrag eller, om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat, häva avtalet. Kommer avhjälpande inte i fråga eller måste det antas att felet inte kommer att avhjälpas i tid, får han göra prisavdrag eller häva även om tiden för avhjälpandet inte har överskridits.

Har endast en del av tjänsten utförts och måste det antas att tjänsten i dess helhet kommer att ha fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får denne häva avtalet beträffande återstående del. Måste det antas att syftet med tjänsten kommer att bli huvudsakligen förfelat, får konsumenten häva avtalet i dess helhet.

Verkningarna av hävning

9 § Har konsumenten hävt avtalet i dess helhet, har näringsidkaren inte rätt till betalning. Konsumenten skall återlämna vad näringsidkaren har presterat i den mån detta är möjligt utan olägenhet eller kostnad av betydelse. För det som inte återlämnas skall konsumenten i skälig utsträckning ersätta näringsidkaren dennes kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten.

Har konsumenten hävt avtalet beträffande återstående del, har näringsidkaren rätt till betalning med ett belopp som motsvarar priset för tjänsten i dess helhet med avdrag för vad det normalt kostar att få den återstående delen utförd.

Beräkning av prisavdrag

10 § Prisavdrag skall motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt. Om kostnaderna är oskäligt stora, skall prisavdraget bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten.

Dröjsmål

Vad som är dröjsmål

11 § Dröjsmål med tjänstens utförande föreligger, om tjänsten ej har utförts inom den tid som anges i 2 kap. 7 §, och förseningen inte beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Reklamation

12 § Konsumenten får inte häva eller kräva skadestånd, om han ej inom skälig tid efter det att han blivit medveten om dröjsmålet har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet (reklamerat).

Även om konsumenten inte har reklamerat, får han häva så länge inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten är utförd.

Påföljder för dröjsmål

Utförande

13 § Vid dröjsmål på näringsidkarens sida får konsumenten kräva att tjänsten utförs, om detta inte skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att näringsidkaren utför tjänsten.

Rätt att innehålla betalningen

14 § Till dess tjänsten är utförd, får konsumenten innehålla betalningen, om ej avtal har träffats om att betalning skall ske innan tjänsten påbörjats. Motsvarande gäller om priset skall betalas i särskilda poster eller efter hand som tjänsten utförs.

Efter det att tjänsten är utförd, får konsumenten innehålla så mycket av betalningen, som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av dröjsmålet.

Hävning

15 § Är näringsidkaren i dröjsmål som är av väsentlig betydelse för konsumenten, får konsumenten häva avtalet.

Har näringsidkaren utfört en icke obetydlig del av tjänsten, får konsumenten häva avtalet enligt första stycket endast beträffande återstående del. Om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat på grund av dröjsmålet, får han dock häva avtalet i dess helhet.

Måste det antas att tjänsten inte kommer att bli utförd utan dröjsmål som ger konsumenten rätt att häva, får denne häva avtalet även om tiden för utförandet inte har överskridits.

16 § Beträffande verkningarna av att konsumenten häver avtalet gäller bestämmelserna i 9 §.

Vissa meddelanden

17 § Har meddelande som konsumenten vill lämna näringsidkaren enligt 3, 4 eller 12 §§ inlämnats för befordran med post eller i övrigt avsänts på ett ändamålsenligt sätt, medför det ej rättsförlust för konsumenten att meddelandet försenas eller inte kommer fram.

4 kap. Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

Förutsättningarna för skadestånd

1 § Lider konsumenten skada på grund av fel eller dröjsmål, har han rätt till skadestånd, om ej näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Med dröjsmål likställs här att näringsidkaren inte har iakttagit överenskomna tider vid tjänstens påbörjande eller under dess utförande.

Avviker tjänsten från vad som kan anses utfäst av näringsidkaren, är denne ansvarig även om någon försummelse inte föreligger på hans sida.

Ansvaret på grund av fel och dröjsmål enligt första och andra stycket omfattar även skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt.

2 § Har konsumentens egendom skadats på annan grund än fel eller dröjsmål, medan den var i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll, har konsumenten rätt till skadestånd, om ej näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat.

Lider konsumenten i övrigt skada på annan grund än fel eller dröjsmål, är näringsidkaren ansvarig om skadan har vållats genom försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat.

Personskada

3 § Bestämmelserna i 1 och 2 §§ gäller inte rätt till ersättning för personskada.

Avhjälpande av skada

4 § Är näringsidkaren ansvarig för skada på föremålet för tjänsten, skall bestämmelserna i 3 kap. 5 § tillämpas i fråga om avhjälpande av skadan.

Skadeståndets omfattning

5 § Skadestånd skall beräknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit. Näringsidkaren är dock inte skyldig att utge ersättning för större skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall, såvida han inte har handlat i strid mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger.

Försummar konsumenten att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan sätts skadeståndet ned i motsvarande mån.

Skadeståndet kan även sättas ned i den mån det är skäligt med hänsyn till näringsidkarens svårigheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt.

Normalersättning

6 § Har avtal träffats om en normalersättning som näringsidkaren skall utge för skada och olägenhet på grund av dröjsmål eller annan försening, gäller sådan överenskommelse om ersättningen är skälig. Även om det inte är avtalat, har konsumenten rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen.

Har näringsidkaren handlat i strid mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller föreligger i övrigt särskilda skäl, har konsumenten rätt till skadestånd enligt 5 § i stället för normalersättning.

5 kap. Konsumentens dröjsmål

Rätt att inställa arbetet

1 § Skall tjänsten betalas helt eller delvis innan den har avslutats och betalar konsumenten inte i rätt tid, får näringsidkaren inställa arbetet till dess han har fått betalt. Har tjänsten påbörjats, är näringsidkaren dock skyldig att utföra sådant arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten.

Bestämmelserna i första stycket gäller i motsvarande mån om konsumenten inte lämnar nödvändig medverkan.

2 § Inställer näringsidkaren arbetet enligt 1 § har näringsidkaren rätt till ersättning för kostnad som uppkommer till följd av att arbetet inställs, om ej konsumenten visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida.

Hävning

3 § Näringsidkaren får häva avtalet beträffande återstående del

1. om det måste antas att konsumenten inte kommer att betala utan dröjsmål som är av väsentlig betydelse för näringsidkaren,
2. om konsumenten, sedan tiden för betalning är inne, trots påminnelse inte betalar utan dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren,
3. om konsumenten trots påminnelse inte lämnar nödvändig medverkan inom rimlig tid.

Har påminnelse som näringsidkaren vill lämna konsumenten inlämnats för befordran med post eller i övrigt avsänts på ett ändamålsenligt sätt, medför det ej rättsförlust för näringsidkaren att påminnelsen försenas eller inte kommer fram.

Verkningarna av hävning

4 § Häver näringsidkaren avtalet, är konsumenten skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då näringsidkaren hävde. Ersättning

enligt 2 kap. 9 § andra stycket skall dock ej utgå, om konsumenten visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida.

Rätt att kvarhålla föremålet för tjänsten

5 § Gäller tjänsten lös sak, som har överlämnats i näringsidkarens besittning, och betalar konsumenten ej i rätt tid, får näringsidkaren kvarhålla saken till dess han har fått betalt. Konsumenten har dock rätt att få ut saken, om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Näringsidkaren skall, i den utsträckning som rimligen kan krävas, vårda sak som han kvarhåller enligt första stycket eller som konsumenten inte avhämtar i rätt tid. Näringsidkaren har rätt till skälig ersättning för vården.

I fråga om näringsidkarens rätt att sälja annans sak finns särskilda bestämmelser i lagen (1950:104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats.

Ränta

6 § Vid konsumentens dröjsmål med betalningen har näringsidkaren rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

Denna lag träder i kraft den

2 Förslag till
Lag om ändring i marknadsföringslagen (1975:1418)

Härigenom föreskrivs att 4 § marknadsföringslagen (1975:1418) skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse *Föreslagen lydelse*

4 §

Saluhåller näringsidkare till konsument för enskilt bruk vara, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom, kan marknadsdomstolen förbjuda honom att fortsätta därmed. Detsamma gäller, om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förbud kan meddelas även anställd hos näringsidkare och annan som handlar på näringsidkares vägnar.

Första stycket äger motsvarande tillämpning, om *konsumenten erbjudes att mot vederlag förvärva nyttjanderätt till vara för enskilt bruk.*

Första stycket äger motsvarande tillämpning, om *näringsidkaren erbjuder sig att till konsument mot vederlag upplåta nyttjanderätt till vara för enskilt bruk eller utföra tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen (1900:000).*

Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan med samma ändamål som förbudet skulle fylla.

Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan *eller tjänsten* med samma ändamål som förbudet skulle fylla.

Denna lag träder i kraft den

3 Förslag till
Lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977:981)

Härigenom föreskrivs att i konsumentkreditlagen (1977:981) skall införas en ny paragraf, 23 a §, och närmast före denna paragraf en ny rubrik av nedan angivna lydelse.

Tjänster på kredit

23 a § Bestämmelserna i 10–14 §§ är tillämpliga på avtal mellan konsument och näringsidkare om utförande av tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen (1900:000), om konsumenten får anstånd med betalningen eller lån på motsvarande sätt som sägs i 3 § om kreditköp.

Denna lag träder i kraft den

Bilaga 3

Sammanställning av remissyttrandena över konsumenttjänstutredningens betänkande

Remissinstanserna

Efter remiss har yttranden över betänkandet avgetts av hovrätten för Västra Sverige, Stockholms tingsrätt, Malmö tingsrätt, brottsförebyggande rådet, trafiksäkerhetsverket, sjöfartsverket, bankinspektionen, kommerskollegium, marknadsdomstolen, näringsfrihetsombudsmannen, konsumentverket/KO, allmänna reklamationsnämnden, statens planverk, statens industriverk, juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet, småhusköpkommittén (Ju 1975:02), konsumentköpsutredningen (Ju 1977:13), Landsorganisationen i Sverige (LO), Tjänstemännens centralorganisation (TCO), Centralorganisationen SACO/SR, Sveriges advokatsamfund, Sveriges domareförbund, Svenska Arbetsgivareföreningen, Sveriges industriförbund, Sveriges köpmannaförbund, Sveriges hantverks- och industriorganisation (SHIO)-Familjeföretagen, Svenska Handelskammarförbundet, Svenska Företagares riksförbund, Svenska Byggnadsentreprenörföreningen, Sveriges grossistförbund, Näringslivets delegation för marknadsrätt, Motorbranschens riksförbund, Kungl. Automobilklubben, Motorförarnas helnykterhetsförbund, Motormännens riksförbund, Svenska Båtindustriföreningen Sweboat, Västsvenska Varvsföreningen, Sjösportens samarbetsdelegation, Kooperativa förbundet, Lantbrukarnas Riksförbund, Svenska Sparbanksföreningen, Finansieringsföretagens förening och Sveriges villaägareförbund.

SACO/SR har i sitt remissvar instämt i ett yttrande från förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK), vilket har bifogats svaret.

Sveriges industriförbund, Svenska Arbetsgivareföreningen, Finansieringsföretagens förening, Näringslivets delegation för marknadsrätt[1], SHIO-Familjeföretagen, Svenska Byggnadsentreprenörföreningen, Svenska Företagares riksförbund, Svenska Handelskammarförbundet, Sveriges grossistförbund, Sveriges köpmannaförbund och Svenska Båtindustriföreningen Sweboat har lämnat ett gemensamt yttrande, vilket i det följande redovisas under rubriken Vissa organisationer inom näringslivet. SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund har dessutom kommit in med ett branschspecifikt, gemensamt yttrande. Kompletterande yttranden har lämnats även av Svenska Byggnadsentreprenörföreningen, Svenska Båtindustriföreningen Sweboat och Finansieringsföretagens förening.

[1] Delegationen representerar med sitt yttrande även Auktoriserade Fastighetsmäklares riksförbund, Dagligvaruleverantörers Förbund, Direktförsäljningsföretagens förening, Svenska Annonsörers förening, Svenska Bokförläggareföreningen, Svenska Petroleum institutet, Svenska Tidningsutgivareföreningen, Svenska Tobaksbranschföreningen, Sveriges bilindustri- och bilgrossistförening och Sveriges reklambyråförbund.

Kommerskollegium har till sitt yttrande bifogat ett av handelskamrarna i landet gemensamt avgivet yttrande, som också kommit in direkt från kamrarna.

Yttranden har också kommit in från Kristianstads kommuns konsumentnämnd, Svenska försäkringsbolags riksförbund och Sveriges byggmästareförbund.

Yttrandet från Sveriges byggmästareförbund är praktiskt taget helt likalydande med Svenska Byggnadsentreprenörsföreningens kompletterande yttrande. Dessa båda yttranden redovisas därför i det följande som ett yttrande.

Svenska bankföreningen, Post- och Kreditbanken samt Sveriges föreningsbankers förbund har beretts tillfälle att avge yttranden men har avstått från att yttra sig.

I det följande återges yttrandena i oavkortat skick under olika avsnitt.

1 Allmänna synpunkter

1.1 Hovrätten för Västra Sverige:

Utredningens förslag innebär att en viktig del av serviceområdet regleras genom lag. Därigenom får 1970-talets konsumentlagstiftning ett mycket värdefullt tillskott. Utredningen har emellertid haft en svår uppgift i att skapa lagbestämmelser på ett område som omfattar en mängd olika typer av tjänster alltifrån en enkel reparation av en klocka till omfattande och kostnadskrävande arbeten på fast egendom, uppförande av byggnad etc.

Det kan till en början ifrågasättas om man så som utredningen föreslår bör sammanföra regler om arbete på lös sak och arbete på fast egendom i samma lag. Det är fråga om två vitt skilda typer av tjänster. Reglerna om arbete på fast egendom torde till sin natur och uppläggning snarast höra hemma i jordabalken. Jordabalkens regler om vad som avses med fast egendom, om tillbehör till fast egendom, om fel och brist vid köp av fast egendom, om nyttjanderätt till fast egendom, om tidpunkten för farans övergång med flera rättsverkningar torde kunna appliceras på arbete på fast egendom. Å andra sidan har tjänster som avser arbete på lös sak så mycket gemensamt med köp att det borde övervägas att i en för lös egendom gemensam konsumentlag införa bestämmelser för konsumentköp och konsumenttjänster. Utredningen har genomgående framhållit dessa likheter. En sådan lag skulle kunna innehålla i huvudsak gemensamma regler för dessa två avtalstyper och därutöver de särregler som är betingade av skillnaderna mellan dessa. Den skulle kunna byggas på med regler för andra icke lagreglerade avtalstyper som hyra av lös egendom, förvaring av lös egendom etc. Vidare skulle man därigenom till stor del kunna undvika de svårigheter som kan uppstå vid s.k. blandavtal i fråga om tillämplig lag.

Om en gemensam konsumentlag och ett inarbetande av lagregler om arbete på fast egendom i ett särskilt kapitel i jordabalken inte anses kunna komma i fråga är det i varje fall angeläget att regleringen av konsumenttjänster och konsumentköp blir enhetlig. En konsumenttjänstlag bör därför inte slutligt utarbetas förrän den kan samordnas med de nya regler som kan komma att föreslås av konsumentköpsutredningen. Nya regler på dessa två områden bör träda i kraft samtidigt.

Den föreslagna lagtexten innehåller en del nya begreppsbestämningar som ur språklig synpunkt kan diskuteras. "Avtal om tjänst" kan lätt förväxlas med det vedertagna begreppet tjänsteavtal inom arbetsrätten. Ett tänkbart alternativ kunde vara arbetsbeting. Detta för juristen vedertagna begrepp är visserligen ur språklig synpunkt ålderdomligt men skulle kanske ändå såsom skett med det lika ålderdomliga ordet häleri kunna bli ett välkänt begrepp för allmänheten. Ett annat förslag är "uppdragsavtal".

Utredningen har föreslagit en kapitelindelning och paragrafnumrering som överensstämmer med det norska förslaget. Enligt hovrättens mening skulle det vara lämpligare att bygga upp en konsumenttjänstlag på samma sätt som köplagen och konsumentköplagen, dvs. med en genom hela lagen löpande paragrafnumrering. En sådan metod hindrar inte en ändamålsenligt rubricering av olika avsnitt.

Regler som är gemensamma för samtliga tjänster bör sammanföras i en och samma paragraf. Bestämmelserna om vissa meddelanden i 3 kap. 17 § är desamma som för påminnelser enligt 5 kap. 3 § 2 st. Dessa bestämmelser bör sammanföras till en paragraf i 1 kap., förslagsvis efter 5 §.

– – –

Som redan framhållits har det varit en svår uppgift för utredningen att skapa lagbestämmelser på ett så vittomfattande område varom är fråga. Även med den begränsning till arbete på lös sak och på fast egendom som utredningen har gjort blir bestämmelserna alltför generella med ibland svepande formuleringar på bekostnad av enkelhet och klarhet. Utredningen har förklarat att den valt att avfatta en "fyllig lagtext" för att göra reglerna mera lättillämpade och underlätta en smidig konfliktlösning. Trots beaktansvärda försök har utredningen dock haft svårt att åstadkomma den åsyftade enkelheten och klarheten. Lagtexten innehåller också alltför obestämda uttryck som t.ex. "eller i övrigt särskilda skäl föreligger" (4 kap. 5 § 1 st. in fine), "samt omständigheterna i övrigt" (4 kap. 5 § 3 st in fine). Därigenom urholkas lagregelns betydelse eftersom alltför stort utrymme lämnas för allsköns olika ställningstaganden. Detsamma gäller sådana uttryck som "av väsentlig betydelse", "skälig tid", "endast i den mån det är skäligt", "skälig normalersättning". Vidare bör terminologin vara enhetlig; försening bör inte användas i stället för dröjsmål och bristfällighet inte i stället för fel såvida icke någon skillnad i sak åsyftas. Även om hovrätten är medveten om att det är svårt att komma fram till mera konkreta uttryck i en lag som skall reglera ett så stort område vill hovrätten dock framhålla önskvärdheten av att utrymmet för skönsmässig bedömning minskas så mycket som möjligt särskilt vid tolkning av tvingande lagregler.

Hovrätten har i det föregående inskränkt sig till att peka på vissa frågor som hovrätten ansett vara av särskilt intresse. Som helhet finner hovrätten emellertid utredningens arbete mycket förtjänstfullt. Det framlagda lagförslaget kan därför bli en god grund för fortsatt lagstiftningsarbete i ämnet. Hovrätten vill emellertid än en gång understryka vikten av att lagstiftningen sker i nära samarbete med konsumentköpsutredningen för åstadkommande av i möjligaste mån likartade regler för köp och tjänst.

1.2 Stockholms tingsrätt:

Tingsrätten anser att det, lika väl som beträffande konsumentköpområdet där vi har konsumentköplagen, finns ett behov av civilrättslig lagstiftning även på konsumenttjänstområdet. Behovet att söka åstadkomma ökad fasthet finns i fråga om ett flertal relationer inom hithörande rättsom-

råde. Dock framstår det såsom särskilt angeläget att klargöra rättsförhållandena mellan näringsidkare och konsument samt fastlägga lagregler härom. Med denna utgångspunkt tillstyrker tingsrätten att lagstiftning i ämnet nu kommer till stånd. Det framlagda förslaget synes väl ägnat att läggas till grund för sådan lagstiftning. Denna bör få indispositiv karaktär i den omfattning som förslaget anger.

Tingsrätten vill betona att, även om lagstiftningen nu av olika skäl får en förhållandevis begränsad räckvidd, den torde få betydelse vid bedömning av tvister av liknande slag även utanför det egentliga tillämpningsområdet.

– – –

I lagförslaget förekommer liksom i konsumentköplagen rekvisit och uttryckssätt som måste vara ganska obegripliga för en enskild konsument. Att motiven härvidlag ger vägledning må så vara; konsumenten torde inte ha tillgång till dem. Tingsrätten vill därför förorda att, i den mån uttryckssätten inte är nödvändiga för kongruens med köplagen och konsumentköplagen, de formuleras på ett begripligare sätt även om därvid måhända omskrivningar med flera ord måste ske.

1.3 Malmö tingsrätt:

Tingsrätten anser att det föreligger ett klart behov av att stärka konsumenternas rättsskydd på tjänsteområdet. Det är värdefullt att den osäkerhet, som hittills rått i fråga om rättsläget, när det gäller vilka rättigheter och skyldigheter parterna har vid avtal om arbete på fast och lös egendom, till stor del undanröjs om lagförslaget antas. Detta särskilt med tanke på det väsentligt ökade behov av tjänster som uppkommit genom konsumenternas ökade anskaffning av varaktiga konsumtionsartiklar och småhus. Även med hänsyn till andra av utredningen angivna skäl är lagstiftningen betydelsefull. Det bör emellertid anmärkas att lagens värde måste anses begränsat när det gäller att komma till rätta med oseriöst bedriven näringsverksamhet. För detta krävs betydligt kraftfullare åtgärder och ytterligare lagstiftning.

Åtskilliga tjänster faller utanför lagen. Behovet av en lagreglering beträffande vissa andra konsumenttjänster t. ex. sällskapsresor och uthyrning av varor är stort och bör snarast föranleda lagstiftning.

Då lagregler i stort sett saknas inom tjänsteområdet kan det ifrågasättas om det inte vore lämpligare med en lagstiftning bestående av dispositiva normalregler för tjänster i allmänhet och med tvingande bestämmelser för konsumenttjänster. En sådan lagstiftning skulle visserligen bli mer omfattande men vara värdefull för såväl parter som domstolar och mer tillfredsställande än en analogisk tillämpning i vissa fall av konsumenttjänstlagen såsom utredningen föreslår (s. 120 f.).

Under lagstiftningsarbetet bör uppmärksammas att inte onödigtvis olika rättsregler kommer att gälla för köp och tjänster beträffande t. ex. reklamation, beräkning av skadestånd etc. Gränsdragningsproblem när det gäller frågan till vilket rättsområde ett avtal skall hänföras kommer alltid att finnas och även av hänsyn till rättssäkerheten bör så långt möjligt samma regler gälla för näraliggande avtalstyper.

Förslaget innebär att i flera avseenden principen "pacta sunt servanda" åsidosätts. Det är naturligt att så sker när en lagstiftning skall tillvarata en svagare parts intressen. Man bör emellertid vara uppmärksam på att en del konsumenter kan komma att utnyttja den starkare ställning de fått genom lagen på ett sätt lagstiftaren ej avsett. Det är därför viktigt att lagens tillämpning följs upp och att konsumenterna vid information angående lagen ej ges överdrivna förhoppningar om sina rättigheter.

Tingsrätten kan trots det anförda – utifrån de synpunkter tingsrätten har att beakta – i huvudsak ansluta sig till det föreliggande lagförslaget, dock med följande ändringar och påpekanden.

– – –

1.4 Brottsförebyggande rådet

Konsumenttjänstutredningen har avlämnat sitt slutbetänkande (SOU 1979: 36) Konsumenttjänstlag. Betänkandet har nyligen remissbehandlats. I anslutning härtill önskar styrgruppen för den inom brottsförebyggande rådet (BRÅ) på regeringens uppdrag bedrivna översynen av lagstiftning mot organiserad och ekonomisk brottslighet anföra följande.

I direktiven för nämnda utredning pekade föredragande statsrådet på att tjänster av "immateriell" art såsom bl. a. juridisk rådgivning eventuellt kunde behöva täckas in i en ny konsumentskyddslagstiftning. Under avsnitt 3 av nämnda betänkande behandlar utredningen frågan om vilka typer av tjänster som lagstiftningen bör omfatta. Utredningen uttalar att bl. a. rådgivningsverksamhet hör till de typer av tjänster, som det kan finnas skäl att inbegripa i en allmän konsumenttjänstlagstiftning till den del verksamheten bedrivs i privaträttsliga former. Bl. a. dessa tjänstetyper kan enligt utredningen, generellt sagt, tillmätas samma vikt från konsumentskyddssynpunkt som arbete på lös sak och arbete på fast egendom. Utredningen har alltså ansett att konsulttjänster av ekonomisk och juridisk natur faller under den typ av konsumenttjänster som bör kunna komma i fråga i en konsumenttjänstlag. Utredningen har dock begränsat sitt arbete så att bl. a. dessa tjänstetyper hållits utanför författningsförslaget. Utredningen uttalar att den föreslagna konsumenttjänstlagen utformats så att den i ett senare skede kan byggas på med ytterligare kapitel rörande bl. a. dessa tjänstetyper. Man pekar också på möjligheten till analogisk tillämpning av den föreslagna lagen på bl. a. dessa typer av tjänster. Utredningen har vidare i avsnitt 8.4 av betänkandet förordat att frågan om införandet av ett näringsförbudsinstitut, bl. a. med sikte på näringsidkare som tillhandahåller konsumenttjänster, blir föremål för särskild utredning.

I BRÅs översynsarbete har behovet av att utveckla de etiska normerna för vissa kategorier av rådgivare uppmärksammats. Detta arbete har resulterat i promemoriorna Revisors verksamhet (PM 1978: 2) och Advokatverksamhet (PM 1979: 8). Det hänvisas till dessa promemorior. I förordet till den sistnämnda promemorian har styrgruppen uttalat att det är väsentligt att kunna motverka att sådana rådgivare, som inte är åtkomliga för samhällelig kontroll på samma sätt som exempelvis advokater och kvalificerade revisorer, kan bedriva verksamhet med allvarliga brister i t. ex. etiskt hänseende. Styrgruppen har också haft tillgång till material som givit stöd för antagande att organiserad och ekonomisk brottslighet främjats av vissa rådgivare av detta slag.

Frågor med anknytning till det här aktuella problemet har också behandlats i riksdagens justitieutskotts betänkande (1979/80: 12) med anledning av motion om kontroll av verksamheten vid vissa juridiska byråer. Jfr också bl. a. BRÅs yttrande i ärendet som refererats i betänkandet.

Styrgruppen anser att sådan oseriös verksamhet som kan bedrivas av vissa ekonomiska och juridiska rådgivare och som kan främja organiserad och ekonomisk brottslighet måste ses som ett allvarligt missförhållande i samhället som även bör beaktas när konsumenttjänstutredningens förslag nu skall bedömas inom regeringskansliet. Denna typ av brottslighet är i

stor utsträckning riktad mot det allmänna och något motsatsförhållande mellan rådgivaren och dennes klient föreligger väl sällan direkt. Dessa förhållanden kan givetvis sägas tala för att problemet i första hand bör mötas med offentligrättsliga åtgärder i form av system för tillsyn och kontroll, näringsförbud etc. och inte med direkt syftande konsumentpolitiska åtgärder.

Styrgruppen menar emellertid att konsumentpolitiskt syftande lagstiftningsåtgärder kan medföra att den etiska nivån kan höjas i en bransch som är utsatt för oseriösa näringsidkare. Kan samhället på ett område åstadkomma en ordning som medför att näringsidkare håller en godtagbar etisk standard i förhållande till konsumenterna är det ett rimligt antagande att näringsidkarna i stor utsträckning kommer att sköta sig även i andra avseenden, t. ex. gentemot borgenärer, konkurrenter och fiscus. En konsumentpolitiskt motiverad kontroll bör också kunna utvecklas så att även myndigheter som företräder skilda samhälleliga intressen, t. ex. skattemyndigheterna, för sina ändamål kan utnyttja den erfarenhet och information som de konsumentpolitiskt verksamma organen erhåller. En närmare civilrättslig reglering för de aktuella rådgivarkategoriernas verksamhet är därför enligt styrgruppens mening angelägen. En sådan reglering kan sedan ge utgångspunkter för utformningen av en tänkbar framtida offentligrättslig reglering på området.

Styrgruppen vill alltså från de särskilda synpunkter gruppen har att företräda biträda den i betänkandet framförda tanken att rådgivning av juridisk och ekonomisk art bör göras till föremål för en konsumenträttslig reglering. Gruppen understryker vikten av att arbetet i riktning mot en sådan lagstiftning nu drivs vidare.

1.5 Trafiksäkerhetsverket:

Verkets yttrande begränsas till de avsnitt som kan ha anknytning till fordon och fordonsreparationer och omfattar således ej förslagen rörande arbete på fast egendom.

I och för sig finns det naturligtvis skäl att genom förbättrad lagstiftning söka göra en mera preciserad avvägning mellan konsument- och producentintressen på tjänstemarknaden. Genom införande av den föreslagna lagen skulle nuvarande frivilliga regler för bilreparationer i viss grad skärpas och dessutom komma att gälla alla bilverkstäder samt även verkstadsarbete på övriga fordonskategorier.

Trafiksäkerhetsverket ifrågasätter dock effekten av sådan lagstiftning beträffande fordons trafiksäkerhet. De av utredningen ej redovisade kostnaderna för detta ökade konsumentskydd kan få till följd att andelen ej yrkesmässigt utförda reparationer ökar.

1.6 Sjöfartsverket:

Med anledning av ovannämnda remiss får sjöfartsverket meddela att verket, från de synpunkter verket har att beakta, inte har någon erinran mot det framlagda förslaget.

1.7 Bankinspektionen:

Inspektionen kan ansluta sig till utredningens uppfattning att det finns ett behov av att konsumentskyddet på tjänsternas område byggs ut genom

införande av en särskild civilrättslig lagstiftning. När det gäller avgränsningen av de tjänster på vilka lagen är direkt tillämplig finner inspektionen den väl avvägd. Härigenom nås en viss konkretion. Vidare kan lagen i ett senare skede göras direkt tillämplig på andra tjänster efter hand som erfarenheter görs i den praktiska tillämpningen.

Inspektionen har ingen erinran mot den föreslagna lagen som innehåller en skälig avvägning mellan konsumet och näringsidkareintressen. Som utredningen framhåller torde lagen också vara i det seriösa näringslivets intresse.

Utredningen anmärker att avtal om banklån och annan försträckning, pant och borgen samt liknande krediträttsliga avtal måste anses falla utanför utredningsuppdraget. Man konstaterar att, även om sålunda bankverksamhet i allt väsentligt ligger utanför, det dock förekommer vissa speciella banktjänster i form bl. a. av förvaringsuppdrag och notariattjänster med karaktär av rådgivning eller förvaring, som möjligen bör innefattas i en lagstiftning om konsumenttjänster. Utredningen avvisar dock att konsumenttjänstlagen blir direkt tillämplig på nyssnämnda tjänster men menar att de principer som finns nedlagda i konsumenttjänstlagen bör kunna finna analog tillämpning på t. ex. tjänster som bl. a. förvaring och rådgivning av juridisk och ekonomisk natur.

Inspektionen anser att konsumenttjänstlagen i viss utsträckning bör kunna användas analogt inom tillsynsområdet närmast för sådana tjänster som utredningen angivit. För vissa "rådgivningstjänster" som t. ex. fondtjänster gäller redan bestämmelser av olika slag. En analog tillämpning kräver alltså som utredningen också framhåller en noggrann prövning av i vad mån en i lagförslaget intagen regel verkligen passar för viss avtalstyp.

Som utredningen redovisar har banklagsutredningen enligt sina direktiv att bl. a. överväga frågor om konsumentskydd på banktjänsternas område. Inspektionen avstår därför från att närmare än den gjort ange på vilka tjänster konsumenttjänstlagen bör vinna analog tillämpning.

1.8 Kommerskollegium:

Kommerskollegium har som myndighet ingen direkt erfarenhet av frågor och problem rörande konsumentens rättsliga ställning på tjänsteområdet så som detta definierats av utredningen. Mot bakgrund härav avser kollegiet inte att i sitt yttrande granska de enskilda bestämmelserna i föreliggande förslag utan begränsar sig till att anlägga några mera allmänna synpunkter på detta.

Enligt kollegiets mening förefaller förslaget i huvudsak väl avvägt vad gäller relationen konsument-näringsidkare. Vad däremot gäller de konsekvenser som skulle uppkomma i de inbördes relationerna olika näringsidkare emellan vid ett genomförande av förslaget, känner kollegiet viss tveksamhet.

Enligt förslaget åläggs de näringsidkare som tillhandahåller tjänster till konsumenter ett långtgående ansvar gentemot dessa. För att rätt kunna fullgöra sina åtaganden gentemot konsumenterna är sådana näringsidkare ofta beroende av att tidigare led i tillverknings- och distributionskedjan fungerar tillfredsställande. Sålunda torde det inte vara ovanligt att ett fel i en tjänst till konsument kan hänföras till ett fel i tidigare led. Om nu konsumentens ställning gentemot den näringsidkare som tillhandahåller tjänsten stärks medan relationen näringsidkare emellan inte undergår någon förändring finns uppenbarligen en risk att näringsidkaren i ledet när-

mast konsumenten kommer "i kläm" mellan två starkare intressenter. Det måste därvid beaktas att det här ofta rör sig om utpräglade småföretag. Mot denna bakgrund vill kollegiet ifrågasätta om inte relationen näringsidkare emellan i här aktuellt avseende bör bli föremål för utredning innan den föreslagna konsumenttjänstlagen sätts i kraft.

För ett sådant uppskov kan ytterligare skäl anföras. Det föreligger ett nära samband mellan de frågor som regleras i förslaget till konsumenttjänstlag och annan reglering på konsumentskyddsområdet, främst konsumentköplagen. Förslaget innefattar emellertid på vissa punkter avvikande regler jämfört med vad som f. n. gäller på sådana närliggande områden. Denna bristande samordning skulle kunna medföra inte obetydliga tillämpningssvårigheter exempelvis vid s. k. blandade avtal. Självfallet bör eftersträvas så långt möjligt överensstämmande regler i konsumentköp- och konsumenttjänstlagarna. Även resultatet av den pågående översynen av konsumentköplagen bör därför enligt kollegiets mening avvaktas innan slutlig ställning tas till den närmare utformningen av en konsumenttjänstlagstiftning.

1.9 Marknadsdomstolen:

Marknadsdomstolen delar utredningens bedömning att det föreligger ett dokumenterat behov av att konsumentskyddet på tjänsternas område byggs ut genom införande av särskild civilrättslig lagstiftning, och även beträffande de grundläggande skälen härför kan domstolen ansluta sig till utredningens överväganden. Genom tillskapandet av en s. k. konsumenttjänstlag åstadkoms en naturlig fortsättning på den tidigare utveckling mot ett ökat konsumentskydd som ägt rum särskilt under 1970-talet.

Såsom utredningen anför måste den civilrättsliga lagstiftning som behövs på konsumenttjänsternas område avgränsas i två hänseenden. Det gäller att bestämma dels vilka partsrelationer som bör omfattas av lagstiftningen dels vilka typer av tjänster som bör tas med. Vad först angår partsrelationerna anser sig marknadsdomstolen i allt väsentligt kunna biträda utredningens ståndpunkt att lagstiftningen bör begränsas till endast konsumentrelationer. Såvitt rör frågeställningen vilka typer av tjänster som bör omfattas av en lagstiftning om konsumenttjänster vill domstolen något utförligare klarlägga sin ståndpunkt.

Under 3.4.2 befattar sig utredningen med sistnämnda frågeställning. Också enligt marknadsdomstolens uppfattning bör de av utredningen utvalda kategorierna arbete på lös sak och arbete på fast egendom bli föremål för reglering i en konsumenttjänstlag. Marknadsdomstolen menar dock att andra typer av tjänster är i väl så stort behov av en sådan reglering. I denna värdering ligger naturligtvis att de bör tillmätas minst samma vikt från konsumentsynpunkt som arbete på lös sak och arbete på fast egendom. Domstolen har härvidlag i åtanke t. ex. avtal rörande behandling av person och rörande undervisning. Även om huvuddelen av sistnämnda slag av tjänster torde utföras i det allmännas regi och därmed falla utanför utredningsuppdraget finns det likväl – som också framgår av utredningens redovisning – en mängd praktiskt viktiga avtal på hithörande områden. Bland avtal beträffande behandling av person bör särskilt omnämnas privat tandbehandling, och beträffande undervisning finns anledning att särskilt uppmärksamma olika former av undervisningsverksamhet i anslutning till konsumenters fritidssysselsättningar. Inte minst med hänsyn till den s. k. fritidsmarknadens expansion under senare år torde den om-

nämnda undervisningsverksamheten spela en för konsumenterna väsentlig roll. – Av de i betänkandet under 3.4.3 behandlade tjänstekategorierna, synes i motsats till vad utredningen funnit, olika slags mäklartjänster böra komma i fråga för reglering i sammanhanget; man möter i själva verket här ett servicegebit där konsumentintresset är i alldeles påtagligt behov av förstärkt skydd. Inte heller står det klart för marknadsdomstolen varför uthyrning av varor inte skulle i detta sammanhang äntligen få sin för konsumentintressets garderande behövliga reglering. Marknadsdomstolen vill med eftertryck understryka det angelägna i att konsumentskyddet förstärks på sistnämnda område. Dylik uthyrningsverksamhet har nämligen – som utredningen anger – under senare år just i konsumentsammanhang blivit vanligt förekommande. Som exempel på uthyrningsavtal där det är angeläget att konsumenten tillförsäkras vissa s. k. minimirättigheter kan nämnas avtal rörande s. k. depositionsleasing av bilar. – Transportavtal skall enligt utredningens förslag falla utanför den tilltänkta lagregleringen beroende på att där i regel är fråga om ämnen som täcks av speciallagstiftning; ett sådant ställningstagande förutsattes redan i direktiven. Härvidlag har marknadsdomstolen ingen avvikande ståndpunkt. Beträffande avtal om sällskapsresor vill marknadsdomstolen dock anmäla en i förhållande till utredningen något annorlunda bedömning. Såsom anförs i direktiven har avtal om sällskapsresor stor praktisk betydelse, och dylika avtal är förenade med speciella problem för konsumenterna. Inte minst vid tillämpningen av marknadsföringslagen (1975:1418) har marknadsdomstolen i flera ärenden fått klart för sig att konsumenterna är i särskilt behov av ett starkt skydd på hithörande område. Bl. a. utsätts konsumenterna här för en mycket intensiv marknadsföring. Genom marknadsföringslagen kan otillbörlig marknadsföring beivras. Det torde emellertid enligt domstolens bedömning vara erforderligt att komplettera den marknadsrättsliga regleringen med civilrättsligt verkande mekanismer, så att den enskilde resenären/konsumenten kan få upprättelse (se t. ex. marknadsdomstolens beslut 1979:8 i ärende mellan konsumentombudsmannen (KO) och Scandinavian Touring AB jämfört med artikeln "Många klagomål på charterresor" i konsumentverkets (KOV) tidskrift Konsumenträtt & ekonomi nr 1979:6, s. 45). Mot denna bakgrund är det angeläget att avtal om sällskapsresor kommer att omfattas av en tilltänkt konsumenttjänstlag. Visserligen torde väl utredningens uteslutande av sällskapsresetjänsterna svara mot den inställning som spåras i direktiven, och visserligen torde sällskapsreseavtalet med dess sammansatta och tekniska natur erbjuda särskilda svårigheter vid en reglering i lag men utredningen borde dock med tanke på sina egna säkerligen mycket goda inblickar i sällskapsresornas avsevärda ekonomiska betydelse för stora konsumentgrupper närmare ha övervägt att tillförsäkra konsumenterna åtminstone vissa minimirättigheter. Utredningen skulle t. ex. ha kunnat inrikta sig på att låta sådana frågor, beträffande vilka sällskapsreseavtalets speciella karaktär inte kan anses oundgängligen motivera särbestämmelser, regleras på samma sätt som beträffande andra avtalstyper.

I utredningens slutsatser rörande avgränsningen av konsumenttjänstlagens tillämpningsområde såvitt avser olika avtalstyper sammanfattas först utredningens överväganden angående vilka avtalstyper som skulle kunna tänkas komma i fråga. Den därvid gjorda avgränsningen avser sådana avtalstyper som det i och för sig kunde vara skäl att inrymma i en konsumenttjänstlag; att dessa avtalstyper därmed även verkligen skall anses böra inbegripas i den av utredningen tilltänkta konsumenttjänstlagen är

enligt utredningen alls inte givet. Tvärtom anser utredningen att konsumenttjänstlagen skall omfatta endast avtal om arbete på lös sak samt på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning. Därmed låter alltså utredningen konsumenttjänstlagens tillämpningsområde bli ytterligare begränsat; så undantas flertalet av de avtalstyper som utredningen tidigare förklarat böra i och för sig falla in under en konsumenttjänstlags tillämpningsområde. Såsom motivering till den ytterligare begränsningen anför utredningen att det utvalda begränsade området befunnits väl sammanhållet och lämpat för lagstiftning med enhetlig uppläggning. Genom att inskränka sitt arbete på angivet sätt har utredningen velat undvika att söka ge enhetliga regler för ett mycket stort och disparat område. En dylik lagstiftning skulle nämligen – fortsätter utredningen – behöva göras förhållandevis abstrakt och svepande och skulle förmodligen komma att i viss mån likna sådana allmänt hållna regler med bred räckvidd som återfinns i kontinentala civillagverk. Utredningens "andra" avgränsning motiveras alltså väsentligen med den av utredningen själv valda lagstiftningstekniken. Marknadsdomstolen kommer i avslutningen av sitt remissutlåtande att ånyo beröra ämnena lagstiftningsteknik och tillämpningsområde. Här får marknadsdomstolen endast konstatera att för konsumenterna mycket vitala områden beklagligtvis lämnats utanför den tilltänkta lagregleringen av tjänsteområdet. I sin dömande verksamhet har domstolen i en mängd ärenden kommit i kontakt med just tjänsteområdet. Som exempel kan nämnas olika ärenden angående behandling av person, ärenden rörande undervisning samt ärenden beträffande sällskapsresor. Domstolen har härvid i hög grad blivit varse det angelägna i att det civilrättsliga konsumentskyddet förstärks.

Därefter övergår marknadsdomstolen till att behandla vissa centrala spörsmål avseende uppläggningen av själva lagen. En första fråga är hur pass nära en lagstiftning om tjänster bör anknytas till vad som gäller för köp av lös egendom (allmänna köplagen och konsumentköplagen). Utredningen har kunnat konstatera att skillnaderna mellan konsumentköp och konsumenttjänster är större än vad man tidigare – bl. a. i direktiven – har antagit. Detta har enligt utredningen gjort att utredningsarbetet inte har kunnat inriktas på att väsentligen ta över stora delar av det köprättsliga regelsystemet. Härvidlag är marknadsdomstolen emellertid av annan uppfattning. Enligt domstolens mening har utredningen överdrivit olikheterna mellan köp och tjänster. Även om det naturligen finns skillnader mellan köp och tjänster, saknas det bärande skäl att låta dessa avspegla sig i olika lösningar av de många frågeställningar som är gemensamma för köp och tjänster. Vidare bör betonas att ett system med i stor utsträckning samma rättsliga reglering för köp och tjänster i betydande mån underlättar för särskilt konsumenter och mindre näringsidkare att förstå lagstiftningen. Ett dylikt system minskar också eventuella tillämpningsproblem vid blandavtal, dvs. avtal som innehåller moment av både köp och tjänst. Mot bakgrund av det anförda anser marknadsdomstolen att övervägande skäl talar för att köp och tjänster i största möjliga mån regleras på ett likartat sätt (jfr konsumentköpsutredningens direktiv, Dir 1977:83), och detta gäller i särskild hög grad i konsumentsammanhang där det finns skäl att ställa större krav på klarhet i regelsystemen. Att det primära regelsystemet härvid skall utgöras av de köprättsliga reglerna till vilka den nya regleringen avseende tjänster sedan skall anknyta torde vara självklart och är i direktiven uttryckligen förutsatt.

Marknadsdomstolen har alltså som sin mening uttalat att lagstiftningen

avseende konsumenttjänster i största möjliga mån bör knyta an till den köprättsliga regleringen. Utifrån denna inställning ter det sig emellertid nödvändigt att i det fortsatta lagstiftningsarbetet avvakta nu pågående översyn av de båda köplagarna. Att det sker en samordning av lagstiftningsarbetet rörande konsumenttjänstlagen och konsumentköpsutredningens framtida förslag synes med andra ord ofrånkomligt. Lagstiftningsarbetet angående konsumenttjänstlagen kommer på så sätt att drabbas av betydande tidsutdräkt. Till följd av att översynen av den allmänna köplagen och konsumentköplagen kan komma att innebära stora förändringar och genom att dessa förändringar hänför sig till civilrättens mest centrala delar, kan det enligt domstolens bedömning inte undvikas att det slutgiltiga lagstiftningsarbetet angående konsumenttjänstlagen får anstå i väntan på den förväntade omarbetningen av den allmänna köplagen och konsumentköplagen.

– – –

Enligt utredningen torde den föreslagna konsumenttjänstlagen inte ge upphov till ökade kostnader, eftersom näringsidkarna i stort sett knappast åläggs mera långtgående ansvar än det de redan har enligt gällande dispositiv rätt. För sin del anser marknadsdomstolen emellertid att fråga är om viss skärpning av de regler som näringsidkarna f. n. har att rätta sig efter. I vilken utsträckning denna skärpning av kraven på näringsidkarna också leder till ökade kostnader är emellertid svårt att på förhand uttala sig om. Risk för ökade kostnader torde i alla fall anses föreligga.

Ökade kostnader hos näringsidkarna kan emellertid även uppstå på ett mer indirekt sätt genom att konkurrensen mellan näringsidkarna försämras. Det är nämligen inte orealistiskt att anta att många mindre företagare, s. k. enmansföretagare, inom tjänsteområdet slås ut från marknaden genom att de själva inte förmår åstadkomma erforderliga administrativa rutiner för att kunna beakta den nya konsumenttjänstlagens krav. Vissa av dem kanske dessutom saknar det stöd som medlemskap i branschsammanslutning kan erbjuda. Den nya konsumenttjänstlagens krav kan alltså i viss mån komma att fungera såsom ett faktiskt etableringshinder. Självfallet anser marknadsdomstolen att det inte finns anledning att ta hänsyn till eventuella svårigheter för mindre seriösa näringsutövares verksamhet. Domstolen finner dock angeläget att fästa uppmärksamheten på att det kan finnas risker för en försämrad konkurrens, något som i sin tur kan resultera i ökade kostnader och därmed även högre priser för konsumenterna.

– – –

Som sammanfattning av sin granskning av utredningens överväganden och förslag får marknadsdomstolen anföra följande.

Otvivelaktigt innebär den föreslagna konsumenttjänstlagen i flera hänseenden en välbehövlig förstärkning av konsumentskyddet. Mot bakgrund härav är det olyckligt att lagens tillämpningsområde begränsats i alltför stor utsträckning. Såsom marknadsdomstolen tidigare anfört hamnar för konsumenterna vitala områden utanför lagens tillämpningsområde.

Som skäl för den egentliga avgränsningen, dvs. åtgärden att utesluta vissa avtalstyper trots att även utredningen finner dem i och för sig böra omfattas av en konsumenttjänstlag, åberopar utredningen främst lagstiftningstekniska skäl. Utredningen vill bl. a. undvika en abstrakt och svepande lagstiftning. Som tidigare framgått ställer sig marknadsdomstolen kritisk till just den av utredningen utformade lagstiftningstekniken. Det är i framför allt två avseenden som marknadsdomstolen är kritisk. För det första har domstolen påvisat att regleringen av olika frågor byggts upp på

så sätt att lagen först tillhandahåller ett slags huvudregel enligt vilken konsumenten tillerkänns ganska långtgående rättigheter. Därefter föreskrivs i ytterligare någon eller några kompletterande regler sådana undantag från huvudregeln att dess effekt reduceras betydligt. I vissa fall medför undantagsreglerna att det över huvud taget är svårt att bilda sig en klar uppfattning om vad som blir slutresultatet av regleringen. För det andra har domstolen med syftning på flera sammanhang betonat att föreslagna bestämmelser är onödiga och endast bidrar till att göra lagstiftningen oklar. Sammantaget tyder de två nu påtalade karaktärsdragen hos den tekniska uppbyggnaden på att utredningen haft ambitionen att åstadkomma ett heltäckande lagverk där varje tänkbar konfliktsituation är förutsedd av lagstiftaren. Att utredningen gått till verket med den angivna ambitionen förklarar också varför utredningen sett sig tvungen att begränsa tillämpningsområdet i sådan beklaglig omfattning. Det hade varit bättre om utredningen koncentrerat sitt arbete på att utforma praktiskt tillämpbara bestämmelser inriktade på vissa för konsumenterna väsentliga kärnfrågor; därmed hade ramen kunnat vidgas till att inbegripa de avtalstyper som enligt vad förut berörts är i lika stort behov av lagregler som de av utredningen utvalda avtalstyperna. Som lagförslaget nu är utformat nödgas marknadsdomstolen avstyrka att det i föreliggande skick läggs till grund för lagstiftning.

Oavsett hur man värderar utredningens förslag som sådant, finns det goda skäl till att förslaget inte omgående vidarebefordras till slutligt lagstiftningsarbete. Som marknadsdomstolen redan tidigare framhållit bör förevarande lagstiftningsärende samordnas med översynen av konsumentköplagen och den allmänna köplagen. Eftersom det finns anledning räkna med att reformerna på köprättsområdet blir väsentliga och då där är fråga om en synnerligen central civilrättslig lagstiftning finns det all anledning att avvakta den köprättsliga lagstiftningen. Att det måste vara köprättsgestaltningen som utgör ledfyren vid arbetet på att åstadkomma en lagstiftning sådan som konsumenttjänstlagen ter sig för marknadsdomstolen naturligt.

Beträffande vissa av de föreslagna bestämmelserna har utredningen föreslagit att KOV genom förhandlingar och överenskommelser med näringslivet skall tillhandahålla de närmare anvisningarna för den rätta tillämpningen (se t. ex. kommentaren till 4 kap. 6 § angående normalersättning vid näringsidkarens skadeståndsskyldighet). Mot bakgrund härav finns det enligt marknadsdomstolens uppfattning anledning ifrågasätta huruvida det är utredningens mening att KOVs överläggningar med näringslivet verkligen härigenom i betydande mån skall inkräkta på de allmänna domstolarnas verksamhetsfält. KOV har i och för sig viktiga funktioner att fullgöra på konsumentskyddsområdet. KOVs kompetens kan däremot knappast anses omfatta uppgiften att utbilda normer för tillämpningen av civilrättslig lagstiftning. I detta avseende ger förevarande betänkande anledning till stark oro. I stället för prejudikatbildning genom domstolsavgöranden förutsätts det alltså bli så, att riktlinjer från KOV eventuellt stödda på överenskommelser på nästan varje område skall klargöra den närmare rättsliga innebörden. Häri måste anses ligga ett betydande hot mot den enskilde individens möjligheter att via rättegång vederfaras rättvisa; genom normer som produceras inte via lagstiftning i därom enligt författning stipulerade former utan genom anvisningar från KOV eller i överläggningar mellan KOV och branschorganisationer skulle den enskildes intressen bedömas.

Med hänsyn till den tvekan som domstolen tidigare gett uttryck för

beträffande frågan huruvida lagförslaget kommer att leda till ökade kostnader för näringsidkarna och då domstolen även uttryckt viss oro beträffande effekterna på konkurrensen mellan olika näringsidkare vill domstolen i detta sammanhang framställa önskemål om att det i det fortsatta lagstiftningsarbetet närmare övervägs – vilket inte alls skett i betänkandet – huruvida förslaget kan tänkas ge upphov till konkurrensbegränsande effekter.

Trots att marknadsdomstolen i flera avseenden kritiserat utredningens överväganden och förslag vill domstolen avslutningsvis påminna om sina uttalanden att betänkandet innehåller flera goda förslag som kan bidra till förstärkt konsumentskydd. Vidare vill marknadsdomstolen särskilt berömma det utredningsarbete som redovisas i betänkandet. Betänkandet innehåller nämligen en mycket förtjänstfull och omsorgsfullt utförd kartläggning av gällande rätt beträffande främst tjänsteområdet. Inte minst med avseende på just tjänsteområdet är det av betydande värde att få denna aktuella sammanställning av gällande rätt.

1.10 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Konsumenttjänstutredningens förslag anges syfta till att tillgodose behovet av ökad klarhet om rättsläget ifråga om konsumenttjänster, att förstärka skyddet mot oskäliga avtalsvillkor i standardformulär, att få en samlad rättspolitisk avvägning av vad som i civilrättsligt hänseende bör gälla för konsumenttjänster samt att motverka oseriös näringsverksamhet.

NO kan i stort sett dela utredningens bedömning av behovet av en civilrättslig lagstiftning på konsumenttjänstområdet. Förslaget torde i stort sett vara väl ägnat att tillgodose uppställda syften och kan därför i sina huvuddrag tillstyrkas av NO. Det skulle dock kunna ifrågasättas om inte en något enklare och mindre omfattande lagstiftning kunde vara ett lika verksamt alternativ. Det hade också varit önskvärt om man kunnat nå en högre grad av precision även om detta otvivelaktigt är en svår uppgift. Det är givetvis i den allmänna omsättningens intresse med både koncentrerad och precis lagtext. Att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta till vara konsumentens intressen (2 kap. 1 §) får exempelvis anses innefatta utförande på minst kostnadskrävande sätt, skyldighet att avråda och att utföra tjänsten så att det inom skälig tid blir ett visst resultat med viss hållbarhet. Det är tveksamt om man trots sådana omfattande försök till förtydliganden når den önskvärda precisionen i lagtexten.

– – –

Utredningen har inte redovisat några analyser eller försök till uppskattningar av vilka kostnadsmässiga effekter som ett genomförande av förslaget kan få. Man anser att ökade kostnader på det hela taget inte torde bli följden. Det hade måhända varit av intresse från allmän synpunkt att få en något fylligare redovisning av de överväganden som legat till grund för denna utredningsslutsats. Den framflyttning av konsumentens position som förslaget delvis innebär och åsyftar kommer med all sannolikhet att innebära högre kostnader för många företag. Exempelvis gäller detta de tvingande skadeståndsregler som föreslås. Häri ligger naturligtvis fördelar från konsumentsynpunkt som dock bör vägas mot de nackdelar i form av t. ex. högre prisnivå som kan bli följden. Utredningen räknar också med att förslaget leder till betydelsefulla uppgifter för KOV/KO bl. a. inom området förhandlingsarbete rörande avtalsvillkor, vilket dock utan närmare

specificering antas bli möjligt genom omdisponering av befintliga resurser. Utredningen anger flera punkter där konsumenttjänstlagstiftningen förutsätts bli kompletterad med förhandlingsarbete via KOV/KO. Å andra sidan förefaller det sannolikt att behovet av förhandlingsinsatser efter det inledande skedet avtar genom den självsanering som en civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster torde leda till inom näringslivet. Härigenom kan KOV/KO komma att besparas en hel del ingripanden, särskilt på något längre sikt.

Den föreslagna lagstiftningen avser också att tillgodose seriösa företagares intressen och motverka icke seriös verksamhet. Från konkurrenssynpunkt är sådana åtgärder som riktar sig direkt mot misskötsamma företagare och som verkar allmänt preventiva mot missbruk att föredra framför näringsrättslig reglering av typ auktorisationskrav som läggs på hela branscher. Gynnsamma preventiva effekter av civilrättslig lagstiftning förutsätter emellertid att uppställda krav inte läggs på en för hög nivå för då kan effekten bli den omvända. Om det blir alltför komplicerat och kostsamt att följa lagen riskerar den att få dålig genomslagskraft vilket kan drabba de svagaste konsumenterna som inte har förmåga att göra sin rätt gällande. I den mån lagförslaget klargör och kodifierar gällande rätt bör dock sådana risker inte föreligga. Det är närmast på de punkter där konsumenten avses få ytterligare förmåner, utöver vad som nu antas gälla, som det är viktigt att göra en riktig bedömning av effekterna. Det skulle också vara en fördel om principfrågor av typ skadeståndsregler och preskriptionstider inom sådana närliggande områden som tjänsterätt och köprätt kunde få en samtidig och enhetlig lösning. Tanken på att införa möjlighet till näringsförbud i vissa flagranta fall förtjänar även enligt NOs mening att övervägas närmare, eftersom man härigenom skulle kunna ingripa mot notoriska missbruk av näringsfriheten utan att reglera hela branscher.

Utredningen tänker sig att KOV/KO på många punkter skall komplettera lagstiftningen genom överenskommelser om standardkontrakt och liknande. Sådana kan vara betydelsefulla för att åstadkomma en sanering inom branscher med oförmånliga kontraktsvillkor för konsumenter. Intresset av enhetliga villkor måste emellertid också vägas mot intresset av urval mellan olika kombinationer av pris, kvalitet, service och andra villkor så att inte utvecklingen låses.

En hög grad av enhetlighet ifråga om kontraktsvillkor kan leda till att tjänsterna blir i stort sett identiska. Förutsättningarna för prisöverenskommelser eller annan prissamverkan ökar därmed. Riskerna härför torde dock vara något mindre på tjänsteområdet än på varuområdet, på grund av den på tjänsteområdet som regel lägre graden av företagskoncentration. Om emellertid prissamverkan eller betydande prisföljsamhet uppkommer genom en standardisering av villkoren kan detta minska intresset för effektivitetsfrämjande konkurrens och konsumentfördelarna med ökad jämförbarhet kan därmed mer än väl komma att uppvägas av sådana negativa effekter. Det måste ses som i vart fall mera väsentligt att förbättra befintliga standardkontrakt än att gå in för att generellt söka skapa enhetliga kontraktsformulär inom nya områden.

1.11 Konsumentverket/KO (majoriteten):

Att det saknas grundläggande civilrättslig lagstiftning på tjänsteområdet medför olägenheter från konsumentsynpunkt. I sin rådgivningsverksamhet kommer konsumentverket/KO dagligen i kontakt med konsumenter som

har problem som gäller tjänster. Det kan avse sådant som prissättningen, tjänsters innehåll och kvalitet och konsumenternas rättigheter vid fel, brist eller försening. Frågor av detta slag är särskilt vanliga vid reparationsarbeten på bilar och hushållsapparater, arbeten på småhus och i fråga om sällskapsresor.

Den enskilde konsumentens möjligheter att hävda sig mot näringsidkaren är av flera skäl begränsade. Det kan t. ex. vara så att det inte skett någon uttrycklig avtalsreglering i frågor som har central betydelse för rättsförhållandet. Näringsidkaren hävdar därför att tjänsten skall utföras på de villkor som är brukliga i branschen eller som han själv normalt använder. Denna tillämpning visar sig dock vara oförmånlig för konsumenten genom att inte ta hänsyn till att denne intar en underlägsen ställning i förhållande till näringsidkaren. Även om de avtalsvanor eller föregivna sedvänjor som näringsidkaren hänvisar till inte skulle tillmätas betydelse vid en rättslig prövning, gör bristen på lagstiftning det osäkert vilka utfyllande rättsregler som konsumenten kan åberopa och när han kan räkna med framgång genom att hänskjuta en tvist till prövning i allmän domstol. En omfattande praxis i fråga om vissa tjänster har utbildats i allmänna reklamationsnämnden. De förhållandevis få domstolsprejudikaten på tjänsteområdet gör det ändå svårt att bedöma vad som är gällande rätt. Att formulärrätten på många tjänsteområden är svagt utvecklad bidrar också till denna osäkerhet och medför att utrymmet för utfyllande rättsregler är stort. Civilrättslig lagstiftning som klargör vilka rättigheter och skyldigheter parterna har förbättrar därför konsumenternas möjligheter att ta tillvara sin rätt.

Det finns å andra sidan också branscher där det är vanligt med en mera omfattande avtalsreglering. Det är dock inte sällsynt att avtalsvillkoren är ensidiga till förmån för näringsidkaren både när de är individuellt utformade och då de förekommer mera allmänt i en bransch. Detta har nyligen belysts i marknadsdomstolens avgörande i ärendet KO ./. AB Skånska Cementgjuteriet (beslut 1979: 17). I beslutet förbjöds bolaget med stöd av lagen om förbud mot oskäliga avtalsvillkor (avtalsvillkorslagen) att vid erbjudande av byggnadsentreprenad till konsument för enskilt bruk använda vissa avtalsvillkor som är vanliga på entreprenadområdet. Avgörandet visar att det redan idag går att – genom tillämpning av avtalsvillkorslagen – förbättra konsumentens civilrättsliga ställning på tjänsteområdet. Förutom att vissa avtalsvillkor prövats av marknadsdomstolen – det största och principiellt mest betydelsefulla ärendet hittills är det som nämndes nyss – har konsumentverket/KO genom förhandlingar fått till stånd en bättre avtalsreglering på olika områden (bl. a. för vissa reparationstjänster, VVS-arbeten och måleriarbeten samt sällskapsresor och bohagsflyttningar). Det är dock ett mycket stort antal näringsidkare som utför tjänster, och det är svårt att nå alla för villkorsgranskning. Eftersom många av dem dessutom använder individuellt utformade villkor är det svårt att med stöd av avtalsvillkorslagen åstadkomma en tillfredsställande avtalsutformning över hela fältet. Detta talar för att civilrättslig lagstiftning om tjänster införs. En sådan behövs också som komplement till avtalsvillkorslagen redan därför att denna inte kan åberopas av en konsument som stöd i en uppkommen tvist.

Bristen på lagstiftning om tjänster kan vara till olägenhet inte bara när konsumenten i det enskilda fallet skall ta ställning till vilka rättigheter och skyldigheter han har. Den kan också skapa problem då konsumenternas rättsliga ställning skall förbättras med stöd av avtalsvillkorslagen. En

grundläggande princip vid tillämpningen av avtalsvillkorslagen är att ett villkor typiskt sett får anses som oskäligt "om det med avvikelse från gällande dispositiva rättsregler ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan parterna inte längre är för handen" (prop. 1971: 15 s. 71). Konsumentverket/KO och marknadsdomstolen har visserligen i stor utsträckning tillgripit analogier, främst från köprätten, när de prövat villkor på tjänsteområdet. De faktiska förhållandena vid tjänst skiljer sig dock i viktiga avseenden från dem som gäller vid köp (t. ex. i fråga om möjligheterna att återbära en utförd prestation), och analogierna har därför ibland gjorts med viss försiktighet. Oklarheten om vad som är gällande dispositiv rätt och därmed var "oskälighetsnivån" ligger kan göra det tveksamt hur långtgående krav på förändringar av villkoren som man i ett visst fall kan ställa med stöd av avtalsvillkorslagen. Det går inte att bortse från att denna oklarhet kan medföra att en från konsumentsynpunkt befogad ändring inte kommer till stånd. Även detta är ett skäl för lagstiftning på tjänsteområdet.

Inledande synpunkter på lagförslaget

Utredningen redogör i betänkandet på ett klargörande sätt för vad som kan anses vara gällande rätt på tjänsteområdet. Den gör förtjänstfulla överväganden av hur konsumentproblemen skall kunna bemästras med hjälp av skrivna civilrättsliga regler. Lagförslaget uttrycker i stort en rimlig avvägning mellan konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Betänkandet är enligt konsumentverkets mening väl lämpat att läggas till grund för en lag om konsumenttjänster.

Den föreslagna lagen kommer att medföra att rättsförhållandet mellan konsument och näringsidkare blir bättre balanserat än det ofta är idag. Det kan dock inte bestridas att förslaget har en omfattning och utformning som inte gör det helt lättillgängligt och som kan medföra problem i tillämpningen. Medan somliga bestämmelser har stor betydelse från konsumentsynpunkt på vissa tjänsteområden är de av mindre vikt på andra. Som exempel kan nämnas reglerna om tilläggsarbete och avbeställningsrätt. Detta är dock en naturlig följd av att lagen skall vara tillämplig både på tjänster av liten omfattning (t. ex. lagning av ett par skor), där de problem som kan uppkomma är ganska få, och på sådana som är betydligt fler och mera komplexa (såsom uppförande av ett garage eller renovering av en villafastighet). För tjänster av det senare slaget förutsätter ett fullgott konsumentskydd en mera omfattande reglering än då det gäller tjänster av enklare beskaffenhet och med ett mindre ekonomiskt risktagande. Ett tänkbart alternativ till en konsumenttjänstlag med gemensamma bestämmelser för ett förhållandevis stort och heterogent tillämpningsområde är att uppta regler för olika typer av tjänster i skilda avsnitt i lagen eller till och med i olika författningar. Det är dock knappast möjligt att med ett sådant regelsystem helt undgå de svårigheter som nämnts. Det skulle också ge ett oenhetligt konsumentskydd och medföra ännu större problem i tillämpningen – bl. a. då det gäller att dra gränserna mellan regelsystemens tillämpningsområden – än den nu föreslagna lagstiftningen. Ett system med generella regler av det slag som nu föreslås är enligt verkets mening därför att föredra.

Det bör framhållas att man genom ett samspel mellan konsumenttjänstlagen och avtalsvillkorslagen kan åstadkomma branschanpassade system

av standardformulär som är utformade på konsumenttjänstlagens grund. Avtalsvillkorslagen fungerar således inte bara som ett medel med vars hjälp oskäliga avtalsvillkor kan utmönstras, utan också som en förhandlingsordning för utveckling av formulärrätten. Förhandlingarna leder ofta till från konsumentsynpunkt materiella förbättringar, som inte är begränsade till de villkor som kan stämplas som oskäliga i lagens mening. De får i allmänhet också till följd av villkoren framställs på ett tydligare sätt än förut.

Verket anser liksom utredningen att en lag om konsumenttjänster bör reglera sådana frågor som kan ge upphov till problem i rättsförhållandet mellan en konsument och en näringsidkare. Lagen bör därför behandla också andra moment i rättsförhållandet än som tas upp i konsumentköplagen. Som utredningen framhåller kan näringsidkarens svårigheter att föra över konsumentskyddskostnader på företag i bakre led vara till nackdel från konsumentsynpunkt (s. 125). Också konsumentens ställning kan därför förbättras genom att rättsförhållandet mellan näringsidkaren som utför konsumenttjänster och dennes leverantörer blir reglerat genom lagstiftning. Verket delar dock uppfattningen att frågan om näringidkarens förhållande till bakre led – som utreds av konsumentköpsutredningen – inte bör regleras i konsumenttjänstlagen. Sammanfattningsvis ansluter sig verket till utredningens bedömning av vilka frågor som bör behandlas i lagen.

– – –

Samordningen med andra regelsystem

Som utredningen framhåller ger det gällande lagstiftningssystemet på köpområdet med två delvis parallellt verkande lagar av olika karaktär upphov till olägenheter (s. 116 f). Att införa en tredje typ av lagstiftning – en blandning av tvingande och dispositiva normalregler – på ett angränsande rättsområde kan onekligen medföra ytterligare problem. Ibland ingår konsumenten avtal om köp av lös eller fast egendom samtidigt eller i nära samband med avtal om tjänst. I andra fall träffar han ett avtal med en och samme näringsidkare om både köp och tjänst. Det är inte minst därför till fördel om rättsreglerna om köp och tjänst anpassas till varandra och i största möjliga utsträckning får ett likartat innehåll.

Konsumentköplagen ses för närvarande över och frågan om ökat konsumentskydd vid uppförande av bostadshus och köp av fast egendom är under utredning. Man skulle därför kunna ifrågasätta om det är lämpligt att redan nu – innan detta utredningsarbete är avslutat – ta slutlig ställning till hur konsumentskyddet bör utformas på tjänsteområdet. Behovet av ökat konsumentskydd är dock så stort att det övriga utredningsarbetet inte bör få ligga i vägen för den föreslagna lagstiftningen. Enligt verkets mening bör konsumenttjänstlagen alltså införas utan att man avvaktar de förslag som kan komma att läggas fram av konsumentköpsutredningen och småhusköpkommittén. En annan sak är att det kan finnas skäl att låta erfarenheterna av den dittillsvarande tillämpningen utgöra underlag för en översyn av konsumenttjänstlagen då det övriga utredningsarbetet är avslutat.

– – –

Informationsåtgärder

Verket vill betona att det är nödvändigt att kraftiga informationsinsatser, riktade till både näringsliv och konsumenter, görs inför konsumenttjänstlagens införande. Särskilt med hänsyn till lagens komplicerade regler är det viktigt att det utarbetas branschanpassat informationsmaterial.

Styrelseledamoten Ingrid Flory:

När man diskuterar olika sätt att genom lagstiftning tillvarata konsumenternas intressen är det viktigt att man har klart för sig att sådana åtgärder alltid kan innebära en risk för ökade kostnader för konsumentkollektivet. Om man i alltför hög grad koncentrerar sig på undantagsfall som kan inträffa för en enskild konsument under särskilda omständigheter finns det en risk att man får ett konsumentskydd som genomsnittskonsumenten inte har lust att betala för. En alltför hög ambitionsnivå kan leda till att konsumenten hellre vänder sig till mindre seriösa näringsidkare som istället för lagens konsumentskydd erbjuder ett lägre pris. Sådana förhållanden snedvrider konkurrensförhållandena i de olika branscherna.

På tjänsteområdet kan alltför höga krav i lagstiftning vad gäller näringsidkarens skyldigheter innebära att han avstår från att åta sig t. ex. en reparation och i stället försöker förmå konsumenten att köpa nytt. Förhållandet blir detsamma om näringsidkaren upplever lagen som alltför krånglig eller otydlig så att han inte kan bedöma sina skyldigheter. De krav man måste ställa på en lagstiftning inom konsumentområdet är alltså att den dels tar hänsyn till kostnaderna för konsumenten i förhållande till de fördelar som genomsnittskonsumenten kan vinna, dels att den inte uppmuntrar till en ur allmän synpunkt olycklig slit och släng mentalitet.

Utredningen har valt att utforma en lagstiftningsmodell som innebär att tvingande normalregler skall gälla på konsumenttjänstområdet. Lagen skall vara tillämplig både på tjänster av liten omfattning som lagning av ett par skor, och på mer komplicerade tjänster som uppförande av ett garage eller renovering av en villafastighet. Den av utredningen valda lagstiftningsmodellen med tvingande regler för hela området erbjuder inte tillräckliga möjligheter till nyansering av reglerna för de enskilda fallen. Visserligen har utredningen försökt komma tillrätta med problemen genom att laborera med olika skälighetsregler. Men man har då hamnat i den situationen att rättsläget inte blir tillräckligt preciserat. Enligt min uppfattning är den lagstiftningsteknik som utredningen valt inte ändamålsenlig för tjänsteområdet, eftersom den inte ger tillräckliga möjligheter till branschanpassningar.

För närvarande pågår utredningsarbeten inom områden som gränsar till tjänsteområdet. Konsumentköplagen är t. ex. föremål för översyn. För att få en samlad konsumentpolitisk bedömning anser jag det angeläget att man avvaktar med genomförandet av utredningsförslaget till dess lagstiftningsarbetet på konsumentköpsområdet lett till resultat.

1.12 Allmänna reklamationsnämnden (ARN):

En betydande del av de ärenden som handläggs vid allmänna reklamationsnämnden utgör tvister inom tjänsteområdet, betraktat i vid mening. Också den omfattande rådgivande verksamhet som nämnden bedriver rör till stor del frågor som anknyter till tjänsteområdet. En slutsats som nämnden härvid anser sig kunna dra är att avsaknaden av en civilrättslig lagstiftning inte sällan skapar betydande problem för parterna när det gäller för dem att bedöma redan sina grundläggande skyldigheter och rättigheter i avtalsförhållandet. För ARN och andra rättstillämpande myndigheter får det visserligen anses ha varit mindre bekymmersamt att med stöd av analogier från lagstiftning på angränsande områden, främst köprätten, och andra rättskällor finna skäliga och lämpliga lösningar på enskilda tvister.

Nämnden har därvid kunnat konstatera att den praxis som nämnden under sin verksamhet har utbildat i olika frågor, inte minst när det gäller normer för och krav på näringsidkarens prestationer på tjänsteområdet, har accepterats av det seriösa näringslivet och lett till förbättringar på marknaden. Trots detta skulle införandet av en konsumenttjänstlag utan tvekan vara ägnat att skapa större klarhet och enhetlighet för rättstillämpningen. Lagstiftning skulle också underlätta vidareutvecklingen av standardavtalsrätten på tjänsteområdet. Dessa och andra skäl kan sägas tillräckligt starkt tala för att lagstiftning om tjänster nu genomförs. Mot det sagda kan framhållas att om lagstiftning nu kommer till stånd i principiell överensstämmelse med förslaget, detta innebär att påtagliga olikheter tills vidare kommer att råda i förhållande till den köprättsliga lagstiftningen. Med hänsyn till att utredningsarbete för närvarande pågår inom olika områden av köprätten skulle ett uppskjutande av lagstiftningen underlätta en i och för sig önskvärd samordning av konsumentskyddet på ifrågavarande områden. Framför allt mot bakgrund av att utredningsarbetet såvitt gäller översyn av konsumentköplagen kan förväntas ta förhållandevis lång tid i anspråk, anser nämnden sig emellertid inte böra motsätta sig att lagstiftning nu genomförs på tjänsteområdet. Nämnden vill dock tillägga att vad beträffar dess egen tvistlösande verksamhet ett uppskov inte nödvändigtvis behöver medföra mer betydande nackdelar; jämför vad som nyss har sagts om genomslagskraften av den praxis som nämnden har utbildat inom tjänsteområdet.

Utredningen har i det föreliggande förslaget begränsat tillämpningsområdet till avtalsförhållanden mellan näringsidkare och konsument och till vissa typer av tjänster, nämligen arbeten på lös sak och fast egendom. Som utredningen framhållit kan en lagstiftning enligt föreslagen modell förväntas i viss utsträckning bli tillämplig analogt såsom uttryck för dispositiv rätt när fråga är om annat partsförhållande. Detsamma kan bli förhållandet också när fråga är om tjänstetyper som faller utanför det direkta tillämpningsområdet. Trots att lagen föreslås få förhållandevis begränsat tillämpningsområde inryms däri åtskilliga sinsemellan olikartade tjänster. Utredningen har föreslagit en lagstiftningsmodell som innebär ett system med för hela området generellt tillämpliga normalregler. Dessa har också gjorts i huvudsak indispositiva till konsumentens förmån. Det ligger i sakens natur att ett regelsystem som det föreslagna, med dess strävan efter å ena sidan generalitet och å andra sidan nyansering, kan medföra tillämpningssvårigheter. I princip finner nämnden emellertid att förslaget om en sammanhållen lagstiftning har övervägande fördelar. På vissa punkter kan det dock ifrågasättas om inte klarare och enklare lösningar kunnat väljas. De föreslagna lagreglerna innehåller sålunda åtskilliga obestämda och abstrakta uttryck för vilkas förståelse fordras ingående läsning av motivuttalandena. Stundom synes också vad som sägs i motiven ha bristfällig täckning i de regler som föreslås.

Sammanfattningsvis får nämnden således tillstyrka att en konsumenttjänstlag ges den principiella uppbyggnad utredningen föreslår.

Nämnden har vid sin genomgång av förslaget avstått ifrån en detaljgranskning av de föreslagna reglerna i språkligt och redaktionellt hänseende. Denna granskning liksom bedömningen av om förslaget innefattar en rimlig avvägning mellan partsintressena torde i huvudsak böra ankomma på andra remissinstanser.

1.13 Statens planverk:

Statens planverk har begränsat sitt yttrande över betänkandet till att i huvudsak beröra sådana frågor som har anknytning till planverkets verksamhetsområde, nämligen konsumenttjänster avseende arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark.

I skrivelser till planverket har under årens lopp åtskilliga fastighetsägare – framför allt ägare av småhus – påtalat fel eller brister i sina byggnader. Dessa fel eller brister har i regel uppdagats långt efter det byggnadsnämnden verkställt föreskriven slutbesiktning. Fastighetsägarnas strävanden att få rättelse har ofta medfört segslitna civilrättsliga processer. Avtal om uppförande av byggnad för bostadsändamål har dock avskiljts från utredningens uppdrag i och med tillsättandet år 1975 av småhusköpkommittén, som har i uppdrag att utreda behovet av förstärkt konsumentskyddande lagstiftning på småhusområdet.

Konsumenttjänstlagen föreslås omfatta avtal om underhålls- och reparationsarbeten liksom tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten samt sådan nyproduktion som inte omfattas av småhusköpkommitténs uppdrag. Utredningen föreslår därför att avtal, som konsument ingår med byggmästare eller generalentreprenör, ej skall omfattas av lagen. Separata avtal som konsumenten eventuellt träffar med t. ex. rör- eller elinstallatörer, målare etc. föreslås däremot falla in under konsumenttjänstlagen. I avvaktan på de förslag småhusköpkommittén kan komma att lägga fram tillstyrker planverket utredningens förslag vad avser konsumenttjänstlagens tillämpningsområde.

1.14 Statens industriverk:

I den nuvarande lagstiftningen finns det inte någon lagreglering för tjänster. Industriverket anser därför att utredningens förslag rörande konsumenttjänstlag i stort fyller det tomrum som nu finns avseende laglig reglering av tillhandahållandet av tjänster.

1.15 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Fakultetsnämnden instämmer allmänt i utredningens bedömning att det är angeläget med en lagstiftning på det viktiga område som konsumenttjänsterna utgör. Utredningen har gjort ett förtjänstfullt arbete, och dess slutprodukt är väl ägnad att läggas till grund för en konsumenttjänstlag. Lagförslaget är lämpligt avgränsat i en första lagstiftningsomgång genom 1:1–2.

Någon anledning att, såsom begärts i vissa särskilda yttranden, vänta med lagstiftning om konsumenttjänster till dess att frågan om konsumentens och näringsidkarens förhållande till bakre led på näringsidkarsidan närmare utretts inom ramen för det konsumentköprättsliga utredningsarbetet synes inte föreligga; utredningens förslag är ju inte särskilt ingripande för näringsidkaren, och problemet med rättsförhållandet till bakre led har alltsedan konsumentköplagens tillkomst varit en brännande fråga.

Däremot finns det anledning att överväga om inte genomförandet av lagen bör anstå till dess att pågående reformarbete på köprättens område slutförts. Som fakultetsnämnden kommer att påpeka åtskilliga gånger i det följande – och som utredningen också ofta framhållit – är det viktigt att omotiverade skillnader inte föreligger mellan reglerna för köp och för

tjänster, främst därför att det ibland kan vara svårt att avgöra om ett avtal är att hänföra till den ena eller den andra kategorin. Flera av utredningens förslag aktualiserar en samordning med köprätten och det vore önskvärt om det liggande betänkandet från köplagsutredningen med förslag till ändringar i köplagen (SOU 1976: 66) och det kommande betänkandet från den arbetande konsumentköputredningen kunde beaktas i departementsbehandlingen av konsumenttjänstutredningens förslag. Bland de frågor där en samordning framstår som önskvärd vill fakultetsnämnden nämna näringsidkarens ansvar för marknadsföringen, regler om avbeställningsrätt, regler om priset, påföljdsreglerna vid dröjsmål och fel bl. a. reglerna om garantier, reklamation och preskription samt näringsidkarens skadeståndsskyldighet. Det borde vara värt att dröja ett par år med genomförandet av konsumenttjänstlagen, om man därigenom kan uppnå en slutprodukt som från början är synkroniserad med den framtida köprätten och som inte behöver undergå ett flertal detaljändringar inom de närmaste åren.

Bland allmänna synpunkter vill fakultetsnämnden i övrigt framhålla att lagtexten på vissa punkter blivit onödigt omfattande, varför en *stramare redigering* bör kunna genomföras. Fakultetsnämnden återkommer till detta vid kommentaren till 2: 1–4 och 3: 1 liksom beträffande en del andra förslag, där man borde kunna hålla tillgodo med de regler som redan finns i t. ex. avtalslagen. Vidare förefaller lagreglerna ibland onödigt innehållslösa. Särskilt när det gäller en konsumentlagstiftning, där alla som har att handlägga lagen inte är vana att arbeta med NJA II, SOU eller propositionen i handen, är det viktigt att de ledande synpunkterna antyds i lagtexten, även om man därefter nödgas tillägga något om "omständigheterna i övrigt", "eljest är skäligt" el. dyl. Nämnden återkommer till detta. I en del fall synes utredningen också ha lämnat problem olösta i motiven, fastän problemet är av sådan art att det bort ankomma på lagstiftaren att lösa det (se nedan beträffande exempelvis 3: 9 1 st.). Detta är dock ingen genomgående anmärkning utan utredningen har tvärtom oftast gjort en grundlig analys av förekommande rättsfrågor.

En annan allmän synpunkt avser *paragrafnumreringen*. De allra flesta civilrättsliga lagar har en löpande paragrafnumrering, vilket är att föredra eftersom det underlättar minnesfunktionen. Bland de moderna civilrättsliga lagarna är det endast skadeståndslagen som fått ny pragrafnumrering i varje kapitel. Detta motiveras med att åtskilliga ändringar i lagen var att vänta. Även konsumenttjänstlagen avses enligt utredningen bli utvidgad till att omfatta nya typer av tjänster, men avsikten tycks vara att nya kapitel skall tillfogas (s. 20). Detta är i så fall utan vidare möjligt även om paragrafnumreringen blir löpande. Fakultetsnämnden vill därför föreslå att en löpande paragrafnumrering införs. En sådan hindrar inte att lagen ändå – som skett i köplagen och avtalslagen m. fl. lagar – indelas i olika kapitel. Överskådligheten i fråga om lagen i stort torde också förbättras något, om i samband därmed underrubrikerna av den lägsta graden togs bort.

Utredningen har på ett förtjänstfullt sätt fortlöpande uppmärksammat förekommande standardavtal i motiven. Ett än säkrare underlag för bedömning av vilka frågor som bör regleras i lagen hade förmodligen förelegat, om utredningen samlat hade redovisat i vilka situationer som påtagliga missbruk av avtalsfriheten f. n. förekommer i praktiken. En sådan empirisk undersökning saknas emellertid. I sammanhanget kan noteras att det rättspolitiska utgångsläget möjligen skiljer sig ifråga om köp och tjänster. Vid köp, t. ex. av begagnade bilar, förekommer det att köparen i viss

utsträckning hamnar i händerna på en säljare med kontoret i fickan, en säljare som räknar med att endast en kort tid bedriva verksamhet på ifrågavarande plats och under samma firma och som försöker få ut kortsiktiga vinster. Denna företeelse torde däremot vara mindre vanlig vid tjänster, där de flesta näringsidkare antagligen är måna om att behålla sina kunder och helst försöka utvidga sin marknad genom att skapa ett gott renommé. Fakultetsnämnden har emellertid intrycket av att alla viktiga frågor är täckta i lagförslaget och att den rättspolitiska avvägningen i stort sett är lämplig.

1.16 Konsumentköpsutredningen:

Utredningsförslaget behandlar en från konsumentsynpunkt betydelsefull grupp av avtal och den föreslagna konsumenttjänstlagen kan bli ett värdefullt komplement till den civilrättsliga lagstiftning till konsumenternas skydd som har genomförts under senare år. Det bidrar till att skapa klarhet på ett avtalsområde som hittills inte har varit föremål för lagreglering. Även om lagförslaget endast gäller avtal mellan konsumenter och näringsidkare bör dess regler i stora delar kunna ses som uttryck för allmänna principer och läggas till grund för en analogisk tillämpning på avtal där partsställningen är en annan.

Lagförslaget är överskådligt och väl genomarbetat. Det är en god grundval för fortsatt lagstiftningsarbete. Vårt allmänna intryck är att de regler som utredningen föreslår innebär en rimlig avvägning mellan de motstående parternas intressen. Strävan att åstadkomma ett nyanserat regelsystem, som leder till skäliga resultat i den mångfald olika situationer som kan tänkas uppstå, synes dock på vissa punkter i väl hög grad ha fått gå ut över intresset av klara och lättillämpade regler.

Utredningen diskuterar i ett inledande avsnitt förhållandet mellan köp och tjänster. Sammanfattningsvis kommer utredningen till det resultatet att skillnaderna mellan konsumentköp och konsumenttjänster är större än vad man tidigare – bl. a. i utredningens direktiv – har antagit (s. 115). Vi anser oss inte ha anledning att polemisera mot denna bedömning. Vi vill emellertid understryka att det finns viktiga beröringspunkter mellan de båda typerna av avtal. I de tjänster som omfattas av utredningens lagförslag ingår nästan alltid som ett led att tillhandahålla reservdelar eller annat material. Många köp innefattar å sin sida också en tjänsteprestation, t. ex. ett monterings- eller installationsarbete. Avtal som ligger på gränsen mellan köp och tjänst är inte ovanliga, och många näringsidkare tillhandahåller i sin verksamhet både varor och tjänster.

Utredningens förslag reglerar delvis ämnen som är av speciellt intresse vid tjänster men har ringa eller ingen aktualitet vid köp. Till mycket stor del behandlar det emellertid frågor som är av betydelse både vid köp och vid tjänster. Nyss berörda förhållanden utgör ett starkt skäl för att man vid regleringen av sådana frågor bör sträva efter så enhetliga lösningar som möjligt. Detta har också påpekats i både konsumenttjänstutredningens och våra direktiv.

Eftersom vår översyn av konsumentköplagen inte inleddes förrän vid en tidpunkt då konsumenttjänstutredningens arbete befann sig i ett slutskede har det inte varit möjligt att samordna arbetet i de båda utredningarna. Konsumenttjänstutredningen anser att dess förslag kan genomföras utan att man behöver avvakta den pågående revisionen av konsumentköplagen (s. 128). Skäl kan otvivelaktigt anföras för en motsatt bedömning. Om de

båda lagstiftningsfrågorna samordnas är förutsättningarna givetvis bättre för att man skall kunna få till stånd enhetliga regler som passar för båda rättsområdena. Mot en sådan samordning kan emellertid anföras att man måste räkna med att vårt utredningsarbete, bl. a. som följd av de tilläggsdirektiv vi har fått, kan komma att ta ganska lång tid i anspråk.

Vi har ännu inte tagit slutlig ställning till vilka regler vi vill föreslå för konsumentköpens del. Detta gör det svårt för oss att nu med bestämdhet uttala oss om de lösningar som konsumenttjänstutredningen föreslår, och vi har därför tvekat om vi över huvud taget bör gå in på en saklig granskning av utredningens förslag. Om förslaget läggs till grund för lagstiftning utan att man avvaktar resultatet av vårt utredningsarbete, leder emellertid önskemålet om en samordning mellan reglerna om konsumentköp och konsumenttjänster till att innehållet i konsumenttjänstlagen i betydande mån kommer att inverka på våra ställningstaganden i fråga om konsumentköp. Mot denna bakgrund har vi, trots de antydda betänkligheterna, ansett oss böra framföra synpunkter som vår genomgång av utredningens betänkande har gett anledning till.

1.17 Landsorganisationen i Sverige (LO):

Under 1970-talet har skyddet för konsumenterna successivt ökat p. g. a. ett flertal olika lagar. Detta har skett genom såväl marknadsrättslig som civilrättslig lagstiftning. Det civilrättsliga reformarbetet har dock ej rört tjänster som exempelvis reparation, underhåll och ombyggnad. Möjligheten att hävda konsumentintresset inom tjänsteområdet är därför idag knappast tillfredsställande.

LO tillstyrker därför utredningens förslag om en särskild konsumenttjänstlag, som byggs upp med ett system av i huvudsak till konsumentens fördel tvingande normalregler. Konsumenttjänster har många gånger inslag av köp, liksom konsumentköp ofta innehåller olika tjänsteelement.

För närvarande arbetar en särskild utredning, konsumentköpsutredningen, med en översyn av de konsumentköprättsliga reglerna. LO anser att det är väsentligt att de olika lagstiftningskomplexen utformas på ett så enhetligt sätt som möjligt. Detta får dock inte tas till intäkt för att skjuta på den nödvändiga reformen som införandet av en konsumenttjänstlag innebär. Den nödvändiga samordningen får i stället göras när de nya konsumentköpreglerna ska införas.

LO finner ingen anledning att i detalj kommentera de olika avsnitten. LO vill i stället starkt understryka vikten av att såväl konsumenter som näringsidkare får information om den nya lagstiftningen och eventuella standardavtal som kan komma att utarbetas. Detta måste bli en viktig uppgift för Konsumentverket/KO och näringslivets organisationer. När inte denna information ut, riskeras att hela lagstiftningen blir ett slag i luften. En annan nödvändig och viktig uppgift för Konsumentverket/KO är att genom förhandlingar med olika organisationer precisera en kommande konsumenttjänstlag på olika punkter. Hit hör exempelvis frågan om lämplig reklamationstid, normer angående hur stort prisöverskridande som en näringsidkare ska få göra vid utförande av en tjänst inom viss bransch m. m.

1.18 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Under 1970-talet har ett flertal lagar stiftats till skydd för konsumenterna. När det gäller marknadsrättslig lagstiftning har lagarna avsett både

varor och tjänster, medan den civilrättsliga lagstiftningen inte berört tjänster. För flertalet tjänster finns därför inte någon lag att utgå ifrån vid tvister. Detta faktum innebär stor osäkerhet för i första hand konsumenterna men också för producenterna. Konsumenttjänstutredningen lägger mot denna bakgrund fram förslag till konsumenttjänstlag. Förslaget innebär ett system med normalregler, av vilka de flesta är tvingande till konsumenternas fördel.

TCO delar utredningens uppfattning om behovet av en särskild konsumenttjänstlag och att den utformas med normalregler.

Lagen gäller mellan näringsidkare och konsument för tjänst som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för enskilt bruk.

TCO vill emellertid understryka vikten av, att de kompletteringar utredningen anser nödvändiga på transporträttens område för att skydda konsumenter av rese-, turist- och rekreationstjänster snarast blir föremål för utredning i syfte av på detta område tillskapa en speciallag.

Det är synnerligen viktigt, att lagens tillämpning ställs under ett väl fungerande organ med erfarenhet av konsumenträtt. Utredningen har tillstyrkt reklamationsutredningens förslag, att allmänna reklamationsnämndens behörighet vidgas till att omfatta även fast egendom. TCO vill understryka att en sådan utvidgning av nämndens befogenheter är önskvärd och delar utredningens uppfattning att denna utvidgning samordnas med konsumenttjänstlagens införande.

1.19 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

JUSEK välkomnar förslaget till lagstiftning på detta betydelsefulla område och kan därför i huvudsak instämma i vad som anförs om behovet av lagstiftning och utformningen av lagstiftningen. Omfattningen av lagstiftningen och dess tvingande moment förefaller tämligen väl avvägt.

JUSEK anser det vara angeläget att näringsidkarens förhållande till bakre led snabbt blir föremål för utredning och eventuellt lagstiftning inom ramen för det konsumentköprättsliga reformarbetet. Förbundet anser dock inte att ikraftträdande av konsumenttjänstlagen bör fördröjas i avvaktan på en lösning av detta problem.

1.20 Sveriges advokatsamfund:

Samfundet instämmer i vad utredningen anfört rörande behovet av lagstiftning om uppdragsavtal och vill därvid särskilt framhålla dess grundläggande betydelse som stöd för tillämpningen av avtalsvillkorslagen.

Att den föreslagna lagstiftningen tar sikte på de regler, som bedömts vara betydelsefulla i konsumentskyddets intresse, samtidigt som en allmänt normerande lagstiftning om uppdragsavtal saknas, ger emellertid enligt samfundets uppfattning anledning till den största försiktighet i fråga om slutsatser om analogisk tillämplighet av lagen på rättsområden och i partsförhållanden, som vid lagstiftningens tillkomst inte varit föremål för närmare bedömning. Samfundet ställer sig därför tvekande till de i vissa hänseenden långt gående uttalanden om analogisk tillämpning som gjorts av utredningen och anser det böra särskilt starkt understrykas, att domstolarna vid rättstillämpningen har att noga pröva i vad mån en regel i

konsumenttjänstlagen verkligen passar för fall utanför lagens direkta tillämpningsområde.

I några hänseenden, som kommer att särskilt beröras i den följande framställningen, har utredningen enligt samfundets mening inte tillräckligt beaktat för konsumentkollektivet kostnadshöjande effekter av sådana föreslagna prestationskrav och riskövertaganden, som är mer långtgående än näringsidkare tidigare vid sin prissättning normalt kalkylerat med. Samfundet har den uppfattningen att kostnadsaspekten är förtjänt av en närmare analys än utredningen redovisat, bl.a. när det gäller utformningen av resultatansvaret, reklamationsreglerna och reglerna om avhjälpande av fel.

– – –

Vad gäller tillämpningsområdet ser samfundet inte något hinder mot en gemensam reglering av tjänster som avser arbete på lös sak och fast egendom. Den föreslagna avgränsningen av tillämpningsområdet vid arbete i samband med uppförande av byggnad synes dock otillfredsställande. Samfundet kan inte se några sakliga skäl till att olika regler skall gälla för sådana arbeten beroende på vilken entreprenadform som valts (generalentreprenör med underentreprenörer eller byggnadsentreprenör med sidoentreprenörer). I avvaktan på samordning med de förslag småhusköpkommittén kan komma att framlägga beträffande byggnadsentreprenader bör därför enligt samfundets mening allt arbete i samband med nybyggnad undantas från tillämpningsområdet.

1.21 Sveriges domareförbund:

Lagförslaget tillgodoser ett påtagligt behov av ökad klarhet om rättsläget på konsumenttjänsternas hitintills icke lagreglerade område. Genom att betänkandet – förutom fylliga motiveringar till varje stadgande – innehåller en noggrann och fullständig redogörelse för vad som får anses vara gällande rätt fyller betänkandet den dubbla funktionen att vara en uttömmande lagkommentar och ett värdefullt bidrag till den civilrättsliga doktrinen.

Domareförbundets inställning till lagförslaget är till stor del positiv. Förbundet inskränker sig till att redovisa allmänna reflektioner samt att närmare behandla vissa stadganden där förbundet har en från utredningen avvikande uppfattning.

Utredningen har eftersträvat att i största möjliga utsträckning fastställa och följa de riktlinjer, som idag får anses reglera konsumenttjänsternas rättsområde. Förslaget innebär därför att de rättsgrundsatser, som utbildats främst genom analogislut från köprätten och med ledning av branschpraxis, kommit att kodifieras. Enligt förbundets uppfattning ter det sig naturligt att de allmänna principer som gäller inom köprätten – det centrala civilrättsliga regelkomplexet – får prägla även en reglering på tjänstesidan. Så mycket starkare talar skälen härför som gränsdragningen mellan köp och tjänst ej blott avseende de s.k. blandade avtalen utan även i andra fall kan komma att bli hårfin. Det förefaller under sådana förhållanden otillfredsställande att från fall till fall grundprinciper av olikartat innehåll kan komma att reglera såväl köp- som tjänsterätten närstående avtalsförhållanden, allt beroende på hur en skönsmässig klassificering av avtalet utfaller. Det är därför betänkligt att – såsom delvis framgår av det följande – på tjänsterättens område införa regler som står i strid med motsvarande alltjämt gällande köprättsliga regler. En reform därvidlag bör enligt förbundets mening samordnas med planerade reformer inom köprätten.

Utredningen har såsom rättspolitisk utgångspunkt haft att tillgodose konsumentskyddet (s. 21). Dock framhålles särskilt att en strävan varit att finna balanserade regler för rättsförhållandet mellan konsument och näringsidkare, i det att en önskan av att stärka konsumentens rätt icke skall få ske på bekostnad av det seriösa näringslivets befogade intressen. I detta hänseende vill förbundet hänvisa till vad experterna Holm, Johansson och Wallin anfört i sitt särskilda yttrande (s. 515). Förbundet ifrågasätter om ej vissa föreslagna tvingande regler, såsom näringsidkarens resultatansvar, konsumentens rätt till ovillkorlig avbeställning, näringsidkarens skyldighet att avråda respektive utföra tilläggsarbeten m. m., kan komma att i alltför hög grad inverka betungande på näringsidkaren och ytterst slå tillbaka på konsumenten och därmed motverka ändamålet med lagstiftningen.

Såsom förslagets tillämpningsområde är definierat och med hänsyn till valet av lagstiftningsmodell kommer lagen att omfatta avtalstyper av vitt skilda slag. Förbundet är i och för sig medvetet om det svåra, för att inte säga omöjliga, i att medelst enkla konkreta formuleringar uttömmande kunna reglera samtliga de tänkbara situationer, som kan uppstå inom ett rättsområde av dylik omfattning. Dock vill förbundet i detta sammanhang framhålla följande. En konsumenttjänstlag – som ju till övervägande del skall tillämpas på regelbundet återkommande transaktioner mellan beställare och uppdragstagare inom den dagliga hushållningen – torde för att få avsedd genomslagskraft böra lämna avtalsparterna handledning om vad de i en viss uppkommen konfliktsituation har att iakttaga. Utredningen har också (bl. a. s. 21) framhållit, att en övergripande synpunkt varit att reglerna skall stimulera till kommunikation. Denna parternas möjlighet att förutse och bedöma rättsläget krymper emellertid i takt med att ökat utrymme lämnas åt skönsmässiga bedömningar, baserade på vad som "med hänsyn till omständigheterna" framstår såsom "normalt", "skäligt" eller liknande. Förbundet ifrågasätter om inte större restriktivitet kunnat iakttagas när det gäller att lämna spelrum för det fria skönet. Måhända hade ökad klarhet och konkretion – på sätt experten Johansson reservationsvis hävdat (s. 518) – kunnat vinnas genom att skilda regler föreslagits för fast och lös egendom.

1.22 Vissa organisationer inom näringslivet:

Konsumentskyddet inom området för tjänster

Inom näringslivet anser man att det är ett intresse för näringsidkare och konsumenter att den genomsnittlige konsumentens behov får bestämma en civilrättslig reglering av konsumenters krav på näringsidkarens prestationer och skyldigheter i olika avseenden. Detta är ett naturligt synsätt om man har som utgångspunkt att, i ett ekonomiskt system som bygger på marknadshushållning och konkurrens, produktion och produktutveckling liksom distribution ytterst skall styras av konsumenternas anspråk och behov. I den mån näringslivets företrädare framför andra uppfattningar beträffande konsumentskyddets lämpliga avvägning och utformning än andra intressegrupperingar i samhället, t. ex. konsumentvårdande myndigheter, beror detta alltså inte på några djupgående motsättningar i fråga om grundläggande värderingar utan på överväganden av mera praktisk natur.

Enligt organisationernas uppfattning är det emellertid angeläget att man inom konsumentpolitiken beaktar att varje reglering, som siktar till ett ökat tillvaratagande av konsumenters intressen (ökat konsumentskydd), tenderar att belasta konsumentkollektivet med ökade kostnader. Dessa kan

ligga på olika plan och i många fall vara svåra att ange och uppskatta. De kan vara direkta, vilket t. ex. är fallet om vissa minimikrav uppställs på varors eller tjänsters beskaffenhet, och de kan vara indirekta, t. ex. påverkan på konkurrensförhållanden och på administrativa rutiner inom företag och hos myndigheter. Organisationerna vill betona vikten av att man även i Sverige tillägnar sig ett sådant cost/benefit-tänkande och inte ensidigt inriktar uppmärksamheten på en snäv konsumentskyddsfilosofi.

Mot nu anförda bakgrund vill organisationerna särskilt peka på att man vid utformningen av regler för avtal om konsumenttjänster bör utgå från vad som framstår som ett lämpligt avvägt konsumentskydd för genomsnittliga konsumenter i inte alltför sällan förekommande situationer och avtalskomplex. Om man nämligen inriktar intresset i huvudsak på vad som kan komma att inträffa för enstaka konsumenter i extremfall ligger det nära till hands att man skärper kraven på näringsidkarnas prestation kanske långt utöver vad som ligger i genomsnittskonsumentens intresse. Detta innebär i sin tur ökade kostnader på olika plan vilka ytterst kommer att drabba konsumenterna i egenskap av konsumenter och medborgare. Uttryckt i andra termer, man genomför regler som inte är välfärdsekonomiskt motiverade och önskvärda.

En högre ambitionsnivå vad gäller reglering av tjänsteavtal till konsumentens skydd än som motsvarar ett stort antal konsumenters faktiska behov tenderar också att snedvrida strukturen och konkurrensförhållandena inom området i fråga. Det uppkommer lätt en "grå marknad", där konsumenten visserligen får ett sämre skydd, men i gengäld kan räkna med ett lägre pris. En sådan dubbel marknad drabbar de näringsidkare som seriöst söker uppfylla lagens strängare krav och medför på sikt att konsumentskyddet försvagas genom att även dessa tvingas tumma på sina avtal om de vill behålla sin marknad.

En alltför hög ambitionsnivå i fråga om konsumentskydd kan också leda till att näringsidkare i tveksamma fall inte vågar ta de risker som är förbundna med att utföra tjänsten. Som exempel kan nämnas att näringsidkaren kan uppfatta risken för skadeståndsansvar eller att inte få fullt betalt för en reparationstjänst så betydande att han inte vill åta sig uppiften. Organisationerna anser vidare att avtalsregler på konsumenttjänstområdet som uppfattas såsom alltför snåriga, t. ex. pålägger näringsidkaren långt gående skyldigheter att reparera eller att prestera detaljerat specificerade räkningar, kan befaras påverka näringsidkarens benägenhet att ingå reparationsavtal. Han föredrar att sälja nytt. Risk föreligger alltså för att en från allmän synpunkt inte önskvärd "slit och släng"-mentalitet främjas.

Långtgående och komplicerade skyddsregler på avtalsområdet för konsumenttjänster, t. ex. när det gäller skadestånd, innebär en ökad administrativ belastning på företagen. Nya rutiner krävs som drar kostnader vilka måste slå igenom på priserna. Även myndigheternas kontroll- och tvistelösningsfunktioner blir mera omfattande och krävande. Härigenom binds större resurser vid konsumentpolitiskt sett mindre produktiva aktiviteter än vad som annars skulle behöva vara fallet.

I detta sammanhang vill organisationerna även beröra en annan rättspolitisk principfråga, nämligen kravet på ett i möjligaste mån klart och entydigt regelsystem på konsumenttjänsternas område. Detta krav uppbärs av ett samfällt intresse hos konsumenter och näringsidkare att kunna förutse innebörden och följderna av ingångna avtal. Konsumenten skall ha möjlighet att bedöma vad han betalar för, dvs. dels näringsidkarens prestation, själva tjänsten, dels det konsumentskydd som kommer honom till del

genom avtalet. Näringsidkaren har intresse av att kunna förutse och beräkna konsekvenserna för hans del av ingångna avtal. Kravet på entydighet och klarhet i fråga om regelinnehållet innebär att man bör undvika utpräglade skälighetsregler tillämpliga över vidsträckta områden och på vitt skilda avtalstyper. Kravet innebär vidare att regler för tolkning av innehållet i enskilda avtal – särskilt i fråga om vad prestationen går ut på ("resultatansvaret", innebörden av garantier och ansvaret för utfästelser) – inte bör avvika från gängse tolkningsprinciper och inte heller bör möjliggöra fiktiv avtalstolkning som leder till resultat som avviker från vad en part normalt måste ha avsett. Bristande förutsebarhet medför att näringsidkarna tvingas arbeta med större ekonomiska riskmarginaler och, i ett vidare ekonomiskt–politiskt perspektiv, att samhället belastas med ökade kostnader för tolkningsbistånd och tvistlösning i en eller annan form.

Organisationerna anser det vara en angelägen uppgift vid den fortsatta handläggningen av ärendet att systematiskt och noggrant analysera och mot varandra balansera kostnader och nytta av de lösningsalternativ som kan komma att övervägas. Detta gäller såväl vid val av styrningsmedel som vid val mellan tolkningsprinciper och regelalternativ.

Betänkandet

Betänkandet innehåller en utomordentligt värdefull kartläggning av gällande rätt inom ett stort och svåröverskådligt rättsområde. Redan härigenom har betänkandet ett stort värde som utgångspunkt för utformningen av individuella avtal och standardavtal. Betänkandet innehåller dessutom en föredömlig redovisning av skälen för och emot olika, tänkbara lösningar samt konkretiseringar genom väl valda exempel.

Det arbete som utredningsförslaget representerar kan inte göra anspråk på att innefatta en definitiv och okontroversiell lösning av de många delvis mycket svåra frågor som aktualiseras vid en rättslig reglering av avtal om konsumenttjänster. Det är följaktligen helt naturligt att utredningens lagförslag måste underkastas en kritisk granskning både vad gäller principer och konkreta detaljer och att alternativa rättsliga lösningar måste diskuteras.

Lagförslagets huvudlinjer

Tillämpningsområdet

Det kan förefalla egendomligt att bygga ett lagförslag på avtalstypen materiellt arbetsbeting och att lämna det minst lika viktiga området för immateriella tjänster utanför. Frågan är emellertid om man överhuvud kan få till stånd ett "heltäckande" konsumentskydd på konsumenttjänstområdet. Utredningen har visat på de rättstekniska svårigheter som i så fall skulle uppstå. Organisationerna kan därför i och för sig acceptera den föreslagna avgränsningen.

Utredningen antar att den föreslagna lagstiftningen i betydande omfattning kan tillämpas analogt. Organisationerna vill inte helt utesluta att behov kan föreligga av analog rättstillämpning på konsumenttjänster som inte omfattas av en konsumenttjänstlag liksom på näringsidkarens förhållanden till bakre led. Däremot anser organisationerna att det inte kan komma ifråga att tillämpa konsumentskyddsregler analogt i typiska näringsidkarsituationer. Under inga förhållanden kan det godtas att sådana bestämmelser som avviker från nu gällande rätt genom uttalanden i lagmotiven får föras in "smygvägen" utanför lagstiftningens direkta tillämpningsområde.

Lagförslagets nyheter

Emellertid innehåller den föreslagna lagstiftningen åtskilliga nyheter som saknar motsvarighet i gällande rätt. Detta leder till svårigheter att åstadkomma en nödvändig samordning med reglerna inom angränsande rättsområden. Som ett exempel kan nämnas den situation som kan uppkomma om en säljare genom ett fristående s. k. serviceavtal utfäster sig att utföra servicearbetet på varan sedan garantitiden för köpet gått ut. Sådana serviceavtal är numera mycket vanliga, även inom området för konsumenttjänster. De innefattar inte bara arbete på lös sak eller fast egendom utan även immateriella tjänster och utgör sålunda i den bemärkelsen "blandade" avtal. Antag att konsumenten betalar serviceavgiften för sent, att han kräver stilleståndsersättning för att varan ej fungerar och att han slutligen säger upp serviceavtalet i förtid. Enligt nu gällande rätt föreligger inga regler som hindrar näringsidkaren att fastställa räntesatsen och att begränsa skadeståndsansvaret till en skyldighet att utge "utgiftsersättning" (jfr 6 § konsumentköplagen). Vidare bestäms avbeställningsersättningen efter principen om det positiva kontraktsintresset, dvs. det avtalade priset minus gjorda eller möjliga inbesparingar på grund av att prestationen inte behöver fullgöras. Om vi antar att serviceavtalet föreskriver 1,5% dröjsmålsränta per månad och att skadeståndsansvaret begränsats på ovan angivet sätt nödgas man, om den föreslagna lagstiftningen antas, *samtidigt tillämpa olika principer* inom ramen för ett och samma avtal för bestämmandet av dröjsmålsräntan, skadeståndet och avbeställningsersättningen. Detta exempel kan räcka för att påvisa den absoluta nödvändigheten att utforma en konsumenttjänstlag på ett sådant sätt att reglerna i denna stämmer överens med vad som gäller inom angränsande rättsområden. Ett genomförande av lagstiftningen i föreslagen form skulle leda till bristande konsekvens i rättssystemet, vilket skulle medföra svåröverskådlighet, överraskningsmoment för parterna och ökade – delvis onyttiga – kostnader.

Tidpunkten för ikraftträdandet

Konsumenttjänstutredningen framhåller att det är angeläget att den föreslagna lagstiftningen träder i kraft så snart som möjligt och förutskickar att den skulle kunna genomföras utan att översynen av konsumentköplagen avvaktas (s. 32 i betänkandet). Organisationerna vill för sin del bestämt avstyrka att den föreslagna lagen träder i kraft i vart fall innan översynen av konsumentköplagen slutförts till lagstiftning. I den mån konsumentköplagen kommer att innehålla väsentliga ändringar av gällande rätt (t. ex. i fråga om innebörden av tidsbestämda garantier, reklamationsfristen, avbeställning, ränta och skadestånd) är det dessutom angeläget att avvakta att motsvarande ändringar i köplagen, räntelagen och skadeståndsrättslig lagstiftning genomförs. Organisationerna hänvisar i detta sammanhang till vad som ovan anförts beträffande behovet av samordning.

Med hänsyn till näringsidkarnas behov att i tid kunna anpassa sina rutiner och avtalsformulär till den nya lagstiftningen och inte minst att informera och instruera sin personal om de nya reglerna hemställer organisationerna att ett eventuellt ikraftträdande inte sker tidigare än ett år efter riksdagsbeslut.

– – –

Sammanfattning

Sammanfattningsvis vill organisationerna anföra följande.

Enligt organisationernas uppfattning kan utredningens förslag vad gäller marknadsföringsansvaret, resultatansvaret, ersättningens bestämmande vid avbeställning, tolkningen av tidsbestämda garantier, genombrytningen av reklamationsfristen vid dolda fel samt näringsidkarens skadeståndsskyldighet inte accepteras i föreliggande utformning.

Bestämmelserna i en blivande konsumenttjänstlag måste utformas på ett sådant sätt att tillräckliga möjligheter lämnas öppna för en anpassning av regelsystemet till olika tjänstesektorers särskilda förutsättningar och behov. Samtidigt är det angeläget att bestämmelserna konstrueras så att utrymmet för utpräglade skälighetsöverväganden blir mindre än enligt kommitténs förslag; målet bör vara att såväl konsumenter som näringsidkare kan göra sig en någorlunda klar bild av reglernas reella innebörd. Lösningen är enligt organisationernas uppfattning att söka i en lagstiftning som i stort sett bygger på en dispositiv reglering, avpassad för mera frekventa tjänster av en inte alltför komplicerad beskaffenhet och med möjlighet till val av produkt- eller branschspecifika lösningar när praktiska skäl påkallar det.

Organisationerna vill också understryka vikten av att man vid den fortsatta handläggningen av ärendet systematiskt analyserar och mot varandra balanserar kostnader och nytta av olika lösningsalternativ.

Organisationerna hävdar slutligen att en blivande lagstiftning på konsumenttjänsternas område måste vara väl samordnad med motsvarande lagstiftning rörande köp. Detta innebär att med den slutliga utformningen av lagen får anstå till dess översynen av konsumentköplagen slutförts. Organisationerna finner det angeläget att de två lagstiftningsärendena slutbehandlas parallellt inom departementet och vill föreslå att någon form av hearing eller snabbremiss sker till närmast berörda remissorgan innan propositioner läggs fram.

1.23 Handelskamrarna:

Konsumentskydd inom området för tjänster

Handelskamrarna vill till en början understryka att någon motsättning inte föreligger mellan näringsidkare och konsumenter ifråga om önskemålet att tillgodose "genomsnittskonsumentens" krav på näringsidkarens prestationer och skyldigheter i olika avseenden. Tvärtom är det konsumentens behov som bestämmer om han överhuvud vill köpa en produkt eller tjänst och det är ytterst konsumentens önskemål som styr produktutvecklingen. De motsättningar som kan uppkomma mellan näringsidkare och konsumentvårdande organ kan således uteslutande komma att röra frågan om konsumentskyddets utformning och innehåll och inte konsumentskyddet som sådant.

Kamrarna vill gärna inledningsvis fastslå att motsättningar kan uppkomma beroende på det förhållandet att näringsidkarna principiellt anser att frågan om konsumentskyddets innehåll inte skall bedömas med ledning av vad som kan komma att inträffa för enstaka konsumenter i onormala fall. Om man koncentrerar sig på dessa "sjuka" fall kan man nämligen frestas att ställa så överdrivna anspråk på konsumentskydd att avtalet får ett innehåll som "genomsnittskonsumenten" inte önskar. Detta medför att han genom ett förhöjt pris på produkten eller tjänsten får betala för någonting som han egentligen inte vill ha. Den kritik som handelskamrarna riktar

mot en del av de föreslagna bestämmelserna skall förstås från denna utgångspunkt.

En annan fråga av stor principiell betydelse är tydlighetskravet. Det gäller att göra det möjligt för konsumenten att kunna bedöma vad han köper. Kamrarna vill emellertid understryka att detta inte endast gäller näringsidkarens prestation utan även just konsumentskyddets innehåll. Detta krav på tydlighet äventyras så snart man väljer skälighetsregler i stället för fastare utgångspunkter för bedömningen. Inte heller regler för tolkningen av avtalets innehåll – särskilt ifråga om vad prestationen går ut på ("resultatansvaret", garantiernas innebörd och ansvaret för utfästelser) – bör avvika från gängse praxis eller genom fiktiv avtalstolkning från vad en part normalt måste antas ha avsett. Kamrarna återkommer till dessa frågor i det följande.

Som tidigare nämnts leder överdrivna krav på näringsidkarens prestation till fördyring. I värsta fall kan man härmed befrämja en från allmän synpunkt icke önskvärd "köp och släng"-mentalitet. Handelskamrarna vill i detta sammanhang särskilt framhålla att överdrivna krav på näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att reparera en vara kan användas som ett argument i näringsidkarens marknadsföring att få sälja nya varor i stället för att reparera. Vidare kan näringsidkaren uppfatta risken för skadeståndsansvar eller för att inte få fullt betalt för sitt arbete så betydande att han överhuvud inte vill åtaga sig att reparera varan.

Från konsumentens synvinkel är det givetvis av särskilt intresse att konsumentskyddet utformas på ett sådant sätt att konsumentkollektivet inte drabbas av onyttiga kostnader. Reglerna får inte utformas så att de leder till administrativ omgång. Kamrarna vill i detta sammanhang särskilt framhålla den risk för ökade administrationskostnader som kan uppkomma genom överdrivna krav på "specificerad räkning", komplicerade skadeståndsregleringar och frångåendet av avtalat pris som utgångspunkt vid bestämmandet av avbeställningsersättning. Kamrarna återkommer till sistnämnda frågor i kommentaren till lagförslagets enskilda bestämmelser.

– – –

Lagförslagets huvudlinjer

Utredningsarbetet

Betänkandet innehåller en utomordentligt värdefull kartläggning av gällande rätt inom ett stort och svåröverskådligt rättsområde. Redan härigenom har betänkandet ett stort värde som utgångspunkt för utformningen av individuella avtal och standardavtal. Betänkandet innehåller dessutom en föredömlig redovisning av skälen för och emot olika, tänkbara lösningar samt konkretiseringar genom väl valda exempel. Även om utredningens förslag till lösningar inte alltid kan accepteras, vill kamrarna begagna tillfället att uttala sin tillfredsställelse med utredningsarbetet som sådant.

Tillämpningsområdet

Det kan förefalla egendomligt att bygga ett lagförslag på avtalstypen materiellt arbetsbeting och att lämna det minst lika viktiga området för immateriella tjänster utanför. Frågan är emellertid om man överhuvud kan begagna lagstiftningsmetoden för att få till stånd ett "heltäckande" konsumentskydd på konsumenttjänstområdet. Utredningen har visat på de rättstekniska svårigheter som i så fall skulle uppstå. Handelskamrarna kan därför i och för sig acceptera den föreslagna avgränsningen.

Lagförslagets nyheter

Emellertid innehåller den föreslagna lagstiftningen åtskilliga nyheter som saknar motsvarighet i gällande rätt. Detta leder till svårigheter att åstadkomma en nödvändig samordning med reglerna inom angränsande rättsområden. Som ett exempel kan nämnas den situation som kan uppkomma om en säljare genom ett fristående s. k. serviceavtal utfäster sig att utföra servicearbete på varan sedan garantitiden för köpet gått ut. Sådana serviceavtal är numera mycket vanliga, även inom området för konsumenttjänster. De innefattar inte bara arbete på lös sak eller fast egendom utan även immateriella tjänster och utgör sålunda i den bemärkelsen "blandade" avtal. Antag att konsumenten betalar serviceavgiften för sent, att han kräver stilleståndsersättning för att varan ej fungerar och att han slutligen säger upp serviceavtalet i förtid. Enligt nu gällande rätt föreligger inga regler som hindrar näringsidkaren att fastställa räntesatsen och att begränsa skadeståndsansvaret till en skyldighet att utge "utgiftsersättning" (jfr 6 § konsumentköplagen). Vidare bestäms avbeställningsersättningen efter principen om det positiva kontraktsintresset, dvs. det avtalade priset minus gjorda eller möjliga inbesparingar på grund av att prestationen inte behöver fullgöras. Om vi antar att serviceavtalet föreskriver 1,5 % dröjsmålsränta per månad och att skadeståndsansvaret begränsats på ovan angivet sätt nödgas man, om den föreslagna lagstiftningen antas, *samtidigt tillämpa olika principer* inom ramen för ett och samma avtal för bestämmandet av dröjsmålsräntan, skadeståndet och avbeställningsersättningen. Detta exempel kan räcka för att påvisa den absoluta nödvändigheten att eliminera sådana delar i lagförslaget som inte stämmer överens med vad som gäller inom angränsande rättsområden. Ett genomförande av lagstiftningen i föreslagen form skulle leda till bristande konsekvens i rättssystemet, vilket skulle medföra svåröverskådlighet, överraskningsmoment för parterna och ökade – delvis onyttiga – kostnader.

Tidpunkten för ikraftträdandet

Konsumenttjänstutredningen framhåller att det är angeläget att den föreslagna lagstiftningen träder i kraft så snart som möjligt och förutskickar att den skulle kunna genomföras utan att översynen av konsumentköplagen avvaktas (s. 32 i betänkandet). Handelskamrarna vill för sin del bestämt avstyrka att den föreslagna lagen träder i kraft i vart fall innan översynen av konsumentköplagen lett till lagstiftning. I den mån konsumenttjänstlagen kommer att innehålla väsentliga ändringar av gällande rätt (t. ex. i fråga om innebörden av tidsbestämda garantier, reklamationsfristen, avbeställning, ränta och skadestånd) är det dessutom angeläget att avvakta motsvarande ändringar i köplagen, räntelagen och skadeståndsrättslig lagstiftning. Kamrarna hänvisar i detta sammanhang till vad som ovan anförts beträffande behovet av samordning.

Med hänsyn till de betydande informations- och utbildningsinsatser som kommer att krävas om lagförslaget genomförs bör också relativt lång tid – minst 1 år – förflyta mellan lagens antagande och ikraftträdande.

Som framhållits ovan innehåller betänkandet en utomordentlig värdefull kartläggning av gällande rätt på förevarande rättsområde. De synpunkter beträffande lagreglernas utformning, som handelskamrarna i det föregående anmält, kräver dock tämligen omfattande ändringar. Handelskamrarna avstyrker därför att förslaget i sin nuvarande utformning lägges till grund för lagstiftning.

1.24 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Näringslivets organisationer har avgivit ett gemensamt yttrande över förslaget till konsumenttjänstlag. I detta remissarbete har även undertecknade organisationer deltagit. Vi ansluter oss i huvudsak till detta yttrande. Härutöver vill organisationerna i föreliggande yttrande framföra vissa kompletterande synpunkter.

Bland organisationernas delägare återfinns de flesta branschförbund inom hantverk, service och distribution. Dessa branscher är just de som kommer att beröras av den föreslagna konsumenttjänstlagen. För organisationernas medlemsföretag tillhör också lagförslaget de väsentligaste frågorna under senare tid. Organisationerna förutsätter därför att dess synpunkter på detta förslag beaktas med vederbörlig tyngd.

Allmänt

Organisationerna delar utredningens utgångspunkt att en speciell lag fordras på konsumenttjänstområdet. För tjänster som reparation, underhåll och ombyggnad finns det f. n. praktiskt taget inte någon lagreglering. Detta har vållat en del problem för både konsumenter och näringsidkare, även om en fungerande praxis utvecklats, bl. a. genom analogitolkningar från andra närliggande rättsområden.

Från konsumentsynpunkt kan det också vara rimligt att en lag på tjänsteområdet ges en speciell konsumentskyddsinriktning. Det är dock lika väsentligt att konstatera att behovet av det skydd inom marknads- och köpområdet, som under senare år tillförsäkrats konsumenten, även finns hos den stora mängden detaljister och servicegivare och industriella småföretag, underentreprenörer etc. Många näringsidkare har låg skolutbildning och ringa kunskaper i juridiska frågor. De har heller knappast tid att sätta sig in i den allt mer komplicerade köp- och marknadsrätten. Detta ger dem inte bara en sämre ställning gentemot konsumenten; de kommer också i sämre position gentemot grossister och andra leverantörer. Av detta skäl bör näringsidkarens rättsliga ställning gentemot dessa "bakre led" stärkas; annars kommer denne på mellanhand. Denna fråga har tidigare aktualiserats bl. a. i en riksdagsmotion (1978/79: 1476) och i en gemensam skrivelse från Sveriges Köpmannaförbund och SHIO-Familjeföretagen. Kopia på denna bifogas.[1]

I särskilda yttranden till betänkandet har experterna Holm och Johansson utvecklat dessa viktiga frågor. Organisationerna instämmer i expertens yttranden.

Utredningen har på denna punkt hänvisat till pågående utredning av konsumentköplagen och av det skälet avstått från att föreslå speciella regler. Organisationerna, som haft förhoppning att utredningens förslag även skulle innefatta en reglering av förhållandena till bakomliggande led, vill understryka att det är nödvändigt att konsumenttjänstlagens tillkomst tidsmässigt samordnas med en reformering av konsumentköplagen eller allmän avtalslagstiftning så att förhållandena till bakomliggande led ur de små och medelstora företagens synpunkt får en acceptabel lösning.

Även om redan nu flertalet seriösa företag i allt väsentligt följer principerna i lagförslaget torde lagen ändå komma att medföra kostnadsökningar för företagen. De måste då genom en högre debitering försäkra sig om tillräckliga inkomster för att täcka dessa fördyringar. Det kan därför vara

[1] Kopian är här utelämnad.

på sin plats att påpeka att det i sista hand är konsumentkollektivet som får betala näringsidkarens ökade ansvar.

En allvarlig anmärkning som kan riktas mot lagen är att den kan komma att öka gapet mellan de seriösa företagen och de oseriösa företagen som arbetar på den "svarta marknaden". De senare kommer självfallet inte att drabbas av de ökade kostnader som en konsekvent och fullständig tillämpning av konsumenttjänstlagen torde medföra. De kommer därigenom att kunna hålla lägre priser och alltjämt verka attraktiva på resurssvaga konsumenter som på så sätt även framgent kommer att vara utlämnade åt dessa företags oseriösa marknadsföring och låga servicenivå.

Det är därför av yttersta vikt att samhället kraftigt verkar för att komma till rätta med de problem som de oseriösa företagen utgör. SHIO-Familjeföretagen har i andra sammanhang förklarat vilka vägar man kan gå för att lösa detta problem. Vi hänvisar till SHIO-Familjeföretagens yttrande (bifogas[1]) till Arbetsmarknadsdepartementet över den rapport som avgivits 1978-09-12 angående uthyrnings- och entreprenadföretag i Norden. Särskilt vill vi understryka kravet på obligatorisk registrering av alla företag, vilket ej är att förväxla med auktorisering. En sådan registrering skulle kunna ge myndigheterna en praktisk möjlighet att följa de oseriösa företagens verksamhet.

Ikraftträdande

Med tanke på det omfattande informationsarbete i form av kurser och framtagande av material som fordras för att lagen skall kunna tränga in ordentligt i både konsumenternas och näringsidkarnas medvetande, fordras en tidsfrist, från det att lagen antas till dess den träder i kraft, på minst 12 månader. Som exempel på vilka problem som kan uppstå när informations- och förberedelsetiden inför en komplicerad lags introduktion varit för kort kan hänvisas till konsumentkreditlagens införande.

1.25 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund:

Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund, som tillsammans med Sveriges Industriförbund, SHIO-Familjeföretagen och ett antal andra organisationer, avgivit gemensamt remissvar över konsumenttjänstutredningens betänkande SOU 1979:36, Konsumenttjänstlag, får härmed, som ett branschspecifikt tillägg till de generella ställningstaganden, som skett i det gemensamma remissyttrandet, belysa lagförslagets konsekvenser ur byggnadsindustrins synpunkt. Föreningen och förbundet vill redan inledningsvis påtala att utredningsförslaget inte är anpassat till de förhållanden, som råder inom byggnadsbranschen samt att den teoretiska grund på vilken ett flertal av de föreslagna bestämmelserna vilar icke ansluter till den praktiska verkligheten.

Allmänt

Enligt utredningens förslag skall konsumenttjänstlagens bestämmelser äga generell tillämpning på underhålls-, reparations- och ombyggnadsarbeten avseende fast egendom. Arbeten av detta slag skiljer sig avsevärt från

[1] Yttrandet är här utelämnat.

den typ av tjänster, som i övrigt är avsedda att inrymmas under den föreslagna konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Arbeten på fast egendom kan många gånger vara omfattande och/eller tekniskt komplicerade. Avtal om sådana tjänster kan dessutom sägas i sig innefatta en mångfald köp och tjänster av inbördes mycket olika karaktär. Arbetena bedrives också under mycket skilda betingelser. Ofta inträffar under arbetenas gång till fastigheten eller utomstående förhållanden hänförliga hinder och störningar av olika slag, vilka varit oförutsebara för såväl näringsidkare som konsument. Sålunda kan det exempelvis vid omläggning av golv eller tak eller vid andra arbeten, som i sig innefattar rivning eller nedmontering av befintliga byggnadsdelar, inte sällan visa sig att underliggande material har annan beskaffenhet eller annan kvalitet än vad som framgått av konsumentens uppgifter eller vad som i övrigt kunnat förutsättas av en fackman. Detta medför då att det resultat, som från början varit åsyftat, nödvändigtvis måste ändras i ett eller annat avseende. Sådana ändringar kan föranleda att omfattningen eller kvaliteten på arbetena ökar eller minskar men det kan även medföra ändrade förutsättningar för arbetenas utförande eller bedrivande med kostnadsmässiga konsekvenser som följd utan att slutresultatet i sig påverkas.

Arbeten avseende mer omfattande reparations- och ombyggnadsarbeten föregås vidare ofta av ett anbudsförfarande, där ett antal anbudsgivare i konkurrens lämnar anbud på utförandet av arbetena. Till grund för anbuden ligger då av konsumenten eller av honom anlitad konsult upprättade beskrivningar och ritningar avseende de arbeten som skall utföras. En konsekvens av anbudsförfarandet är att de handlingar som ligger till grund för anbudsgivningen blir av avgörande betydelse för de kommande arbetenas kvalitet, resultat och hållbarhet. Utförandet av arbetena måste vidare, i förekommande fall, ansluta till vad byggnadsnämnden bestämt i beslut om byggnadslov. Slutligen medför den statliga långivningen för nu ifrågavarande arbeten regelmässigt en strävan mot förbilligande och därmed ur resultat- och hållbarhetssynpunkt enklare utföranden och lägre standard.

Mot bakgrund av de ifrågavarande arbetenas särpräglade karaktär är det inte förvånande att det, särskilt i avtalsförhållandena med enskild konsument, ofta uppkommer besvärliga, ur administrativ synpunkt kostsamma och inte sällan onödiga reklamationer. De tvister, som föranledes härav, har många gånger sin orsak i att köparen/beställaren saknar de tekniska kunskaper som erfordras, för att på ett riktigt sätt kunna utvärdera utförda arbeten. Inom byggnadsbranschen har under de senaste åren kunnat förmärkas en markant ökning av antalet oberättigade reklamationer i konsumentavtalen. Nämnda utveckling innebär att de onyttiga kostnader för besiktningar m. m., som härvid uppkommer, precis som andra kostnader för produktionen, får bäras av konsumentkollektivet.

Konsumenttjänstutredningens lagförslag kan inte förväntas medföra någon lösning av nyssnämnda problem. Tvärtom är utformningen av en rad bestämmelser i lagförslaget, såvitt gäller bestämmelsernas tillämpning på ombyggnads- och reparationsarbeten, närmast ägnade att direkt öka frekvensen av felaktiga reklamationer, liksom onödiga och oberättigade prisdiskussioner. Nämnda effekt kan förväntas redan som en följd av lagförslagets höga detaljeringsnivå, där utredningen – till skillnad från vad som gäller inom det köprättsliga området – valt att inte reglera konsumentskyddet i form av tvingande minimiregler utan istället utforma detaljerade "normalregler" av genomgående tvingande karaktär. Genom att lagförsla-

get utformats på så sätt försvåras eller omöjliggöres nödvändiga och även ur konsumentsynpunkt ändamålsenliga branschanpassningar i de standardavtal, som framtages på frivillig väg, genom konsumentverkets arbete eller inom ramen för avtalsvillkorslagen. Slutligen synes utredningen i mycket begränsad omfattning ha övervägt och utvärderat de praktiska och ekonomiska konsekvenserna av föreslagna bestämmelser, särskilt när det gäller bestämmelsernas tillämpning på omfattande och tekniskt komplicerade arbeten. Föreningen och förbundet återkommer i det följande till ett antal enskilda bestämmelser där någon avvägning mellan utredningens förslag till reglering samt de merkostnader för tjänstens utförande, som utgör en direkt följd av förslaget, över huvud taget inte skett från utredningens sida.

Utredningen föreslår att uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete, som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet, undantages från lagens tillämpningsområden. Föreningen och förbundet tillstyrker att nyuppförande av bostadsbyggnad undantas. Föreningen och förbundet anser vidare – helt i likhet med vad experten Johansson anfört i särskilt yttrande – att arbeten som utförs i samband med nyuppförande av byggnad måste undantagas från lagens tillämpningsområde, oavsett om dessa utförs av byggnadsentreprenören eller av sidoentreprenör. En annan ordning på denna punkt medför att skilda regelkomplex skulle bli gällande på ett och samma objekt, vilket måste orsaka avgränsningsproblem såväl mellan näringsidkarna inbördes som mellan näringsidkare och konsument. Vad nu sagts gäller särskilt som det vid mindre entreprenader stundom kan råda oklarhet i vad mån el-, rör-, målningsentreprenörer m. fl. är att betrakta som underentreprenörer till byggnadsentreprenören eller sidoentreprenörer.

Utredningens förslag utgår, i likhet med annan konsumentlagstiftning, från det generella antagandet att avtal mellan näringsidkare och konsument genomgående kännetecknas av en bristande partsbalans. Nämnda antagande, som i vart fall inom tjänsteområdet inte är generellt riktigt, präglar utformningen av en rad regler i lagförslaget. Det sagda hindrar inte att utredningens förslag på vissa punkter kan förmodas utgöra en kodifiering av gällande rätt. Lika uppenbart är emellertid att utredningen, med syfte att i olika avseenden trygga konsumentskyddet, på ett flertal punkter i lagförslaget sträckt sig avsevärt mycket längre, än vad som, i vart fall inom byggnadsbranschen, utgör gällande rätt. Som utredningen anger (sid. 121 i betänkandet) ankommer det i varje enskilt fall på rättstillämpningen att ta ställning till om gällande eller föreslagen konsumentlagstiftning bör tillämpas analogt utanför lagstiftningens egentliga tillämpningsområde. Föreningen och förbundet tar av nyssnämnda skäl bestämt avstånd från utredningens generella "anvisningar" för den kommande rättstillämpningen liksom utredningens uttalanden att stora delar av lagförslaget stundom skall kunna tillämpas analogt även i avtal mellan näringsidkare.

– – –

Sammanfattande synpunkter

Som ovan framgått har utredningen vid utformningen av enskilda bestämmelser inte alls eller inte i tillräcklig utsträckning övervägt och beaktat reparations- och ombyggnadsarbetenas komplicerade natur och de särskilda förutsättningar under vilka sådana arbeten bedrivs. Med anledning härav är föreningens och förbundets uppfattning den att förslaget i föreliggande skick inte kan läggas till grund för lagstiftning och inte heller kan

utgöra en acceptabel utgångspunkt för det fortsatta lagstiftningsarbetet. Förslaget är alltför komplicerat och långtgående samtidigt som åtskilliga regler har karaktär av abstrakta generalklausuler, påbyggda med olika motivuttalanden, vilket skulle innebära påtagliga svårigheter vid tillämpningen av reglerna. Åtskilliga bestämmelser i förslaget har vidare en direkt prisuppdrivande effekt samt medför en ökad byråkrati och administration kring olika praktiska frågor, som kan uppkomma i samband med tjänstens utförande. Sådana bestämmelser med åtföljande ekonomiska konsekvenser ter sig inte förmånliga för konsumentkollektivet. I vart fall kan man inte – som utredningen – underlåta att ta ställning till dessa frågor och låtsas som om ökade administrativa krav på företagen inte skulle föranleda någon prispåverkan. Enligt föreningens och förbundets mening ter det sig naturligt att ett fortsatt arbete med gemensamma regler för konsumenttjänster – i likhet med vad som är fallet inom köprätten – inriktas endast på tvingande minimibestämmelser.

1.26 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Allmänt om behovet av lagstiftning på tjänsteområdet

Såsom utredningen påpekar finns det i Sverige i dagens läge endast i obetydlig utsträckning lagstiftning som från civilrättslig synpunkt direkt rör tjänster. Rättsläget är många gånger tämligen oklart eller låter sig i vart fall fastställas endast med svårighet. Från allmän synpunkt ter sig det osäkra rättsläget på ett så viktigt område som konsumenttjänsterna som olämpligt.

Verkstäder som är anslutna till MRF tillämpar emellertid sedan ett antal år gemensamma "Regler för reparationer". De nu gällande har antagits efter överläggningar med KO. Reglerna är ganska utförliga och innehåller bestämmelser om vilka rättigheter och skyldigheter som parterna har.

En svaghet med ett standardavtal av nu angivet slag är dock att det inte omfattar oorganiserad eller oseriös näringsverksamhet. Inom bilverkstadsbranschen märks i dagens läge en betydande oro över den utveckling som leder till ett ökat inslag av bilverkstäder som bedriver verksamhet mera kortsiktigt och på ett från konsumentsynpunkt mindre seriöst sätt. Det av Konsumentverket tidigare framlagda förslaget till lag om tillsyn över fordonsverkstäder är främst föranlett av förekomsten av denna typ av problem inom bilreparationsbranschen.

Mot denna bakgrund kan det te sig befogat att införa en civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster. En sådan lagstiftning torde vara ägnad att stödja de seriöst bedrivna företagens verksamhet och stärka förutsättningarna för konkurrens på lika villkor i vad avser de grundläggande avtalsvillkoren vid utförande av konsumenttjänster. En förutsättning härför är dock självfallet att den föreslagna konsumenttjänstlagen får en sådan genomslagskraft på fältet att den även träffar de grupper av oseriösa näringsidkare, som medvetet brukar sätta sig över lagstiftning inom skilda områden. Näringsidkare av detta slag bör bli föremål för en betydligt större kontroll än vad som i dag sker. Konsumentverket och de regionala och lokala konsumentorganen torde härvidlag ha en viktig uppgift att fylla.

I den mån den föreslagna lagstiftningen i praktiken får effekt mot icke seriöst bedriven verksamhet, har således MRF intet att erinra mot införandet av en konsumenttjänstlag.

– – –

Förhållandet till bakre led

Förslaget till konsumenttjänstlag ålägger enligt tvingande regler näringsidkare, som utför konsumenttjänster, skyldigheter gentemot konsumenterna i en rad skilda hänseenden. Många av de berörda näringsidkarna är hantverkare eller andra småföretagare, som ofta befinner sig i underläge i förhållande till bakre led, dvs. till materialleverantörer, underentreprenörer eller motsvarande. Flertalet bilverkstäder utgör sålunda småföretag, som emellanåt kan drabbas av svårigheter att föra konsumentskyddskostnader bakåt i situationer, där detta framstår som berättigat. Att detta kan föranleda nackdelar även från konsumentsynpunkt torde vara uppenbart, eftersom konsumenterna kan utsättas för en avvisande hållning vid reklamation i en sådan situation. För att inte konsumenternas rättsläge härvidlag skall försämras är det angeläget att det finns en rimlig balans mellan konsumentens motpart och det bakomliggande ledet i vad avser dessas rättigheter och skyldigheter.

Medlet att komma till rätta med här aktuella problem är enligt utredningen en tillämpning av generalklausulen i 36 § avtalslagen. De hittills vunna erfarenheterna av klausulen tyder emellertid inte på en aktiv tillämpning och genomslagskraft av densamma. Dess betydelse som underlag vid avtalsförhandlingar inom näringslivet får inte överdrivas, eftersom vägledande prejudikat i allt väsentligt saknas. Det är mot bakgrund härav angeläget att frågan om avtalsrelationer i bakre led blir föremål för närmare utredning. MRF ansluter sig till vad som anförts härom i det särskilda yttrande som avgivits av utredningens experter.

1.27 Kungl. automobilklubben (KAK):

Inom KAKs verksamhetsområde intar konsumentfrågorna en ingalunda oväsentlig plats speciellt då det gäller förhållandet mellan bilägarna som konsumenter och bilverkstäderna.

KAK vill erinra om att de av Motorbranschens Riksförbund efter samråd med KO införda reglerna för reparationer inneburit en betydelsefull sanering av branschen. KAK finner att de kollektiva åtagandena av medlemmarna i MRF varit av så stor betydelse ur konsumentsynpunkt att några ytterligare åtgärder beträffande denna grupp icke torde erfordras. De seriöst arbetande företagen har alltså redan vidtagit ur konsumentsynpunkt erforderliga åtgärder, men å andra sidan förekommer tyvärr i branschen ett relativt stort antal outsider-företag, vilka står utanför denna överenskommelse. Därför finner KAK att det föreligger ett behov av lagstiftning på tjänsteområdet när det gäller bilbranschen.

Den närmare utformningen av denna lagstiftning bör givetvis omfatta sådana frågor av principbetydelse som möter parterna i samband med avtal om hur konsumenttjänsten bör utföras. Det synes därför lämpligt att lagregler införes som direkt berör parternas rättigheter och skyldigheter. Det förtjänar understrykas, att lagstiftningen bör få sådan utformning att den kommer att gälla principiella frågor och icke leda till att konsumenterna får överdrivna anspråk på konsumentskyddet, vilka måste leda till högre priser. Reglerna bör i princip ej heller utformas så, att de leder till ökade administrativa kostnader som påverkar priset för tjänsten.

– – –

KAK finner att utredningen på ett synnerligen grundligt sätt genomgått de problem som sammanhänger med förhållandet mellan näringsidkare och konsument i fråga om utförandet av tjänster. Under hänvisning till ovan-

stående reservationer när det gäller olika avsnitt i förslaget, vill KAK i princip tillstyrka att en konsumenttjänstlag införes. Dock bör hänsyn tas till att köplagsutredningen också upptagit hithörande problem, varför en gemensam lösning är att rekommendera.

1.28 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF):

MHF, vars verksamhet som konsumentorganisation berör bl. a. bil- och bilreparationsmarknaden samt resemarknaden, anser att utredningen på ett ambitiöst och grundligt sätt har underbyggt sitt förslag till konsumenttjänstlag. Förslaget är i stort sett en laglig reglering av den praxis som vuxit fram under senare år.

Som en följd av avtal mellan konsumentorganisationer typ MHF och Motorbranschens Riksförbund (MRF) har en viss självsanering ägt rum inom motorbranschen. Mindre seriösa företag synes i viss utsträckning ha ändrat policy och följt praxis och ingångna avtal mellan huvudorganisationen och organ som tillvaratar sina medlemmars intressen. MHF delar därför utredningens förmodan att en konsumenttjänstlag är av värde inte bara för konsumenterna utan också för seriösa näringsidkare, då den kan bidra till sanering av en bransch.

– – –

Sammanfattningsvis vill MHF med åberopande av vad som anförts *tillstyrka* förslaget till Konsumenttjänstlag och föreslagna ändringar i Marknadsföringslagen och Konsumentkreditlagen.

1.29 Motormännens riksförbund (M):

Inledningsvis vill M framhålla att nu gällande regler för reparationer som tillämpas av verkstäder anslutna till Motorbranschens Riksförbund i stort sett utgör ett acceptabelt underlag för lösning av sådana tvister som faller inom ramen för dessa regler. Åtskilliga situationer, bl. a. konsumentens möjligheter till hävning vid t. ex. dröjsmål från verkstadens sida, behandlas dock icke i dessa regler och M delar därför utredningens synpunkter beträffande behovet av en lagstiftning.

1.30 Västsvenska Varvsföreningen:

En stor del av lagförslaget såsom det framlagts av utredningen består av en kodifiering av redan gällande rätt. De väsentliga nyheterna vad gäller just denna del av förslaget består i huvudsak av tre delar:

a. Depositionsansvaret utvidgas utöver "besittning" och skall nu även omfatta de situationer när näringsidkarna har "... kontroll".

b. Näringsidkaren skall ej ha rätt att friskriva sig eller på annat sätt avtalsvägen minska sitt ansvar; reglerna är således tvingande.

c. Faran för godset torde kvarstå även sedan konsumenten kommit i dröjsmål med avhämtandet; troligen skall här gälla samma princip som utredningen föreslår i samband med behandlingen av "faran för näringsidkarens prestation" vid konsumentens dröjsmål med avhämtande – nämligen att konsumenten måste komma i väsentligt dröjsmål innan faran övergår. Detta utsägs emellertid ej klart i denna del av lagförslaget.

– – – (se avsnitt 11.15) – – –

Av vad som ovan anförts framgår att det är av väsentligt intresse för en varvsägare att i förväg kunna precisera sitt ansvar. På grund av de växlande förhållanden under vilka båtar läggs upp eller arbeten utförs på dessa kan denna precisering endast ske avtalsvägen. Således bör ett varv rimligen själv få bestämma när man tar emot en båt för vinterförvaring och därmed står depositionsansvar och när man endast uthyr en båtplats, i vattnet eller på land, eller utför visst arbete på en båt.

Idag tillhandahåller flertalet varv sina tjänster under allmänna villkor. En kontroll av dessa villkors skälighet ur konsumentsynpunkt kan med fördel ske inom ramen för nuvarande konsumentlagstiftning. I övrigt kan oskäliga villkor jämkas i enlighet med avtalslagen.

Med hänvisning till vad som ovan anförts hemställes att en utvidgning av depositionsansvaret till att omfatta "kontroll" ej bör företas om utvidgningen ej klarare kan avgränsas och förtydligas; att en ny lagstiftning ger parterna möjlighet att avtala om dels när förvaring skall föreligga, dels villkoren för sådan förvaring; samt att det inskrivs att faran för godset övergår på konsumenten vid dennes dröjsmål även om näringsidkaren åläggs viss vårdplikt.

1.31 Svenska Båtindustriföreningen Sweboat:

Såsom framgår av det gemensamma remissyttrandet från skilda näringslivsorganisationer delar vi den uppfattning, som kommit till uttryck uti ifrågavarande yttrande. Vi delar även i huvudsak den uppfattning, som kommit till uttryck i Västsvenska Varvsföreningens remissyttrande. Emellertid vill vi därutöver anföra följande.

Förslaget till konsumenttjänstlag omfattar mycket stora och skilda områden, såväl i vad avser värdet som storleken på de föremål som omfattas av förslaget. Även arten av tjänsterna kan vara mycket olika. Vi anser därför, att därest det föreliggande förslaget kommer att ligga till grund för en proposition det tydligt måste framgå att med konsumenttjänst icke omfattas förvaring av vara.

Av utredningens förslag framgår det emellertid, att olika uppfattningar kommit till stånd i utredningen. Såsom exempel härpå kan nämnas, att det å sid. 100 3 st. sista meningen säges, att yrkesmässig förvaring är en form av konsumenttjänst, varvid nämnes båtuppläggning på varv, pälsförvaring etc. Samma synpunkter kommer även till uttryck på andra ställen i utredningen. I specialmotiveringen nämndes dock å sid. 412, 5 st., att beträffande viss egendom såsom bilar, båtar och pälsar är det vanligt, att avtal träffas om att näringsidkaren skall dels utföra vissa arbeten, dels taga hand om saker för förvaring under viss tid. Vidare säges, att i den mån arbetsmomentet icke är av helt underordnad betydelse är lagen tillämplig på sådana avtal. Det bör därför i lagtexten eller i departementschefens yttrande klart framgå, att t. ex. en yrkesmässig uthyrning av plats för en båt – vare sig det är på land eller i vatten – icke omfattas av konsumenttjänstlagen. Vad konsumenten därvid utnyttjar och betalar för är en del av fast egendom. Som bekant har enligt jordabalkens bestämmelser en fastighetsägare icke något ansvar för den egendom, som nyttjanderättshavaren har på den plats som han förhyr, om ej annat avtalats. En klar distinktion bör därför tydligt framkomma mellan bestämmelserna i jordabalken och den ev. konsumenttjänstlagen.

Såsom framgår av det gemensamma remissyttrande, som vi deltagit i, har många frågor och lagbestämmelser givits en mycket elastisk tolkning.

Att av förarbetena – såsom exempelvis utredningens förslag – exakt utläsa vad som avses med att arbetsmomentet "inte är av helt underordnad betydelse", är omöjligt. Det bör därför i den ev. kommande lagstiftningen framgå, att hyrandet av en bestämd båtplats under viss angiven tid mot erläggande av hyra, vare sig det sker i vatten eller på land, ej omfattas av konsumenttjänstlagen. Näringsidkarens – i detta fall varvsägarens – ansvar skall därför icke inrymmas inom konsumenttjänstlagen i sådana fall, utan endast då exempelvis båten inlämnats till ett varv för en kortare tid för utförandet av överenskomna tjänster. Exempelvis kan nämnas, att en kund förhyr en uppläggningsplats under tiden 15 oktober–1 juni nästkommande år. Han beställer därvid vissa tjänster, som på sin höjd kan taga varvsägaren 20 timmar att utföra. Kostnaden för själva arbetsmomentet kan då uppgå till c:a 3 000 kronor inklusive material, medan hyreskostnaden för den ifrågavarande tiden kanske endast uppgår till 1 500 kronor. Av exemplet framgår, att tiden för förvaring är 7 $^{1}/_{2}$ månad, varvid endast två dagar åtgår för utförandet av den s. k. konsumenttjänsten. Kostnaden för konsumenttjänsten däremot är dubbelt så stor som hyreskostnaden. Tolkningen av uttrycket "inte är av helt underordnad betydelse" kan ju då ske på två sätt, antingen i förhållande till tidsrymd eller i förhållande till priset. Enligt vår absoluta uppfattning måste det klart framgå, att i ett sådant fall utnyttjandet av viss del av fastigheten är det dominerande inslaget och ej arbetsmomentet.

Med ovanstående förtydligande skapas klara regler, och ovisshet behöver ej uppstå vilken lag som är tillämplig på upplåtandet av del av fast egendom för båten ifråga. Näringsidkarens/varvsägarens ansvar för omhänderhavd egendom skall således ej bedömas utifrån de föreslagna reglerna i den eventuella lagstiftningen om konsumenttjänster.

Ytterligare ett spörsmål, som vi vill draga upp i detta sammanhang, är att vid ett ev. utformande av en konsumenttjänstlag ett nära samarbete måste ske med försäkringsbranschen, så att såväl näringsidkaren som konsumenten kan få ett fullgott försäkringsskydd till lägsta möjliga pris, och att man undviker många former av dubbelförsäkring, dock utan att man därigenom kommer i den situationen att den omhänderhavda egendomen är oförsäkrad. Enligt vår erfarenhet har det i ett flertal fall visat sig, att varvens ansvarsförsäkringar m. m. ej är kongruenta med dem som gäller för konsumenternas båtförsäkringar. Vi anser att denna fråga ytterligare måste utredas innan ett förslag till konsumenttjänstlag framlägges i proposition. Det kan synas egendomligt att denna fråga ej har kunnat klarläggas, men man måste i detta fall hålla i minnet, att de små servicevarven etc. är en styvmoderligt behandlad "lillebror" till de stora försäkringsbolagen.

Vad som här senast omnämnts ansluter sig till det huvudyttrande, som vi deltagit i, och utgör ett komplement till samordning med annan blivande lagstiftning.

1.32 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Sjösportens Samarbetsdelegation (SSD), som vid behandlingen av föreliggande remiss haft biträde av egen juridisk sakkunskap, har granskat det framförda förslaget från allsidiga synpunkter. Ur konsumentsynpunkt har SSD beaktat att skenbara fördelar för konsumenterna ofta måste betalas med högre pris för produkten, och SSD har därför på olika punkter övervägt i vad mån de föreslagna konsumentskyddsreglerna har reell betydelse för de båtägare SSD företräder.

SSD yttrar sig inte om förslagets allmänna lämplighet att läggas till grund för lagstiftning på annat sätt än att anföra vissa betänkligheter mot att lagen såsom speciallag för konsumenter framläggs innan grundläggande lagstiftning finns på området.

Området för den föreslagna lagen är starkt begränsat både med avseende på de partsrelationer (näringsidkare–konsument) den behandlar och med avseende på de tjänster den täcker. SSD har synpunkter på båda begränsningarna.

Förslagets egenskap av *speciallag för konsumentskydd* har stöd både i direktiven och i det förhållandet att det nordiska samarbetet inriktats just på konsumentskyddslagstiftning. Dessa utgångspunkter kan emellertid inte på detta stadium hindra kritiska synpunkter på den gjorda begränsningen.

När konsumentköplagen kom till var den allmänna köprätten sedan länge reglerad genom köplagen. När konsumentkreditlagen kom till var krediträtten reglerad genom bl. a. skuldebrevslagen. De nämnda två konsumentskyddslagarna är en i huvudsak tvingande komplettering till förmån för en speciell grupp av lagstiftning på ett område där grundläggande dispositiva regler redan finns.

För den föreslagna konsumenttjänstlagen är förhållandet ett annat. Här saknas hos oss grundläggande lagstiftning, och vad som kan gälla är i många avseenden osäkert. I detta läge blir förslaget med en mängd tvingande regler den enda lagstiftning som finns på området. Utredningen anger själv att förslagets regler skall ha prägel av normalregler, grundade på en balanserad avvägning av partsintressena, och att det därför bör ägna sig till analogisk tillämpning.

SSD kan inte finna att tvingande regler till konsumenters skydd är någon lämplig utgångspunkt för analogisering utanför det direkt reglerade området. Konsumentintresset har i förslaget på flera punkter framdrivit särlösningar som innebär avsteg från köplagens motsvarande lösningar, som hittills ansetts gälla analogivis. Sådana avvikelser från allmännare regler medför dels osäkerhet om vad som skall gälla utanför lagens starkt begränsade tillämpningsområde och kan dels leda till skilda regleringar av ganska likartade situationer vid gränsen till köp. Över huvud taget är det en ogynnsam utgångspunkt för en speciallagstiftning av förevarande art att grundläggande lagregler på området saknas.

Avgränsningen av de *täckta tjänsterna* är påfallande snäv. Förslaget behandlar bara arbete på lös sak och arbete på fast egendom eller annan byggnad/anläggning på mark eller i vatten. Den snäva begränsningen medför dels att beteckningen "konsumenttjänstlag" blir mindre adekvat och dels att det på många punkter kan bli osäkrare vad som skall gälla än om "tjänster" i allmänhet hade täckts, med generellare regler. SSD kan illustrera detta med ett exempel från sitt eget verksamhetsområde.

Förslaget omfattar båtreparationer och annat arbete på båtar, t. ex. målning och utrustning. Rena förvarings- eller förtöjningsåtaganden täcks däremot inte. Det är emellertid ovisst om sådant arbete som upptagning och sjösättning, täckning och avtäckning omfattas. Om sådana arbetsmoment ingår, är det möjligt att ett förvaringsavtal vari de är en del skall i sin helhet omfattas av lagen; motiven säger att förvaring faller under lagen om den är förenad med arbetsavtal av viss betydelse. Osäkerhet av detta slag har betydelse främst därför att lagens bestämmelser skall vara tvingande, medan det råder avtalsfrihet utanför lagens område.

Lagen genomför som nämnts en rätt långtgående *tvingande reglering*.

SSD finner att regeltvånget även för en ren konsumentlagstiftning på flera punkter går längre än vad som är behövligt. Generellt kan man hålla med om att friskrivningar i standardkontrakt kan vara konsumenterna till skada, men tillgång till individuell friskrivning kan samtidigt fylla ett viktigt behov. Vi återkommer härtill i samband med synpunkter på lagens regler om godtagbar prestation.

Ett allmänt drag är lagens beroende av *oprecisa värderingar*, i synnerhet begreppet "skälig". Parterna kan enligt förslaget avtala om lägre standard än normalt vid konsumenttjänster endast i den mån det är skäligt; åtaganden om provisorisk reparation godtas bara om de är skäliga; näringsidkaren får vid kundens avbeställning ersättning efter vad som är skäligt; normalersättning (vite) för avbeställning godtas i den mån det är skäligt; om pris inte överenskommits och gängse pris inte kan påvisas gäller vad som är skäligt; pris som är överenskommet får nedsättas om det är oskäligt; näringsidkaren får i flera situationer ersättning i skälig utsträckning för s. k. obehörig vinst som konsumenten kan göra genom befrielse från betalningsskyldighet; pristillägg för extraarbete får göras i skälig utsträckning; reklamationer och näringsidkarens avhjälpande av påtalade fel måste ske inom skälig tid; prisavdrag för felaktigt utfört arbete skall beräknas efter kostnaden för avhjälpande såvida det inte är oskäligt dyrt att avhjälpa felet; skadestånd som näringsidkaren skall betala kan sättas ned efter vad som är skäligt; överenskommelse om normalersättning för dröjsmål (dröjsmålsvite) godtas om ersättningen är skälig. Andra lösa bestämningar förekommer också ymnigt, såsom "rimlig tid" och många andra uttryck. Det är ett bestämt önskemål att förslaget vid en eventuell fortsatt departementsbehandling preciseras på åtskilliga punkter.

De nu framförda allmänna anmärkningarna skall ytterligare exemplifieras i den fortsatta behandlingen av de enskilda reglerna.

1.33 Kooperativa förbundet (KF):

Utredningen har behandlat konsumentens rättsliga ställning på tjänsteområdet. Någon samlad civilrättslig lag, som reglerar de frågor som uppstår då en konsument får tjänster utförda av en näringsidkare finns inte tidigare i svensk rätt. KF skall bevaka konsumenternas intressen och från denna utgångspunkt är en lag av det slag som utredningen föreslår välkommen.

Inom KF:s, dess dotterföretags och konsumentföreningarnas verksamhet utgör visserligen tjänster i form av service, reparation och underhåll en mindre del än t. ex. tillhandahållandet av varor och andra förnödenheter till konsumenterna. KF anser det likväl även från näringsidkarsynpunkt vara bra att de delvis oklara rättsliga frågor, som hänger samman med tillhandahållandet av tjänster, regleras genom en särskild lag.

Eftersom någon egentlig lagstiftning tidigare inte finns har utredningen gjort en ingående bedömning av de frågor som kan behöva lagregleras. Detta har resulterat i ett omfattande betänkande som delvis innehåller komplicerade rättstekniska resonemang. Betänkandet är ändå enligt KF:s mening både välskrivet och överskådligt. Detsamma gäller utredningens lagförslag. Om förslaget läggs till grund för lagstiftning bör det med hänsyn tagen till de ingående överväganden som utredningen redovisar kunna användas som hjälpmedel för tolkning av tjänsteavtal även mellan andra än näringsidkare och konsumenter.

Förslaget innehåller emellertid en del oklara frågor och kan medföra

vissa tämligen stora tolknings- och tillämpningsproblem. KF syftar här t. ex. på att köp av vara ibland även omfattar utförande av tjänster i form av montering eller liknande liksom att utförande av en tjänst i form av t. ex. reparation ibland också innebär försäljning av vara i form av reservdel. KF finner emellertid i likhet med utredningen, att en fullständig klarhet i dessa gränsdragningsfrågor sannolikt aldrig kan uppnås. Då en relativt tillfredsställande lagstiftning som reglerar köp av varor finns och eftersom konsumentköpsutredningen f. n. arbetar på en översyn av den del av denna lagstiftning som rör förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter och kan förväntas komma med förbättringar häri, anser KF att gränsdragningsproblemen inte bör förhindra införandet av en konsumenttjänstlag.

I detta sammanhang vill KF uttrycka en förhoppning om att konsumenttjänstutredningens arbete skall ge vägledning i vissa frågor för konsumentköpsutredningens fortsatta arbete. Härvidlag vill KF också erinra om de önskemål som KF framfört i sina remissyttranden över förslaget till konsumentköplag 1972 och förslaget till köplag 1977 att alla relationer mellan å ena sidan säljare som är näringsidkare och å andra sidan konsumenter bör regleras exklusivt i en enda lag.

– – –

Utredningen har föreslagit, att lagen skall omfatta tjänster i form av arbete på lös sak och arbete på fast egendom m. m. Lagen föreslås sålunda inte omfatta transporter, sällskapsresor, konsulttjänster av skilda slag, behandling av person m. m. KF anser denna begränsning av tillämpningsområdet riktig med hänsyn till de skilda, speciella förhållanden som gäller för dessa slag av tjänster. Även om det inte uttryckligen framgår av vare sig lagförslaget eller motiven förefaller det av utredningens resonemang som om lagen inte skall äga tillämpning på sådana tjänster som utförs i samband med begravningar. KF vill ifrågasätta om inte ett förtydligande i detta hänseende bör göras i samband med den fortsatta behandlingen av lagförslaget.

– – –

Sammanfattningsvis tillstyrker KF införandet av en konsumenttjänstlag med den huvudsakliga inriktning och uppläggning som konsumenttjänstutredningen föreslår men med de ändringar i de enskilda bestämmelserna som KF förordar i detta yttrande.

1.34 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):

Förslaget avser endast tjänster där enskilda konsumenter ianspråktar näringsidkares tjänster. Därigenom berörs LRFs intressentkrets i ganska begränsad omfattning av den föreslagna konsumenttjänstlagen. Direkt berör förslaget för LRFs del endast de situationer där enskilda lantbrukare uppträder som konsumenter utanför sin näringsverksamhet samt de situationer där lantbrukskooperativa företag i sin egenskap av – med förslagets terminologi – näringsidkare i tidigare led kan göras ansvariga för vilseledande uppgifter eller underlåten information i sin marknadsföring.

Indirekt kan förslaget genom analogisk tolkning beröra också förhållandet mellan två näringsidkare där den ene med hänsyn till omständigheterna kan jämföras med en konsument, t. ex. en lantbrukare.

Förslaget innebär en långtgående reglering av försäljningen av konsumenttjänster. Behov av viss lagreglering torde föreligga. Förslaget kan härvid ligga till grund. På några punkter kan dock ifrågasättas om inte bestämmelserna går väl långt, t. ex. ifråga om näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten.

1.35 Svenska Sparbanksföreningen:

Sparbankerna, som i sin verksamhet vill slå vakt om konsumenternas ekonomiska intressen, har stor förståelse för att behov kan föreligga av bestämmelser, som reglerar förhållanden vid köp av tjänster.

Generellt måste dock kravet på åtgärder vara sådana att bestämmelserna görs entydiga, så att tolkningsproblem icke behöver uppstå om vad som avtalas, att de även från praktiskt synpunkt är genomförbara samt att de icke får prishöjande konsekvenser. Utan att gå in på enskildheter i den föreslagna lagstiftningen synes det dock allmänt kunna sägas att förslaget uppvisar brister i samtliga dessa hänseenden, varför en omprövning med ovannämnda kriterier som utgångspunkt bör göras.

– – – (se avsnitt 14.8) – – –

Med hänsyn till ovanstående får Svenska sparbanksföreningen med kraft framhålla att förslaget till konsumenttjänstlag bör omformas på ett sådant sätt att huvudsyftet – att tjäna flertalet konsumenters behov – tillgodoses, och att de förändringar av konsumentkreditlagen, som den nya lagstiftningen kan föranleda, icke får en sådan utformning att kreditgivaren omfattas av ett så långtgående ansvar, som nu skisserats.

1.36 Sveriges villaägareförbund:

Mot bakgrund av de olika åtgärder som under de senaste åren vidtagits för att stärka konsumenternas ställning är det välkommet att reformarbetet nu nått tjänstesektorn. Som framhålls i betänkandet finns det ett behov av en civilrättslig lagstiftning på detta område. Inte minst med tanke på villaägaren, som ofta har anledning att anlita hantverkare för reparations- och underhållsarbeten på den egna fastigheten, är det önskvärt med en rättslig reglering av partsförhållandet. Sveriges Villaägareförbund ställer sig därför bakom förslaget till en konsumenttjänstlag.

Strävandena att förbättra konsumentskyddet måste vägas mot kostnadsaspekterna. Med en lagstiftning som ger konsumenten långtgående fördelar kan befaras att näringsidkarna kompenserar sig genom höjda priser. En i huvudsak dispositiv lagstiftning torde minska riskerna för ett sådant resultat. Å andra sidan blir konsumentens rättsskydd i sådant fall sämre än om bestämmelserna är tvingande.

Utredningen har valt en modell med regler som i stor utsträckning är tvingande till konsumentens förmån. Bland dessa finns otvivelaktigt sådana, som pekar mot att konsumenttjänsterna kan komma att fördyras. Här kan nämnas bestämmelserna om resultatansvar, tilläggsarbeten, avbeställningsrätt, garanti. Samtidigt innefattar reglerna värdefulla förbättringar av konsumentskyddet. Vad t. ex. gäller garantiåtaganden föreslås att tidsbestämda garantier skall tolkas som funktionsgarantier. Ett sådant synsätt ligger helt i linje med den verksamhet som Sveriges Villaägareförbund drivit för att förbättra småhusköparnas ställning.

Genom den som Småhus 76 betecknade överenskommelsen har förbundet också uppnått att stora grupper köpare av småhus tillförsäkras ett tioårigt skydd mot funktionsfel på huset.

Även förslaget att förlänga garantitiden till två år innebär en betydelsefull förbättring. En ytterligare förstärkning av skyddet innebär möjligheten att påtala dolda fel efter denna garantitids utgång. Tre av utredningens

experter har reserverat sig och anser att preskriptionsreglerna bör bli föremål för vidare överväganden i samband med den generella översynen av köprätten och reglerna om allmän preskription. Trots den avsevärda förbättring som utredningens förslag innebär är förbundet närmast inne på reservanternas tankegång. Det därvid avgörande för förbundets ställningstagande är risken för att utredningens förslag kommer att medföra en betydande fördyring av konsumenttjänsterna. Det synes med den bakgrunden lämpligare att preskriptionsfrågorna löses i ett vidare sammanhang.

Med sistnämnda reservation är förbundet berett tillstyrka att utredningens förslag läggs till grund för lagstiftning.

Förslaget lämnar på skilda punkter utrymme för branschanpassade lösningar inom ramen för standardavtal.

Förbundet räknar i likhet med utredningen att sådana avtal tillkommer eller revideras i samråd med konsumentverket/KO.

1.37 Kristianstads kommuns konsumentnämnd:

Den branschmässiga kunskap som företagarna alla kategorier har innebär inte bara strikt materialkunskap respektive detaljerad kännedom om arbetsmetoder, utan även oftast en mångårig vana i branschens praxis och därmed en ingående kännedom om den lagstiftning som gäller för den speciella branschen. Detta tillsammans ger företagen ett väsentligt övertag över konsumenterna vid varje form av affärsmässig kontakt, vare sig det gäller frågan om arbete på lös sak eller fast egendom. Mycket ofta slutes avtal muntligt i dessa sammanhang. Det är i en sådan situation speciellt svårt för konsumenterna att hävda vad som överenskommits i sak. Denna obalans på marknaden öppnar stora möjligheter för icke seriösa företagare ibland med kontoret på fickan. Betänkandets förslag till konsumenttjänstlag kommer som nämnden ser det att innebära en efterlängtad bättre balans mellan köpare och säljare på konsumenttjänstmarknaden. Lagstiftningen blir inte enbart ett skydd för konsumenterna mot mindre nogräknade företag, utan även på längre sikt för seriösa företag mot illojal konkurrens från icke seriösa näringsidkare.

Det ansvar som lägges på näringsidkaren både när det gäller tjänstens utförande och resultatet, samt skyldigheten att avråda till olämpliga arbeten, ger ytterligare en trygghetsfaktor till konsumenten, samt motverkar uppkomsten av icke seriösa företag s. k. "skuttar".

– – –

Tillämpningen av den föreliggande konsumenttjänstlagen kommer att innebära mycket stora problem för konsumenten, därför torde det vara väsentligt att KO ges talerätt, så att han i enskilda fall aktivt kan agera inför domstol och ur principiell synpunkt driva speciellt viktiga ärenden. Enskilda konsumenter har hittills haft oerhört stora problem att hävda sin rätt i samband med arbeten på fast egendom. För detta krävs ett utredningsmaskineri, som konsumenten saknar, men vilket KO skulle kunna ha till sitt förfogande. Här måste preciseras sådana termer som fel, dröjsmål, skäliga ersättningar, med mera, och detta sker genom domstolsförfarande, där konsumenten har mycket stora problem att göra sig gällande.

Det föreliggande förslaget till konsumenttjänstlag torde innebära fördelar för både konsumenter och seriösa företag därför är det angeläget att den nya lagstiftningen träder i kraft så snart som möjligt.

Kristianstads kommuns konsumentnämnd förordar att det föreliggande

förslaget till konsumenttjänstlag med beaktande av vad som ovan framförts genomföres så snart ske kan.

1.38 Svenska Försäkringsbolags riksförbund:

Den lagstiftning som föreslås är från allmänna synpunkter att välkomna. De regler som nu gäller i fråga om tjänster av olika slag är svårfångade och inte alltid anpassade till de konsumentpolitiska idéer som har slagit igenom på angränsande områden. Förslaget synes tillgodose de krav man kan ställa på en samlad civilrättslig regering av konsumentens rättsliga ställning när det gäller tjänster.

Förslaget kan till stora delar accepteras. Vad man emellertid saknar från utredningens sida är en analys av vissa grundläggande förhållanden som har betydelse för om den ena eller andra lösningen av en viss fråga bör väljas. Detta gäller framför allt de ekonomiska konsekvenserna av ansvarsreglerna. Det kan ha stor betydelse om en skada på inlämnat gods skall ersättas via näringsidkarens eller konsumentens försäkring. Av vikt från kostnadssynpunkt är självfallet också hur långt man sträcker skadeståndsskyldigheten. Utredningen vill utvidga rätten till ersättning på ett sätt som kan bli dyrbart och av den anledningen inte prövats på andra områden där motiv i och för sig kanske också har funnits. Detta gäller exempelvis rätten till ersättning för besvär, tidsförlust och obehag som inte kan direkt räknas i pengar, däribland även förlust av fritid (s. 499). Det saknas också praxis när det gäller att värdera denna typ av skador. Någon vägledning ger inte betänkandet på denna punkt.

Ytterst drabbar kostnaderna för ett förbättrat skydd konsumenterna själva i form av förhöjda priser på konsumenttjänsterna. Den preventiva effekt man uppnår genom skärpning av skadeståndsskyldigheten väger antagligen lätt i jämförelse med den inverkan på kostnaderna som åtgärden medför. Det kan därför vara av betydelse för de beslutande instanserna att ha en klarare bild av förslagets ekonomiska konsekvenser än den utredningen presterat. Försäkringsförhållandena spelar en inte underordnad roll i sammanhanget. Vettiga regler om ansvarsfördelningen mellan näringsidkare och konsument kan underlätta vettiga försäkringslösningar.

Näringsidkaren kan inte, med de försäkringsmöjligheter som står till buds idag, täcka in alla skadehändelser som kan tänkas drabba gods och prestation. Egendomsskyddet i företagsförsäkringen omfattar "kundens tillhörigheter", dvs. kund tillhörig egendom som är i försäkringstagarens vård och som har direkt samband med den försäkrade verksamheten. I värdet ingår även de kostnader företagaren har nedlagt på egendomen. Skyddet gäller brand, vattenskada, inbrott, rån och maskinskada. För andra tänkbara skadehändelser får näringsidkaren svara själv. En lagstiftning med det innehåll som nu föreslås bör möjligen föranleda övervägandena om ett mera heltäckande skydd, om detta skulle anses påkallat. Möjligheterna att konstruera allriskförsäkringar på olika konsumenttjänstområden är dock högst begränsade med hänsyn till de kostnader som är förenade med en sådan försäkringsform.

Företagsförsäkringen är subsidiär till kundens egen försäkring. I den vanliga hemförsäkringen och motsvarande finns ett s.k. "bortaskydd", dvs. skydd för försäkringstagarens egendom när den förvaras utanför bostaden. Detta gäller dock bara upp till 10000 kr. Vid skada på kundens egendom som är under arbete i dennes bostad finns självfallet inte denna inskränkning. Försäkringen är vidare, på samma sätt som företagsförsäk-

ringen, i allmänhet begränsad till vissa skadehändelser. Värderingsreglerna är olika i företagsförsäkringen och kundens försäkring. Den sistnämnda använder nyvärdesprincipen, medan företagsförsäkringen i allmänhet ersätter efter dagsvärdesprincipen. Att företagsförsäkringen är subsidiär till hemförsäkringen motiveras av att en försäkring i första hand bör bekostas av egendomens ägare. Men en närmare reglering i konsumenttjänstlagen av faran för prestationen kan göra det mera naturligt att man vänder på principen och låter näringsidkarens försäkring vara primär, särskilt om man utsträcker hans försäkringsmöjligheter till ett skydd av allriskkaraktär. Kostnaderna kan dock, som berördes ovan, bli ett hinder.

Förslaget kan alltså föranleda att man bör se över inte bara försäkringarnas konstruktion när det gäller skyddets omfattning utan också förhållandet mellan näringsidkarens och konsumentens försäkringar. Riksförbundet vill emellertid understryka att nuvarande förhållande mellan näringsidkarens och konsumentens försäkring kan ha stora fördelar även om förslaget genomförs.

– – – (se avsnitt 11.18) – – –

På frågan om ansvarets konstruktion inverkar inte bara förhållandena på konsumenttjänstområdet. Man måste också ta med närliggande områden i bilden. Komplexiteten ökar då ytterligare. Framför allt måste därför en samordning övervägas med konsumentköplagstiftningen. Detta gäller även andra delar av den föreslagna lagen. Produktansvarsreglerna kommer in som en speciell ansvarsform såväl när det gäller konsumentköpen som konsumenttjänsterna. Hur skadeståndsreglerna på dessa områden kommer att gestalta sig i framtiden är inte helt klart. Under alla omständigheter förenklar det nu framlagda förslaget inte bilden när det gäller konsumentens skadeståndsmöjligheter på köp- och tjänsteområdena. En samordning är nödvändig.

2 Konsumenttjänstlagens tillämpningsområde:

2.1 Stockholms tingsrätt:

Vad härefter gäller de enskilda stadgandena finner tingsrätten att den i *1 kap. 1 §* upptagna begränsningen av lagens tillämpningsområde är väl konkretiserad och avgränsad på sådant sätt att problem knappast behöver uppstå för vilka situationer lagen är tillämplig. En annan sak är att man kan diskutera om de i *1 kap. 2 §* upptagna undantagen under punkterna 1 och 2 är lämpligt avgränsade och om undantagspunkten 4 över huvud taget bort vara med. Vissa av de s. k. blandade avtalen, dvs. avtal som väsentligen framstår som ett köp, skall enligt punkten 2 falla utanför lagens tillämpning. Mot bakgrund av den föreslagna regelns indispositiva karaktär kan dock ifrågasättas om en sådan gränsdragning ter sig ändamålsenlig, allrahelst som den saknar motsvarighet inom den indispositiva köprätten. De i motiven nämnda skälen för undantaget under punkten 4 är knappast ens på kort sikt bärande och stadgandet torde komma att vålla icke obetydliga svårigheter och materiellt sett även orättvisor vid tillämpningen.

2.2 Malmö tingsrätt:

(se även avsnitt 1.3)

1 kap. 2 §

Lagen skall enligt andra punkten inte gälla installation m. m. som näringsidkare har åtagit sig att utföra i samband med att han tillhandahåller en lös sak, om avtalet väsentligen framstår såsom ett köp. Även vid andra avtalstyper än köp kan det förekomma att näringsidkaren vid sidan av annan prestation skall utföra arbete som i och för sig skulle falla in under konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Utredningen har funnit det ej vara nödvändigt att ange hur dessa avtal skall bedömas (s. 137).

Enligt tingsrättens mening är det viktigt att lagens tillämpningsområde blir noggrant preciserat. Tvister kan annars lätt uppstå vid s. k. blandade avtal genom att parterna har olika uppfattning om vilka regler som skall tillämpas. Därför bör efter punkten 2 införas en punkt med följande lydelse: "annat arbete som näringsidkare åtagit sig att utföra om avtalet huvudsakligen avser annat än tjänst enligt denna lag" (eller "väsentligen framstår såsom annat än avtal om sådan tjänst som avses i denna lag").

2.3 Bankinspektionen:

Se avsnitt 1.7.

2.4 Marknadsdomstolen:

I det väsentliga har marknadsdomstolen anmält sina mer principiella överväganden rörande lagens tillämpningsområde redan i samband med behandlingen av föregående avsnitt.[1] Här skall domstolen endast något beröra lagens tillämplighet beträffande arbete på fast egendom. I princip är den föreslagna konsumenttjänstlagen tillämplig på allt arbete på fast egendom m. m. Med hänsyn till småhusköpkommitténs pågående arbete görs emellertid i lagen uttryckligen undantag för avtal angående uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet. I och för sig kan ifrågasättas huruvida undantagsregeln konstruerats på ett ändamålsenligt sätt. Frågeställningen torde dock endast vara av akademiskt intresse. I praktiken utesluts all nybyggnadsverksamhet, vilket torde vara lämpligt med hänsyn till pågående utredningsarbete. För det fall att småhusköpkommitténs arbete resulterar i att det inte föreslås särskild lagstiftning rörande uppförande av småhus utan att regler i hithörande ämne bör tas in i konsumenttjänstlagen finns det anledning att närmare överväga huvudvida lagen skall delas upp i olika avdelningar, varvid särskilda regler eventuellt bör gälla för arbete på lös sak och arbete på fast egendom m. m. Mot bakgrund härav finns all anledning att avvakta småhusköpkommitténs arbete i det fortsatta lagstiftningsarbetet.

2.5 Konsumentverket/KO:

Lagen skall vara tillämplig på avtal mellan näringsidkare och konsument (1 kap. 1 §). Begreppet näringsidkare skall i princip ha samma innebörd som i t. ex. konsumentköplagen. För att en uppdragstagare skall anses som näringsidkare, skall uppdraget enligt motiven gälla en tjänst som ligger inom ramen för hans yrkesmässiga kunnande och uppdragstagaren utföra tjänster av ifrågavarande slag med någon regelbundenhet. Avgörande skall

[1] Avsnitt 1.9.

vara hur konsumenten haft anledning att uppfatta situationen (s. 130f). Enligt 2 kap. 1 § tredje st. kan näringsidkaren i viss utsträckning friskriva sig från skyldigheten att utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. I motiven anges att detta kan ske "t.ex. om en näringsidkare har åtagit sig ett uppdrag utanför sitt egentliga kompetensområde" (s. 425). Uttalandet tyder på att konsumenttjänstlagen skall vara tillämplig även då de angivna kriterierna på näringsidkare inte är uppfyllda. Verket ansluter sig till ett sådant synsätt. En uppdragstagares befogade intresse att inte omfattas av samma ansvar som den yrkeskunnige, om han åtar sig att utföra en tjänst utanför sitt yrkesmässiga kunnande, bör kunna tillräckligt tillgodoses genom friskrivning av det slag som nyss angavs. Även den inte yrkeskunnige uppdragstagaren bör därför omfattas av lagen.

Genom att konsumentens uppfattning om uppdragstagarens kompetens och verksamhet kan få betydelse för om lagen skall vara tillämplig, blir följden att en person som åtar sig "extraknäck" kan komma att anses som näringsidkare i ett fall men inte i ett annat. Detta är knappast en ändamålsenlig ordning. Verket vill ifrågasätta om lagen inte bör vara tillämplig så snart en uppdragstagare betingar sig ersättning för tjänsten utöver kompensation för utlägg.

Hela tjänsteområdet inrymmer en stor mängd avtalstyper av mycket varierande omfattning och karaktär (jfr s. 99ff). Konsumentproblemen är dock inte lika framträdande vid alla slags tjänster. Verket ansluter sig till tanken att lagens tillämpningsområde åtminstone tills vidare begränsas till sådana tjänster för vilka behovet av konsumentskydd är särskilt stort. De avtalstyper som omfattas av förslaget – avtal om "arbete på lös sak" och "arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten" – hör onekligen hit. Det bör dock framhållas att det finns konsumentproblem också på andra områden, såsom uppförande av småhus – där dock frågan om ökat konsumentskydd genom lagstiftning övervägs – sällskapsresor och vissa transporter av annat slag, behandling av person och immateriella tjänster. Verket tillstyrker den föreslagna avgränsningen men vill understryka att denna inte bör anses som slutgiltig. Det kan finnas skäl att stärka konsumentskyddet också vid andra tjänster. Lagstiftningsarbetet på tjänsteområdet bör därför fortsätta. Verket vill särskilt peka på avtal om sällskapsresor som ett område med betydande konsumentproblem. För närvarande förhandlar verket med resebranschen om revidering av de allmänna resevillkoren. Om förhandlingarna inte leder till en klar förbättring från konsumentsynpunkt kan det finnas anledning att överväga lagstiftning på detta område. Detsamma kan bli fallet också i fråga om andra slag av tjänster.

Det kan i vissa fall vara oklart vilket regelsystem som skall tillämpas på ett rättsförhållande – konsumenttjänstlagen eller något annat. Som utredningen framhåller är de kanske största svårigheterna knutna till sådana avtal som innebär att näringsidkaren skall utföra arbete i samband med att han tillhandahåller lös sak (blandade avtal). Konsumenttjänstlagen är inte tillämplig "om avtalet väsentligen framstår såsom ett köp" (2 § 2.). Avgörande för vilka regler som skall gälla i ett visst fall bör enligt utredningen vara om det är fråga om en "typisk" tjänst eller ett "typiskt" köp (s. 134f). Vad som är det "typiska" momentet i ett blandat avtal är dock inte alltid givet.

Även gränsdragningen mot det i lagstiftningen oreglerade entreprenadområdet kan vålla problem. Utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde ligger "uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat

arbete som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet" (2 § 4.). I den allmänna motiveringen anförs att det bara är konsumentens avtal med byggmästaren eller generalentreprenören som avses med detta undantag (s. 138). Separata avtal som en konsument träffar med rör- och elinstallatörer, målare och andra hantverkare omfattas däremot av lagen. Om en konsument delar upp en entreprenad mellan flera uppdragstagare – där någon utför grundsättningen, någon annan uppför stommar och väggar och ytterligare andra personer utför snickeriarbeten, takläggning och målning – kan man fråga sig vem som "uppför" huset och för vilka tjänster lagen gäller. Det kan inte heller gärna förhålla sig så, att varje avtal med en "byggmästare" i samband med uppförande av ett bostadshus har sådan innebörd att det faller utanför lagen.

Enligt specialmotiveringen till 2 § 4. undantas från lagens tillämpningsområde "endast uppförande av helt ny byggnad och således inte om- eller tillbyggnad av ett redan befintligt hus" (s. 414). Ibland kan det dock vara svårt att avgöra vad som är "ombyggnad" och vad som utgör uppförande av "helt ny" byggnad. Man kan fråga sig om lagen är tillämplig t. ex. när en näringsidkare åtar sig att riva en byggnad och av materialet uppföra den igen på kanske annan plats eller uppföra en byggnad av annat slag. Spelar det någon roll om den byggnad som uppförs är en bostadsbyggnad? Om lagen av det senare skälet inte är tillämplig kan det också vara tveksamt om även rivningsarbetet faller utanför dess tillämpningsområde därför att det utförs "i samband med" uppförandet. Verket gör ingalunda gällande att lagtext kan utformas så att man helt undgår problem i tillämpningen. Det som här sagts belyser däremot att det är önskvärt att det civilrättsliga konsumentskyddande regelsystemet blir så enhetligt som möjligt.

2.6 Allmänna reklamationsnämnden:

I 1 kap. 1 och 2 §§ anges den föreslagna lagens tillämpningsområde. Vad gäller partsförhållandena begränsas detta i 1 § till avtal mellan näringsidkare och konsument. Därvid åsyftas enligt motiven (s. 130) en principiell överensstämmelse med annan konsumenträttslig lagstiftning. Utredningen (s. 131) anser dock skäl föreligga att från näringsidkarbegreppet avskilja fall där uppdragstagaren åtar sig att utföra en tjänst "åt släkt och åt nära grannar och vänner". För det fall de av utredningen för övriga situationer angivna kraven på yrkesmässighet och regelbundenhet är uppfyllda och uppdraget utförs mot ersättning förefaller uttalandet enligt nämndens mening mindre välmotiverat.

Nämnden ansluter sig till utredningens uppfattning att lagens tillämpningsområde f. n. bör begränsas till tjänster som gäller arbete på lös sak och fast egendom. Emellertid finns som utredningen också framhållit (s. 110) skäl att överväga lagstiftning inom andra sådana i konsumentsammanhang betydelsefulla tjänsteområden som uthyrning av varor, transporttjänster m. m. Här kan nämnas att f. n. ca 18 procent av de anmälningar som inkommer till nämnden rör klagomål över researrangemang.

Utredningen diskuterar vidare frågan om behov föreligger att göra lagen tillämplig på förmedlingsfallen (s. 132). Nämnden delar på de skäl som utredningen anfört uppfattningen att något egentligt behov därav ej föreligger inom de områden på vilka lagen föreslås bli tillämplig.

För att inte föregripa resultatet av småhusköpkommitténs arbete har utredningen föreslagit (1 kap. 2 § p. 4) att vissa avtal om uppförande av

byggnad för bostadsändamål skall undantas från konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. De avtal som undantaget avser är enligt motiven (s. 138) sådana som träffas med byggmästare eller generalentreprenör om uppförande av helt nytt bostadshus och om utförande av därmed sammanhängande arbeten. Andra avtal såsom avtal med separata installatörer om t. ex. VVS- och elarbeten vid uppförande av nytt bostadshus, avtal om uppförande av annan byggnad än bostadshus och avtal om till- och ombyggnad av befintligt bostadshus omfattas inte av undantagsregeln.

Enligt nämndens mening är det uppenbart att en regel som den föreslagna kommer att medföra problem vid tillämpningen. Det förhållandet att i enskilda fall delvis slumpartade faktorer blir avgörande för frågan om och på vilka avtal lagen blir tillämplig måste också från materiell synpunkt anses otillfredsställande. Såvitt kan utläsas av motiven (s. 138) har utredningen i princip uppfattningen att konsumenttjänstlagens regler passar för sådana avtal som omfattas av undantaget. Detta gäller i vart fall när frågan inte är om standardiserad gruppbebyggelse eller annan serieproduktion. Enligt nämndens uppfattning kan mot bakgrund av det anförda starkt ifrågasättas om det föreslagna undantaget bör godtas ens som en provisorisk lösning.

Nämnden ansluter sig sålunda i huvudsak till förslaget i fråga om tillämpningsområdet för en konsumenttjänstlag. Det förtjänar kanske ändå att framhållas att gränserna för detta område kan bestämmas på många olika sätt utan att man a priori kan säga att den av utredningen valda lösningen är den lämpligaste. Nämnden prövar för närvarande klagomål mot vissa typer av konsumenttjänster som enligt förslaget skall falla utanför lagens tillämpningsområde (hårvård, vård av djur, möbeltransporter, resetjänster, stuguthyrning, viss kursverksamhet etc.), men kan å andra sidan av olika skäl inte pröva alla sådana tjänster som kommer att omfattas av lagen. Bestämmelserna i 1 kap. 1 och 2 §§ kan därför behöva ses över, sedan lagen har tillämpats någon tid och de praktiska konsekvenserna kan utvärderas.

2.7 Statens planverk:

Se avsnitt 1.13.

2.8 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Nära förbunden med frågan om samordning av rättsreglerna på köprespektive tjänsteområdet är den *avgränsning mellan köp och tjänster* som utredningen föreslår i 1: 2 2 mom. Där sägs att lagen inte gäller vid installation, montering eller liknande arbete som en näringsidkare åtagit sig att utföra i samband med att han tillhandahåller en lös sak, om avtalet väsentligen framstår som ett köp. Problemet har tidigare berörts utan något egentligt ställningstagande i propositionen till konsumentköplagen (1973: 138 s. 161) och av köplagsutredningen (SOU 1976: 66 s. 206 f). Köplagsutredningen förordade att avtalet skall anses uppdelade i en köpdel och en tjänstdel, där detta är möjligt, och att köpreglerna skall tillämpas i den första och reglerna om tjänster i den andra delen (se även NJA 1951 s. 271). Den yttersta konsekvensen av detta betraktelsesätt vore att alla regler om fel i material (frånsett 2: 1 2 st.) skulle utmönstras ur konsumenttjänstlagen.

Konsumenttjänstutredningen vänder sig nu mot en sådan uppdelning (s. 135 f). Vissa av utredningens argument synes dock mindre bärande, t. ex.

att en uppdelning kräver att en prisuppdelning kan ske; även om en prisuppdelning inte utan vidare kan göras, måste en dylik uppskattning företas också vid tillämpning uteslutande av regler om tjänster, ifall prisavdrag eller återbäring av köpeskillingen efter hävning skall beräknas p. g. a. fel eller dröjsmål i den ena delen. Det tunga argumentet som utredningen åberopar är att en konsument, som köpt en sak och med skäl räknat med att få den monterad av säljaren, inte skall behöva stå fast i köpedelen ifall monteringen inte kommer till stånd och måhända inte heller om den blir felaktigt gjord. Jämför härvidlag 22 § KöpL in fine om successiv leverans. Även fakultetsnämnden anser det alltså väsentligt att konsumenten kan häva avtalet i dess helhet, exvis om tjänsten kräver sakkunskap som är förknippad med tillhandahållandet av varan eller om en snabb installation var viktig för konsumenten vid beställningen eller om konsumenten får räkna med kostnadsökning vid anlitande av en annan näringsidkare för utförande av tjänstedelen. Säljaren skall alltså inte kunna kräva full betalning för leverans av en vara, om installationen av denna dröjer. Till detta resultat kan man emellertid komma vare sig avtalet klassificeras som köp eller som tjänst, eftersom bl. a. hävningspåföljden då kan omfatta hela säljarens prestation. Men även om avtalet delas upp i en köpdel och en tjänstdel och köprättsliga regler tillämpas i det första avseendet och konsumenttjänstlagen i det andra, så kan det förhållandet att de båda momenten är nära förbundna med varandra medföra att en hävningsrätt beträffande köpet leder till att konsumenten får göra påföljder gällande även i tjänstedelen och vice versa (jfr NJA 1924 s. 465 och Rodhe, Obligationsrätt, 1956, § 38 f). Fakultetsnämnden menar därför att en sammanhållen bedömning av hela avtalet inte är nödvändig för att uppnå det önskvärda slutresultatet som utredningen åsyftat.

Vidare är det väsentligt att, så snart ett åtagande att utföra en tjänst finns med i avtalet, konsumenten får rätt att kräva avhjälpande, om tjänsten är felaktigt utförd. Även detta önskemål kan tillgodoses både inom köp- och tjänstreglerna, om köplagen blir ändrad såsom föreslagits i SOU 1976: 66 angående 42 §. Det tycks sålunda inte spela så stor roll, om man godtar köplagsakkunnigas idé om att uppdelning av de kombinerade avtalen skall göras där detta är möjligt eller konsumenttjänstutredningens förslag om att en sammanhållen bedömning enligt antingen köprättsliga eller tjänsträttsliga regler skall göras. Emellertid bör det beaktas att parterna själva kan träffa avtal om två olika prestationer på ett sådant sätt att det måste anses föreligga två olika avtal. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare åtagit sig att byta ut en motor i konsumentens bil samt i samband därmed även sälja (och ev. montera) fyra vinterdäck. Men även när leverans av en vara kombineras med installation eller en annan tjänst beträffande samma vara, kan sambandet vara så löst att avtalet naturligen bör delas upp. Så skulle exempelvis vara fallet om en näringsidkare åtagit sig att dels leverera ett bastuaggregat, dels bygga om ett rum i konsumentens villa till en bastu; om aggregatet lätt kan bytas ut mot ett annat aggregat utan att ombyggnaden påverkas därav, borde olika lagar kunna tillämpas för leveransen och för ombyggnaden. Som ovan nämnts hindrar detta emellertid inte att hävning avseende den ena prestationen kan återverka på den andra, exempelvis ifall en snabb leverans av aggregatet var en förutsättning för att näringsidkaren fick beställningen av bastubyggnaden, ehuru han inte hade samma kvalifikationer för den uppgiften som vissa andra näringsidkare.

I de fall då leveransen av en vara och monteringen hänger nära samman,

måste bedömningen i sin helhet göras enligt köprättsliga eller tjänsträttsliga regler. Utredningen avvisar här möjligheten att lägga avgörande vikt vid huruvida saken går att montera bort utan praktiska eller ekonomiska svårigheter liksom möjligheten att uppställa en värderelationsregel; i stället föreslås en obestämd regel om att en helhetsbedömning skall göras och att från konsumenttjänstlagen skall undantas avtal som väsentligen framstår som ett köp. Det hade varit önskvärt att utredningen utvecklat de synpunkter som talar emot att hänsyn allra främst tas till svårigheten att ta bort saken (jämför s. 136). För fakultetsnämnden förefaller detta vara det kriterium som ligger närmast till hands, eftersom de avgörande skillnaderna mellan köpregler och tjänstregler finns i fråga om förutsättningarna för hävning när näringsidkarens prestation fullgjorts. Som köplagutredningen framhållit (SOU 1976:66 s. 207) bör under alla förhållanden en analog tillämpning från det främmande regelkomplexet vara möjlig.

Det kan tilläggas att gränsdragningsproblem uppkommer inte endast mellan tjänst och köp utan även mellan fallet att näringsidkaren skall tillhandahålla material och fallet att denna skaffar materialet i kommission för konsumenten. Är det kommission, har näringsidkaren inte samma ansvar för fel i materialet och står inte faran för skador på detta före avlämnandet. Dessa problem torde emellertid kunna lämnas åt sidan i det pågående lagstiftningsarbetet, även om de har stor betydelse.

– – –

Beträffande förslagen till 1:1–2 vill fakultetsnämnden i förbigående påpeka att orden "denna lag gäller avtal" bör bytas till "gäller vid avtal" eller "äger tillämpning på avtal".

2.9 Småhusköpkommittén[1]:

Småhusköpkommittén, som ännu inte kommit in på den del av sitt utredningsuppdrag som avser konsumenters befogenheter mot näringsidkare vid småhusköp och småhusentreprenader (se härom närmare i det följande), inskränker sitt remissyttrande till att avse den av konsumenttjänstutredningen valda gränsdragningen för lagens tillämpning på arbete på fast egendom och i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten.

Småhusköpkommittén har enligt sina direktiv att förbättra konsumentskyddet vid förvärv av småhus. På grundval av kommitténs promemoria Ds Ju 1976:10 med förslag till ändring i avtalsvillkorslagen har denna med verkan fr. o. m. den 1 juli 1977 ändrats så att den numera avser bl. a. även erbjudanden om försäljning och upplåtelse av fast egendom. F. n. arbetar kommittén med sin andra huvuduppgift, den att föreslå ett civilrättsligt ansvarssystem för all yrkesmässig fastighetsförmedling och en på lämpligt sätt utformad tillsyn från samhällets sida av dem som utövar fastighetsmäklarverksamhet. Småhusköpkommitténs återstående uppgift är därefter att ta ställning till om det behövs vissa tvingande regler om förvärv av småhus och tomtmark för småhusbebyggelse och till hur dessa regler skall vara utformade. De tvingande regler man här tänker sig enligt direktiven

[1] I det här återgivna yttrandet har ledamöterna Kerstin Gellerman, Oskar Lindkvist, Ingegärd Oskarsson och Allan Åkerlind samt experten Nils Hegardt förenat sig. Kommitténs ordförande Olof Tranell har varit skiljaktig och anslutit sig till konsumenttjänstutredningens förslag till gränsdragning. I ordförandens bedömning har experterna Jan-Erik Hagman, Sven A. Leander, Anders Sköld och Per Rimwall instämt.

skall liksom konsumentköplagens bestämmelser gälla endast när förvärvaren är konsument och fastigheten huvudsakligen är avsedd för enskilt bruk. Reglerna skall syfta till att i förhållande till säljaren eller entreprenören ge den som köper ett nytt hus vissa grundläggande befogenheter såvitt gäller fel (bl. a. i husets funktioner) och dröjsmål. En utgångspunkt för kommitténs arbete härvidlag skall vara konsumentköplagens och jordabalkens bestämmelser.

Småhusköpkommitténs sistnämnda uppdrag avser främst de problem som finns vid köp av småhus och tomtmark för småhus. Emellertid kommer man såsom påpekas i direktiven inte ifrån att samtidigt behandla frågor som rör uppförande av småhus, eftersom det i vart fall vid nybyggnader många gånger är svårt att dra någon skarp gräns mellan entreprenadavtal och köpavtal. Ofta är båda typerna av avtalsprestationer intagna i samma kontraktshandling eller på annat sätt kombinerade så att de är avhängiga av varandra. I praktiken finns det inte heller anledning att skilja det fallet där köparen förvärvar ett småhus som uppförts vid avtalstillfället från det fallet där avtalet innefattar skyldighet för säljaren att uppföra ett småhus.

Avtal om reparations- och underhållsarbeten på hus ligger däremot enligt direktiven i princip utanför småhusköpkommitténs arbete. Dessa avtal ankommer det på konsumenttjänstutredningen att skapa lagregler för. Mot bakgrund av att reglerna i den tillämnade konsumenttjänstlagen ansågs passa mindre väl för större entreprenader, räknade man i direktiven för småhusköpkommitténs arbete med att uppförande av byggnad för bostadsändamål skulle komma att undantas från den lagens tillämpningsområde. Även uppförande av annan byggnad än bostadsbyggnad ansågs böra föras in under de regler som småhusköpkommittén skall utarbeta – nämligen om uppförandet sker *i samband med* uppförandet av bostadsbyggnaden. Konsumenttjänstutredningen har i sitt lagförslag också stannat för den sålunda anvisade gränsdragningen. Mellan näringsidkare och konsument skall sålunda som huvudregel arbete på fast egendom och på byggnad eller anläggning på mark eller i vatten falla in under konsumenttjänstlagen. Men enligt undantagen i 2 § skall lagen inte gälla "uppförande av hus för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet".

Konsumenttjänstutredningen anser (s. 138f) att de regler som den föreslår "rätt väl" passar för vissa entreprenadavtal som formellt faller in under småhusköpkommitténs uppdrag. Utredningen tänker då på avtal om sådant uppförande av bostadsbyggnad som inte kan hänföras till gruppbebyggelse eller annan serieproduktion, så vid avtal om uppförande av enstaka hus utan samband med fastighetsköp, t. ex. uppförande av enstaka fritidshus på befintlig tomt. För den skull vill utredningen göra undantaget vad gäller bostadsbyggnader så snävt som möjligt, dels genom att göra det provisoriskt – "tills vidare" – och dels genom att bara undanta konsumentens avtal med den näringsidkare som har huvudansvaret för bostadsbyggnadens uppförande. Separata avtal som konsumenten eventuellt träffar med rör- och elinstallatörer, målare, trädgårdsanläggare, plattsättare m. fl. skall däremot falla in under lagen. Mot förslagets konsekvens i sistnämnda hänseende har utredningens expert Hans Johansson haft invändningar (s. 518f). Han anser att detta leder till ovisshet såväl för konsumenten som för näringsidkare, om huruvida konsumenttjänstlagen gäller eller inte.

Enligt den föreslagna konsumenttjänstlagen 1 § skall sålunda arbete på

fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning falla under de föreslagna reglerna i konsumenttjänstlagen. Från huvudregeln i 1 § undantas dock enligt 2 § 4. sådant arbete som avser uppförande av bostadsbyggnad och annat arbete (underförstått: på lös sak, fast egendom eller annan anläggning enligt 1 § andra stycket 1 och 2 p.) som den som uppför bostadsbyggnaden har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet. Huruvida sistnämnda arbetsåtagande behöver ha skett samtidigt med avtalet om uppförandet eller om konsument och näringsidkare kan avtala om arbetsåtagande vid annan tidpunkt eller eventuellt i annan form än uppförandeavtalet är således inte det avgörande, även om tidssambandet inte är helt utan betydelse för frågan om arbetet skall undantas eller inte. Bestämmande för om arbetet skall falla inom undantaget i 2 § 4., dvs. utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde, är i stället om det skall utföras i samband med uppförandet. Genom den sålunda utformade undantagsregeln kommer "tilläggsarbeten", som i och för sig är lämpade att falla in under konsumenttjänstlagens regler och som dessutom inte avser bostadsbyggnadsarbete utan t. ex. staketbyggnad, tomtplanering, infartsasfaltering o. likn., att undantas och detta enbart därför att dessa arbeten enligt åtagande av näringsidkaren skall utföras i samband med uppförandet.

Uttrycket "i samband med" ger utrymme för en rätt vidsträckt tillämpning av undantagsregeln i 2 § 4. Eftersom näringsidkaren åtagande enligt vad som nyss nämnts inte behöver ha skett samtidigt med åtagandet att uppföra bostadsbyggnaden, kan man väl tänka sig att näringsidkare och konsument när bostadsbyggnaden närmar sig sin fullbordan kommer överens om att något visst arbete skall utföras av näringsidkaren, sedan bostadsbyggnaden färdigställts. Detta speciella arbete undantas sålunda från konsumenttjänstlagens tillämpning, fast det varken liknar bostadsbyggande eller utförs samtidigt med detta. Detta kan inte anses tillfredsställande, även om man på annat sätt – på grundval av eventuellt entreprenadavtal mellan parterna eller genom analogier från köprätt och konsumenttjänstlag – kan komma fram till skäliga avvägningar mellan näringsidkare och konsument.

Med det förhållandet att näringsidkaren som uppför bostadshuset kan åta sig detta och annan typ av arbete i samband med uppförandet utan att någondera arbetet faller in under konsumenttjänstlagen, skall jämföras den av utredningen angivna följden av undantagsregeln, att av konsumenten själv anlitade näringsidkare omfattas av konsumenttjänstlagens regler, trots att de kanske anlitas för arbeten som utgör typiska moment i just bostadsbyggnadens uppförande.

Vid övervägande av de gränsdragningsspörsmål som diskuterats här samt i utredningsbetänkandet s. 137 ff och 518 f, föreslår småhusköpskommittén, att *tillsvidare* – intill dess kommittén kommit fram till lämpliga regler för konsumenters köp- och nybyggnadsavtal – 2 § 4. ges den utformningen, att från konsumenttjänstlagens tillämpningsområde undantas "arbete på byggnad och annat arbete som utförs i samband därmed".

Med den av småhusköpskommittén nu föreslagna omformuleringen av 2 § 4. minskas oklarheten beträffande undantagets omfattning. Oklarheten gäller uttrycket "uppförande av byggnad för bostadsändamål". Med detta uttryck åsyftar konsumenttjänstutredningen nybyggnad men inte om- eller tillbyggnad (jfr betänkandet s. 137 f). Utredningen diskuterar emellertid inte, var gränsen går mellan å ena sidan tillbyggnad som utgör ombyggnad och som faller under lagen och å andra sidan tillbyggnad (av exempelvis en

bostadsdel till en villa eller ett fritidshus) som utgör nybyggnad och som skall vara undantagen från lagens regler. – Här kan sannolikt småhusköpskommitténs fortsatta arbete med regler för småhusköpares köp- och entreprenadavtal så småningom bidra till en klarare gränsdragning.

2.10 Konsumentköpsutredningen:

I 1 kap. 1 och 2 §§ anges den föreslagna lagens tillämpningsområde. Genom bestämmelserna i 2 § 1–3 regleras gränsen mot köp. Av såväl lagregeln som motivuttalanden (jfr exemplet med byte av bilmotor s. 413) framgår emellertid att gränsdragningen är ganska oklar och bygger på vaga kriterier. Detta torde knappast kunna undvikas. Det understryker emellertid vikten av vad som redan har anförts om önskvärdheten av såvitt möjligt enhetliga regler för köp och tjänster. Med sådana regler torde det också bli lättare att, vilket utredningen i många fall anser lämpligt (s. 135), behandla ett blandat avtal enligt ett enda regelsystem.

2.11 Sveriges advokatsamfund:

Se avsnitt 1.20.

2.12 Vissa organisationer inom näringslivet:

Tillämpningsområdet (1 kap. 1, 2 §§)

Organisationerna kan – – – godta det föreslagna tillämpningsområdet men endast under förutsättning att lagstiftningen utformas med beaktande av behovet av nyansering för olika typer av avtal och samordning med rättsreglerna utanför tillämpningsområdet. Organisationerna vill också särskilt påpeka olägenheter som uppstår genom att lagen blir tillämplig både på fast och lös egendom.

2.13 Handelskamrarna:

(se även avsnitt 1.23)

Handelskamrarna kan godta det föreslagna tillämpningsområdet men endast under förutsättning att lagstiftningen utformas med beaktande av behovet av nyansering för olika typer av avtal och samordning med rättsreglerna utanför tillämpningsområdet.

2.14 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Lagförslaget har blivit allt för komplicerat och borde ha uppdelats i två avdelningar, med olika regler för fast egendom och lös sak. Vad som är rimligt i en bransch behöver inte vara det i en annan bransch. En omfattande ombyggnad av en villa kan inte regleras på samma sätt som en halvsulning av en sko.

Vidare anser vi att konsulttjänster, åtminstone på byggnadsområdet, borde omfattas av lagen. Konsulttjänster i samband med en byggnadsentreprenad är svåra att särskilja från själva entreprenaden, vilket gör det svårt att veta i vilken utsträckning konsumenttjänstlagen skall gälla.

Beträffande § 2, pkt 4, ansluter organisationerna sig till experten Johanssons yttrande på sid. 518–519 i betänkandet. Lagen bör således inte gälla uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete som utförs i

samband med uppförandet. Eljest skapas en omotiverad skillnad mellan två olika entreprenadformer, vilket kan medföra åtskillig förvirring på marknaden.

Av lagförslaget framgår ej om "livsmedelstjänster" skall omfattas, ex.-vis middagsbeställningar och beställningar av bakverk, ibland inklusive servering m. m. Vid dessa fall tillhandahåller näringsidkaren helt och hållet materialet, men enligt kundens speciella önskemål. Detta har stor betydelse för frågan om resultatansvaret. Ett klarläggande på denna punkt är nödvändigt.

2.15 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges Byggmästareförbund:

Se avsnitt 1.25.

2.16 Motormännens riksförbund (M):

1 kap. 1 § 1 st.

I konsekvens med vad som gäller i Konsumentköplagen ifrågasättes om icke Konsumenttjänstlagen skall vara tillämplig i de fall näringsidkare som ombud för privatperson förmedlar tjänst åt konsument. Viss uppmärksamhet bör måhända även ägnas åt den visserligen icke vanligen men dock förekommande situationen då en näringsidkare icke själv kan åtaga sig utföra t. ex. ett renoveringsarbete men sänder objektet till annan näringsidkare på annan ort för bearbetning. I dessa fall synes det från konsumentsynpunkt ligga närmast till hands att avtalet ingåtts med den "förmedlande/anvisande" näringsidkaren.

1 kap. 2 § 3 p.

M vill här fästa uppmärksamheten på att konsumentens möjligheter till hävning vid dröjsmål eller fel i samband med s. k. garantiarbeten enligt t. ex. nybilsgarantin är väsentligt mer begränsade än motsvarande regler i författningsförslaget. Frågan är därför om icke förslaget, i synnerhet som garantiarbeten ej sällan medför en viss självriskkostnad för konsumenten, bör omfatta även sådana arbeten. I sådant fall skulle även den fördelen vinnas att konsumentens reklamationsmöjligheter enligt förslaget blir tillämpliga på garantiarbeten.

2.17 Västsvenska Varvsföreningen:

Se avsnitt 1.30.

2.18 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Se avsnitt 1.32.

2.19 Kooperativa förbundet (KF):

Se avsnitt 1.33.

2.20 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):

LRF delar utredningens synpunkter på möjligheterna till analogisk tillämpning av en konsumenttjänstlag på "konsumentliknande" förhållanden, där en lantbrukare utgör näringsidkarens medpart. Här föreligger det ju ur näringsidkarens synvinkel typiskt sett ingen som helst skillnad jämfört med den situation att hans medpart är en enskild konsument i förslagets mening.

3 Valet av lagstiftningsmodell

3.1 Hovrätten för Västra Sverige:

Se avsnitt 1.1.

3.2 Stockholms tingsrätt:

Se avsnitt 1.2.

3.3 Malmö tingsrätt:

Se avsnitt 1.3.

3.4 Bankinspektionen:

Se avsnitt 1.7.

3.5 Marknadsdomstolen:

(se även avsnitt 1.9)

Valet av lagstiftningsmodell och avvägningen mellan tvingande och dispositiva regler utgör ytterligare frågeställningar som sammanhänger med lagens uppläggning. Spörsmålen har nära samband med varandra och bör behandlas i ett sammanhang. I och för sig kan marknadsdomstolen ansluta sig till utredningens målsättningar att man skall i första hand söka lagfästa vad som bör gälla såsom normalregler på konsumenttjänsternas område och att normalreglerna i betydande utsträckning måste göras tvingande till konsumenternas förmån. Emellertid har marknadsdomstolen svårt att bilda sig en klar föreställning av hur utredningen ser på den spänning som kan synas råda mellan de båda målsättningarna. Enligt marknadsdomstolens uppfattning förhåller det sig nämligen så, att om lagstiftaren i visst fall bestämmer sig för tvingande lagregler måste det därvid också bli fråga om minimiregler. Tvingande lagreglering torde nämligen på grund av sakens natur förutsätta att lagstiftaren håller anspråken jämförelsevis låga. Väljer lagstiftaren i stället att låta lagreglerna få karaktären av normalregler, dvs. vad som normalt bör gälla på visst rättsområde, ligger det därvid omvänt i själva begreppet att reglerna svårligen kan göras tvingande. Beträffande utredningens nu föreslagna lagregler synes det följdriktigt i själva verket vara så, att de flesta såsom normalregler betecknade bestämmelserna närmast är att betrakta såsom minimiregler.

3.6 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Se avsnitt 1.10.

3.7 Konsumentverket/KO:

(se även avsnitt 1.11)

Utredningen har avvisat tanken att införa en lag som, liksom konsumentköplagen, innehåller tvingande minimiregler i frågor där behovet av konsumentskydd är särskilt stort. Förslaget innebär i stället att det införs ett samlat regelsystem med bestämmelser som uttrycker vad som normalt bör gälla mellan parterna. Till sin innebörd skiljer sig normalreglerna från konsumentköplagens minimiregler väsentligen genom att uttrycka en från konsumentsynpunkt högre skyddsnivå.

I många fall innebär förslaget att konsumenternas ställning materiellt förbättras i förhållande till vad som gäller idag. I branscher där avtalsvillkoren redan nu ger konsumenterna ett gott rättsskydd kan lagen dock få till följd att villkoren delvis försämras (det införs t. ex. krav på reklamation vid näringsidkarens dröjsmål). Det finns skäl att här erinra om vad KO anförde i sitt remissyttrande över köplagsutredningens förslag till konsumentköplag (SOU 1972: 28, Konsumentköplag):

> Tvingande regler på detta område (köpområdet) måste innebära ett slags minimistandard avpassad bl. a. efter förhållandena i branscher som har speciella svårigheter att tillgodose konsumentkrav och i viss utsträckning även efter mera särpräglade undantagssituationer. Det är självklart att samma standardvillkor inte kan gälla vid försäljning av monteringsfärdiga trähus som vid försäljning av radioapparater. Tvingande regler i en köplag måste genom sin generella form ofta bli oförmånligare för köparna än de regler som kan uppnås vid branschvisa förhandlingar enligt avtalsvillkorslagen. Man bör vara medveten om att en tvingande reglering kan motverka en smidig tillämpning av avtalsvillkorslagen... För att motverka en sådan tendens är det enligt KO nödvändigt att det i konsumentköplagen uttryckligen fastslås att lagens minimistandard inte skall vara avgörande för om en avtalsklausul skall bedömas som otillbörlig enligt avtalsvillkorslagen. Om en tvingande minimiregel införs som håller en standard märkbart "under" köplagens, sett från köparens synpunkt, kan det enligt KO:s mening på goda grunder antas att tillämpningen av avtalsvillkorslagen försvåras. När det gäller utformningen av standardkontrakt torde man nämligen på säljarsidan vara benägen att söka sig till det minimum som kan ha uppställts. Det torde i flertalet fall vara utomordentligt svårt för KO att med framgång hävda att ett villkor som överensstämmer med en tvingande minimiregel är otillbörligt på den grunden att det fråntager köparen befogenheter han har enligt den allmänna köplagens regler. Det kan med andra ord bli praktiskt taget ogörligt att upprätthålla den allmänna köplagens relativt högt ställda krav.

KO:s farhågor om riskerna att i praktiken de tvingande reglerna i konsumentköplagen skulle fungera som ett tak för möjligheterna att öka konsumenternas rättigheter har tyvärr visat sig bli besannade. Det har vid förhandlingarna enligt avtalsvillkorslagen inte sällan varit svårt att nå fram

till villkor som ger konsumenterna en bättre ställning än konsumentköplagen, t.ex. ifråga om rätt till skadestånd. Detta kan också bli fallet om tvingande regler införs om tjänster.

Det är därför till uppenbar fördel från konsumentsynpunkt att skyddsnivån i konsumenttjänstlagen genomgående är högre än den som konsumentköplagen uttrycker. Även om lagen i vissa fall kan medföra risker av det slag som angetts, anser verket att dessa klart uppvägs av den förstärkning av konsumentskyddet som metoden med tvingande normalregler ändå innebär. Denna tillstyrks därför.

Se även avsnitt 1.11 reservationen.

3.8 Allmänna reklamationsnämnden:

(se även avsnitt 1.12)

Enligt nämndens mening borde det av reglerna i 1 kap. 5 § för tydlighetens skull framgå att otillåten avvikelse från reglerna i lagen blir utan verkan.

3.9 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

(se även avsnitt 1.15)

I 1:5 föreslås att bestämmelserna i konsumenttjänstlagen "inte får" åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om ej annat anges i lagen. Härmed lämnas rättsföljden öppen och bestämmelsen ger dessutom intryck av att konsumenten gör något olagligt. Lagtexten bör ändras till "inte kan" eller att avvikande avtal till nackdel för konsumenten är ogiltigt.

3.10 Konsumentköpsutredningen:

När det gäller valet av lagstiftningsmodell har utredningen stannat för att i första hand försöka lagfästa vad som bör gälla som normalregler på konsumenttjänsternas område. Dessa regler har till stora delar gjorts tvingande till konsumenternas förmån, men på flera punkter skall avtalsfrihet råda. Denna lagstiftningsmodell avviker från den som har valts i konsumentköplagen, vilken gäller parallellt med den allmänna köplagen och i huvudsak åsyftar att tillförsäkra konsumenterna ett visst minimiskydd. Modellen är emellertid naturlig på konsumenttjänsternas område redan av det skälet att det här inte finns någon allmän lagstiftning att anknyta regleringen till. Den ligger därtill väl i linje med den modell som har valts i förslaget till konsumentförsäkringslag (prop. 1979/80: 9) och med vad vi enligt våra direktiv har att överväga för konsumentköpen.

Regleringens tvingande karaktär kommer till uttryck i 1 kap. 5 §, där det sägs att lagens bestämmelser inte får åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om inte annat anges i lagen. Formuleringen ansluter nära till vissa regler av motsvarande innehåll i den transporträttsliga lagstiftningen, t. ex. 200 § sjölagen (1891: 35 s. 1), 5 § lagen (1974: 610) om inrikes vägtransport och 2 § lagen (1976: 58) om järnvägs ansvarighet vid befordran av resande. I modern lagstiftning, bl. a. på konsumentskyddets område, är det emellertid vanligare att principen uttrycks sålunda, att avtalsvillkor som avviker till konsumentens nackdel från de tvingande reglerna skall vara ogiltigt eller utan verkan; jfr t. ex. 2 § första stycket konsumentköplagen, 6 § lagen (1971: 238) om hemförsäljning m. m., 4 § konsumentkreditla-

gen (1977: 981), 3 § förslaget till konsumentförsäkringslag, 12 kap. 1 § fjärde stycket jordabalken, 4 § första stycket lagen (1976: 580) om medbestämmande i arbetslivet och 3 § första stycket lagen (1974: 12) om anställningsskydd. En fördel med denna utformning av regeln är att rättsföljden vid överträdelse klart anges, och vi ifrågasätter om inte en liknande formulering borde övervägas för konsumenttjänstlagens del.

3.11 Landsorganisationen i Sverige (LO):

Se avsnitt 1.17.

3.12 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Se avsnitt 1.18.

3.13 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

I 1: 5 borde det stå att bestämmelserna i lagen inte *kan* åsidosättas eller att avvikande avtal blir ogiltigt. Lydelsen "får ej" lämnar påföljden olöst i lagtexten och kan t. o. m. ge intrycket att konsumenten gör sig skyldig till något olagligt.

3.14 Sveriges advokatsamfund

(se även avsnitt 1.20)

Samfundet vill i fråga om spörsmålet om dispositiv eller tvingande lagstiftning anföra följande synpunkter.

Även med den föreslagna begränsningen av tillämpningsområdet till arbete på lös sak och fast egendom kommer de föreslagna reglerna att gälla tjänster av mycket olika karaktär och omfattning. Det finns goda skäl att utgå från att en så detaljerad reglering som den föreslagna i vissa hänseenden inte kommer att passa för en del av de fall, som i utredningsarbetet inte kunnat bli föremål för närmare överväganden. Samfundet vill – nu liksom tidigare i skilda sammanhang – framhålla vikten av att avtalsfriheten upprätthålls som grundläggande princip. Samfundet har inte kunnat finna att utredningen lämnat tillräckligt underlag för att medge en säker bedömning av vilka tvingande minimiregler, som erfordras för att undvika beaktansvärda olägenheter för konsumenterna. Övertygande skäl har i vart fall enligt samfundets mening inte framlagts till stöd för att i huvudsak göra reglerna för ifrågavarande tjänster tvingande. Det förefaller inte berättigat att göra jämförelser med den tvingande regleringen i fråga om hyra av bostadslägenhet, vissa transporttjänster och konsumentförsäkringar, eftersom heterogeniteten inom konsumenttjänstlagens tillämpningsområde är vida större än inom förenämnda rättsområden. Samfundet förmenar att lagstiftningens inledningsvis berörda betydelse som stöd för tillämpningen av avtalsvillkorslagen inte förringas om den skulle utformas som i huvudsak dispositiva normalregler.

3.15 Vissa organisationer inom näringslivet:

(se även avsnitt 1.22)

Metoden att åstadkomma det önskade konsumentskyddet
Standardavtalsmetoden

Den metod som kanske ligger närmast till hands för att åstadkomma det önskade konsumentskyddet är att genom förbättringar av bestående standardavtal och utformning av nya sådana tillgodose konsumenternas önskemål. En sådan metod medför fördelen att man kan anpassa reglerna till vad som bör gälla för varje avtalstyp. Särskilt inom området för tjänster föreligger ett sådant behov. Man kan sålunda – såsom framgår av experten Johanssons särskilda yttrande i betänkandet (s. 518 ff) – ifrågasätta om samma regler lämpar sig för arbete på fast egendom som för arbete på lös sak. Det säger sig självt att det föreligger betydande skillnader mellan omfattande reparationsarbeten på en villafastighet jämfört med t. ex. reparation av en kamera. Vidare påvisar betänkandet de betydande rättstekniska svårigheterna att åstadkomma ett lagverk som omfattar hela området för konsumenttjänster. Nackdelen med standardavtalsmetoden ligger huvudsakligast däri, att den kan antas komma att bli tämligen tidskrävande.

Emellertid kan redan själva betänkandet – oavsett om det leder till lagstiftning – underlätta det fortsatta arbetet på utformningen av standardavtalen, eftersom betänkandets kartläggning av gällande rätt nu erbjuder goda utgångspunkter för arbetet.

Lagstiftningsmetoden

Traditionellt har lagstiftningsmetoden fördelen att man kan träffa ett större område med generella regler och uppnå stadga i rättssystemet. Den senare fördelen har visserligen på senare tid delvis gått förlorad på grund av den moderna civilrättsliga lagstiftningens förhållandevis "korta livslängd". Men trots den ökande lagändringsfrekvensen medger lagstiftning onekligen en säkrare utgångspunkt för individuella avtal och standardavtal än okodifierade allmänna rättsgrundsatser.

Nackdelen med lagstiftningsmetoden ligger främst däri, att den på ett riktigt sätt måste samordnas med vad som gäller inom angränsande rättsområden. Tvingande lagstiftning medför dessutom risken att möjligheten till en i och för sig önskvärd nyansering av reglerna för olika typfall går förlorad. Detta gäller i synnerhet om man som utredningen – till skillnad från den metod som använts vid utformningen av konsumentköplagen – föreslår tvingande *normalregler* i stället för minimiregler. I viss mån kan sistnämnda nackdel motverkas genom att reglerna göras tillräckligt generella för att möjliggöra sådana nyanseringar. Men man står då inför en annan nackdel, nämligen det osäkerhetsmoment som inträffar när rättsläget inte kan preciseras tillräckligt.

3.16 Handelskamrarna:

Metoden att åstadkomma det önskade konsumentskyddet
Standardavtalsmetoden

Den metod som kanske ligger närmast till hands är att genom förbättringar av bestående standardavtal och utformning av nya sådana – eventuellt genom förhandlingar med Konsumentverket – tillgodose konsumenternas önskemål. En sådan metod medför fördelen att man kan anpassa reglerna till vad som bör gälla för varje avtalstyp. Särskilt inom området för tjänst föreligger ett sådant behov. Man kan sålunda – såsom framgår av experten Johanssons särskilda yttrande i betänkandet (s. 518 ff) –

ifrågasätta om samma regler lämpar sig för arbete på fast egendom som för arbete på lös sak. Det säger sig självt att det föreligger betydande skillnader mellan omfattande reparationsarbeten på en villafastighet jämfört med t. ex. reparation av en kamera. Vidare påvisar betänkandet de betydande rättstekniska svårigheterna att åstadkomma ett lagverk som omfattar hela området för konsumenttjänster. Nackdelen med standardavtalsmetoden ligger huvudsakligast däri, att den kan antas komma att bli tämligen tidskrävande. Emellertid kan redan själva betänkandet – oavsett om det leder till lagstiftning – underlätta det fortsatta arbetet på utformningen av standardavtalen, eftersom betänkandets kartläggning av gällande rätt nu erbjuder goda utgångspunkter för arbetet.

Lagstiftningsmetoden

Traditionellt har lagstiftningsmetoden fördelen att man kan träffa ett större område med generella regler och uppnå stadga i rättssystemet. Den senare fördelen har visserligen på senare tid delvis gått förlorad på grund av den moderna civilrättsliga lagstiftningens förhållandevis "korta livslängd". Men trots den ökande lagändringsfrekvensen medger lagstiftning onekligen en säkrare utgångspunkt för individuella avtal och standardavtal än okodifierade allmänna rättsgrundsatser.

Nackdelen med lagstiftningsmetoden ligger främst däri, att den på ett riktigt sätt måste samordnas med vad som gäller inom angränsande rättsområden. Tvingande lagstiftning medför dessutom risken att möjligheten till en i och för sig önskvärd nyansering av reglerna för olika typfall går förlorad. I viss mån kan sistnämnda nackdel motverkas genom att reglerna görs tillräckligt generella för att möjliggöra sådana nyanseringar. Men man står då inför en annan nackdel, nämligen det osäkerhetsmoment som inträffar när rättsläget inte kan preciseras på ett tillräckligt tydligt sätt.

3.17 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund:

Se avsnitt 1.25.

3.18 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Eftersom den föreslagna lagstiftningen avser ett icke tidigare lagreglerat område, där osäkerhet ofta föreligger om vad som är gällande rätt, ter det sig naturligt att söka lagfästa vad som bör gälla såsom s. k. normalregler på konsumenttjänsternas område. Den närmare utformningen av lagförslaget synes i allmänhet omfatta huvudfrågor av praktisk betydelse som möter i samband med avtal om utförande av konsumenttjänster. MRF har således intet att erinra mot att det – till skillnad mot vad som skett i köplagstiftningen – här införs lagregler som direkt rör parternas primära rättigheter och plikter, även om en sådan metod onekligen leder till en något fyllig lagtext.

Den av utredningen föreslagna avvägningen mellan tvingande och dispositiva regler synes ändamålsenlig och ge utrymme för branschspecifika lösningar av konkreta frågor inom ramen för standardavtal.

3.19 Kooperativa förbundet (KF):

(se även avsnitt 1.33)

Utredningen har föreslagit normalregler som i viss utsträckning medför avtalsfrihet mellan parterna men i stor utsträckning är tvingande till konsumenternas förmån. Det senare framgår av 1 kap. 5 § som stadgar att lagens bestämmelser inte får åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om inte annat anges i lagen.

KF finner den valda modellen lämplig och avvägningen mellan dispositiva och tvingande regler i huvudsak riktig. KF vill emellertid ifrågasätta, om inte nyssnämnda regel bör förtydligas på så sätt att det i lagtexten anges vad som blir följden om en till konsumenternas förmån tvingande regel åsidosätts. En avvikelse i sådant hänseende bör t.ex. fastslås som ogiltig.

4 Ansvar för marknadsföringen

4.1 Hovrätten för Västra Sverige:

1 kap. 3 §

I 1 kap. 3 § 2 st regleras ansvaret för uppgift som lämnats av annan än näringsidkaren, när denne "hänfört sig till" uppgiften. I motsvarande stadgande i konsumentköplagen, 7 § 2 st., används verbet "åberopat". Eftersom enligt motiven, s 417, någon skillnad i sak inte avses bör samma uttryck användas i de båda lagarna.

Vad gäller 3 st. bör en förutsättning för ansvar för en underlåten upplysning vara s.k. synbarhet, dvs. att näringsidkaren insett eller bort inse upplysningens betydelse för konsumenten i det särskilda fallet. Vad gäller en informationsskyldighet enligt marknadsföringslagen skall en näringsidkare aldrig kunna freda sig från ansvar genom att påstå att han inte haft sådan insikt.

Hovrätten anser att stadgandet i 1 kap. 3 § i förslaget bör omarbetas så att nu nämnda synpunkter klart framgår av lagtexten.

1 kap. 4 §

Vad gäller näringsidkares i tidigare säljled skyldighet enligt 1 kap. 4 § 2 st att vid marknadsföring lämna information bör denna knytas direkt till informationsåläggande enligt 3 § marknadsföringslagen. Endast en underlåtenhet att lämna en enligt marknadsföringslagen ålagd information bör kunna medföra skadeståndsskyldighet. Näringsidkare i tidigare led kommer eljest att sväva i ovisshet om vad han har att iakttaga vid sin marknadsföring. Hovrätten föreslår att lagtexten förtydligas i nämnda avseende.

Konsumentköpsutredningen har i tilläggsdirektiv (Ju Dir 1978:78) ålagts att omarbeta reglerna för marknadsföringsansvaret vid konsumentköp och utvidga detta till näringsidkare i tidigare led. Då det för konsumenttjänster bör införas likartade regler är det enligt hovrättens mening angeläget att ta hänsyn till konsumentköpsutredningens ståndpunktstagande vid en slutlig reglering av innehållet i 1 kap. 3 § och 4 §.

4.2 Stockholms tingsrätt:

I *1 kap. 3 §* har enligt tingsrättens uppfattning näringsidkarens ansvar för marknadsföringen kommit till ett tillfredsställande uttryck. I paragrafens andra stycke regleras frågan om näringsidkarens underlåtenhet att lämna upplysning. Härtill uttalas i motiven att det vid bedömningen av om en

dylik situation föreligger bl. a. bör beaktas om näringsidkaren insett eller bort inse att en upplysning varit påkallad. Enligt tingsrättens mening bör denna förutsättning för omfattningen av näringsidkarens upplysningsplikt uttryckligen framgå av lagtexten.

4.3 Malmö tingsrätt:

1 kap. 3 §

Näringsidkaren svarar, enligt första stycket, för bl. a. marknadsföringsuppgift om uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet. Utredningen har anfört att vid bedömningen av frågan om en uppgift kan antas ha inverkat på avtalet, avseende bör fästas vid bl. a. den tid som gått sedan uppgiften lämnats (s 156 f). Näringsidkaren svarar således inte för marknadsföringsuppgift om så lång tid hunnit förflyta att konsumenten med hänsyn till förhållandena bör ha haft skäl att tvivla på att uppgiften fortfarande är relevant.

En uppgift som lämnats lång tid före avtalet kan mycket väl "antas ha inverkat på avtalet" om konsumenten inte förstått att uppgiften skulle gälla endast en begränsad tid. För att uppmärksamma konsumenten på denna begränsning i näringsidkarens ansvar är ett förtydligande på sin plats. Det kan enklast ske genom ett tillägg till 3 § 1 st 2 p så att denna får följande lydelse: "Detta gäller dock ej om uppgiften tydligt har rättats eller ändrats eller om så lång tid förflutit sedan uppgiften lämnats att den inte längre kan anses gälla."

4.4 Marknadsdomstolen:

I sina allmänna överväganden rörande näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföringen säger utredningen bl. a. att frågan om den lämpliga utformningen av regler angående marknadsföringsansvar i konsumenttjänstlagen bör övervägas i ljuset av den utveckling som numera skett inom marknads- och konsumenträtten. Det ter sig vidare enligt utredningen mindre lämpligt att direkt överföra de nuvarande reglerna i ämnet i konsumentköplagen till tjänsterättens område eftersom dessa regler inte innefattar hela det ansvar som föreligger enligt allmänna rättsprinciper. Större samstämmighet mellan marknadsföringslagen och det civilrättsliga regelsystemet än vad som nu föreligger bör enligt utredningen eftersträvas. Till dessa principiellt formulerade målsättningar angående frågan om det civilrättsliga ansvaret kan marknadsdomstolen helt ansluta sig. Enligt domstolens erfarenheter finns det ett klart behov av att konsumenterna även civilrättsligt bör få del av det inom marknadsföringslagens ram utvecklade förstärkta konsumentskyddet. Och att det därvid inte bör komma i fråga att nöja sig med ett enligt konsumentköplagen begränsat ansvar är fullt klart. Det civilrättsliga ansvaret bör alltså inte begränsas till oriktiga eller vilseledande uppgifter om varans beskaffenhet eller användning. I stället bör en regel om näringsidkares ansvar för uppgifter i marknadsföringen av tjänster – såsom utredningen anför – rikta in sig på att göra näringsidkaren ansvarig för sådana uppgifter i sig. Hur en på denna grundsyn baserad lagregel skall konstrueras är emellertid inte helt givet.

Utredningens huvudregel rörande näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföring upptas i lagförslagets *1 kap 3 § första st*. Näringsidkarens ansvar för lämnade uppgifter uttrycks i lagtexten så, att han svarar för

uppgiften gentemot konsumenten. Rättsverkningarna av att näringsidkaren svarar för lämnade uppgifter framgår enligt marknadsdomstolen inte med tillräcklig klarhet. Enligt utredningen är alltså utgångspunkten att uppgifterna ingår i avtalsinnehållet. Vilka befogenheter konsumenten i förekommande fall kan göra gällande blir, säger utredningen vidare, beroende av arten av de lämnade uppgifterna. Visserligen torde det i många fall, t. ex. i de av utredningen på sid 157 angivna exemplen, stå helt klart vilka befogenheter konsumenten kan göra gällande. Men i andra fall framstår det inte lika tydligt vilka befogenheter som kan aktualiseras. Domstolen tänker här exempelvis på sådana fall där avtalsinnehållet i och för sig är helt klart. En bilverkstad ingår t. ex. avtal om vissa tillsynsarbeten i enlighet med särskilt annonserat erbjudande att arbetena tillfälligt utförs för 100 kr, vilket pris anges vara rabatterat med 50 procent. Om det i detta fall rätteligen förhåller sig så, att rabatten endast var 25 procent i förhållande till normalpriset, kan det ifrågasättas huruvida och på vilket sätt bilverkstaden skulle enligt konsumenttjänstlagen svara för den felaktiga uppgiften rörande det avtalade prisets förhållande till normalpriset. Mot bakgrund av det anförda vore det enligt marknadsdomstolens önskemål bra om rättsverkningarna av näringsidkarens ansvar kunde anges på ett tydligare sätt i lagtexten.

I *3 § andra st* ges regler för näringsidkarens ansvar för annans uppgifter och i tredje st. för underlåtenhet att lämna upplysning. Även i dessa båda stn anges näringsidkarens ansvar endast på så sätt att han "svarar" för uppgiften respektive underlåtenheten. I enlighet med det tidigare anförda bör rättsverkningarna av näringsidkarens ansvar även i dessa fall anges på ett tydligare sätt. Beträffande tredje st avseende ansvaret för underlåtenhet att lämna upplysning innebär lagförslaget en klar utvidgning av näringsidkarens ansvar i förhållande till 7 § konsumentköplagen. I och för sig finner marknadsdomstolen det erforderligt att den nu aktuella regeln sträcker sig längre än den motsvarande i konsumentköplagen. Emellertid anser domstolen att den föreslagna regeln getts en olämplig konstruktion beträffande själva avgränsningen till enbart betydelsefulla upplysningar. Härvidlag bör enligt domstolens mening vara vägledande vad som för den enskilde konsumenten i det individuella fallet framstår såsom betydelsefullt. Att i en civilrättslig lag anknyta till att det skall vara av särskild betydelse för konsumenter i allmänhet framstår som främmande. Det är i detta sammanhang direkt olämpligt, eftersom man då överlåter till de allmänna domstolarna att ge sig in på marknadsrättsliga bedömningar. Den marknadsrättsliga normbildningen bör även framdeles ligga hos marknadsdomstolen (jfr prop. 1975/76: 34 s 108). Dessutom torde en anknytning till vad som är av betydelse för konsumenter i allmänhet i detta fall ålägga näringsidkarna ett alldeles för långtgående ansvar.

I *1 kap. 4 §* upptas regler avseende tredje mans marknadsföringsansvar. Även beträffande den nu aktuella paragrafen äger den tidigare redovisade kritiken angående regeln i 3 § tredje st. avseende näringsidkarens ansvar för underlåtenhet att lämna information sin fulla tillämplighet. Det är alltså olämpligt att anknyta till vad som är av betydelse för konsumenter i allmänhet. Men då det gäller tredje mans ansvar kan man näppeligen anknyta utformningen av regeln till vad som är av betydelse för den enskilde konsumenten i det individuella fallet. Enda alternativet torde vara att lagstiftaren såsom i 14 § konsumentköplagen låter regeln avse uteslutande sådan information som omfattas av ett åläggande enligt marknadsföringslagen. Även om regeln på så sätt får en avsevärt begränsad betydelse i

praktiken har marknadsdomstolen svårt att se någon annan lösning. I övrigt har domstolen ingen erinran mot den föreslagna 4 §.

4.5 Konsumentverket/KO:

Enligt utredningen torde en näringsidkare på tjänsteområdet idag kunna åläggas civilrättsligt felansvar för uppgifter i reklam i ungefär den omfattning som framgår av 7 § konsumentköplagen och därutöver i viss utsträckning även för uppgifter om t. ex. priset och leveranstiden (s. 151).

Utredningen föreslår en kodifiering och samtidigt en viss utvidgning av näringsidkarens civilrättsliga marknadsföringsansvar på tjänsteområdet. Verket delar uppfattningen att det civilrättsliga ansvaret för marknadsföringsuppgifter inte bör vara mindre omfattande vid tjänst än vid konsumentköp (s. 152). Starka skäl talar för att ansvaret blir mer omfattande än så. Det är otillfredsställande om det ansvar som följer redan av allmänna rättsprinciper inte återspeglas i lagen. Konsumenten är vid tjänst dessutom i alldeles särskilt hög grad hänvisad till de uppgifter som näringsidkaren lämnar. Avtal om tjänst ingås ofta per telefon och bl. a. därför lämnas inte så omfattande uppgifter om tjänsten, och konsumenten får då heller inte tillfälle att se prover eller liknande. Och även om konsumenten uppsöker näringsidkaren, har han i allmänhet svårt att få en klar bild av tjänsten på annat sätt än genom att ta del av det marknadsföringsmaterial som kan finnas, eftersom tjänsten normalt inte kan undersökas i förväg. Dessa förhållanden motiverar att näringsidkaren inte görs ansvarig bara i felhänseende för uppgifter som lämnas i marknadsföringen och endast för uppgifter som är oriktiga eller vilseledande. Konsumentverket ansluter sig därför till utredningens uppfattning att de uppgifter som lämnas i marknadsföringen blir del av avtalsinnehållet (jfr s. 152 f).

Det lär ibland bli svårt att dra gränsen mellan uppgifter som är så konkreta att de bör leda till civilrättsligt ansvar och sådana som är allmänt hållna och därför bör vara oförbindande. Verket vill dock i anslutning till vad utredningen anför om detta understryka att också uppgifter av allmän karaktär skall kunna tillmätas civilrättslig betydelse (s. 154). Avgörande måste vara inte uppgiftens större eller mindre grad av precision och konkretion, utan om konsumenten med hänsyn till omständigheterna hade skäl att fästa vikt vid den.

Om en lämnad uppgift tydligt har rättats eller ändrats skall näringsidkaren inte svara för den (3 § första st. sista p.). Enligt utredningen behöver en rättelse inte riktas till den enskilde konsumenten för att vara gällande mot denne utan kan vara generell. Som exempel anförs att en uppgift får anses ha blivit tydligt rättad eller ändrad "om korrigeringen framgår av tydlig skyltning i den lokal där avtalet träffats" (s. 158). Konsumentverket kan i och för sig ansluta sig till att man ofta bör godta en generell rättelse. Omständigheterna kan dock vara sådana, att näringsidkaren bör vara ansvarig, även om han vidtagit generella åtgärder som typiskt sett borde ha nått de konsumenter som tagit del av den felaktiga uppgiften, om det med hänsyn till omständigheterna var naturligt att konsumenten inte lade märke till dem. Näringsidkaren bör t. ex. inte få åberopa en generellt gjord korrigering genom skyltning gentemot en konsument, till vilken marknadsföringen väsentligen skett på annat sätt – t. ex. per telefon eller vid hembesök – innan avtal träffades i näringsidkarens lokal, om konsumenten inte lagt märke till skyltningen. Likaså bör man inte utan vidare godta att en uppgift som lämnats t. ex. i samband med en omfattande annonskampanj ändras genom anslag med för konsumenten bindande verkan.

Enligt förslaget skall näringsidkaren ha ett civilrättsligt ansvar inte bara för uppgifter i marknadsföringen utan också för sådana som lämnas "i samband med avtalets ingående" (1 kap. 3 §). Även innebörden av detta kan vålla tveksamhet. Av den allmänna motiveringen framgår att det som avses är "individuella uppgifter om en viss tjänst som lämnats till en enskild konsument vid kontakter som föregått avtalets ingående" (s. 155).

Enligt verkets mening bör man överväga att inte begränsa ansvaret till denna situation. I vissa fall kan det finnas skäl att hålla näringsidkaren ansvarig för uppgifter som lämnas också efter avtalets ingående. Här åsyftas närmast sådant som informationsmaterial, garantisedlar o. d., som överlämnas till konsumenten i samband med att tjänsten utförs eller när den är avslutad, och således när avtalet redan har ingåtts.

Utredningen föreslår att en näringsidkare, som i marknadsföringen underlåter att lämna upplysningar av särskild betydelse från konsumentsynpunkt eller i övrigt av vikt, skall vara civilrättsligt ansvarig för underlåtelsen, om denna kan antas ha inverkat på avtalet (1 kap. 3 § 3 st.). Av skäl som berörts är det vid erbjudande av tjänster viktigt att näringsidkaren på eget initiativ ger konsumenten information om förhållanden som är betydelsefulla vid ett avtalsslut och som han inte kan utgå från att konsumenten redan känner till. Liksom utredningen anser verket därför att en regel motsvarande den i 7 § tredje st. konsumentköplagen skulle vara alltför begränsad. Den skulle också innebära ett mera inskränkt konsumentskydd än det som utvecklats i allmänna reklamationsnämndens praxis. Denna innebär att näringsidkaren ansvarar om han låtit bli att lämna information som varit av betydelse för konsumenten.

Det kan tilläggas, att en regel som utformas med 7 § tredje st. konsumentköplagen som förebild – och som för civilrättsligt ansvar vid underlåtenhet att lämna information förutsätter ohörsamhet mot ett beslut av marknadsdomstolen eller ett godkänt informationsföreläggande – skulle ha flera nackdelar jämfört med förslaget. För att kunna tillförsäkra konsumenterna ett civilrättsligt skydd skulle KO tvingas vidta rättsliga åtgärder mot en näringsidkare, som underlåter att lämna viss information, även när näringsidkaren förklarat sig beredd att lämna informationen. Konsumentens rättsliga ställning skulle bli beroende av om den näringsidkare han i det enskilda fallet ingår avtal med har ålagts att lämna information eller inte. Den osäkerhet som det i och för sig kan innebära för en näringsidkare att bedöma vilken information som är "av särskild betydelse från konsumentsynpunkt" kan elimineras genom att det i anknytning till den civilrättsliga regeln utbildas informationsstandarder för olika branscher. Verket vill särskilt framhålla att de riktlinjer för information, som verket utfärdar med stöd av sin instruktion och i anknytning till 3 § marknadsföringslagen, bör kunna tjäna som lämpligt underlag för näringsidkarnas bedömningar av vilken information som bör lämnas för olika typer av tjänster. Med hänvisning till vad som anförts tillstyrker konsumentverket den föreslagna bestämmelsen.

Som utredningen framhåller kan det förekomma situationer då en konsument kan ha särskilt intresse av att kunna vända sig mot en tredje man, vars marknadsföring inverkat på det avtal som konsumenten ingått (s. 165).

I vissa branscher är det inte ovanligt, att den näringsidkare som t. ex. tillverkat det material som uppdragstagaren tillhandahåller har en omfattande marknadsföring till konsumenterna. Som exempel kan nämnas att tillverkare av byggnadstillbehör i sin marknadsföring inte sällan, på grund

av energikrisen, påstår att materialet är energisparande. Det är rimligt att konsumenten kan hålla tillverkaren ansvarig om sådana och andra påståenden är felaktiga, liksom då tillverkaren underlåtit att lämna väsentlig information om sin vara. Verket tillstyrker därför förslaget i 1 kap. 4 § om skadeståndsansvar i vissa fall för näringsidkare i tidigare led, som lämnat vilseledande uppgifter eller låtit bli att lämna information.

4.6 Allmänna reklamationsnämnden:

I *1 kap. 3 §* regleras uppdragstagarens civilrättsliga marknadsföringsansvar. Regeln har sin närmaste motsvarighet i 7 § konsumentköplagen (KKL) men har en vidare innebörd och en annan rättsteknisk uppbyggnad. Utgångspunkten är att – under i övrigt angivna förutsättningar – uppgift som näringsidkaren lämnat (eller utelämnat) i marknadsföringen bildar grund för det individuella avtalsinnehållet. Beroende på uppgiftens karaktär kan den därvid inverka på bedömningen av prisets storlek, om fel eller dröjsmål föreligger m. m. Detta uttrycks i 3 § 1 st. på det sättet att näringsidkaren gentemot konsumenten "svarar för uppgiften". Lösningen kan i och för sig anses tilltalande. Bristen på närmare konkretisering av vad ansvaret i olika situationer innebär måste emellertid leda till osäkerhet vid tillämpningen. Det kan därför ifrågasättas om inte en regel om marknadsföringsansvaret bör ha en principiell uppbyggnad motsvarande den i KKL. I vart fall bör undersökas om inte konkretiseringar delvis kan ske genom hänvisningar i bl. a. reglerna om fel och dröjsmål. Motsvarande synpunkter kan anföras även ifråga om underlåtelseansvaret enligt 3 § 3 st. i förslaget.

Av 3 § (*även 4 §*) framgår att näringsidkaren kan undgå bundenhet vid den lämnade uppgiften om denna tydligt rättats eller ändrats. Det kan visserligen sägas ligga i sakens natur att sådan rättelse måste ske innan avtal har träffats. Trots detta är det nämndens erfarenhet att näringsidkare inte sällan har korrigerat löften och utfästelser i efterhand och mot framställda krav gör gällande att han inte längre skulle vara bunden vid uppgiften. I förtydligande syfte kan det därför vara lämpligt att i lagtexten tillägga att rättelse skall ha skett innan konsumenten har blivit bunden av beställningen (betänkandet s. 416; se dock s. 157 n).

4.7 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

I förslaget till 1:3 ges regler om *näringsidkarens ansvar för marknadsföringen*. Enligt allmänna avtalsrättsliga principer är säljaren bunden av utfästelser som lämnats av behörig representant för säljaren i samband med köpet. I 7 § konsumentköplagen finns en tvingande regel härom som omfattar utfästelser om varans beskaffenhet och användning. Motsvarande bestämmelser föreslås nu i konsumenttjänstlagen 1:3 1 st, men regeln utsträcks till att omfatta alla uppgifter om tjänsten eller annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten, dvs. även uppgifter om priset, leveranstiden och s. k. kringuppgifter t. ex. att viss kändis anlitar näringsidkaren. Det stadgas att näringsidkaren "svarar för" uppgiften mot konsumenten, ifall uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet, såvida uppgiften inte har tydligt rättats eller ändrats.

Fakultetsnämnden vill på denna punkt till en början ifrågasätta om uttrycket "svarar för" uppgiften är lämpligt (se även 1:3 3 st). Vad som avses är enligt motiven att uppgiften blir del av avtalet och att uppgiften

inte endast skall kunna läggas till grund för felpåföljd utan även kunna beaktas vid bedömningen av vad som är avtalat om pris, leveranstid, betalningsvillkor etc. (s. 153 o. 157). Eftersom uttrycket "svarar för" eller särskilt "ansvarar för" ibland anses avse blott skadeståndsskyldighet (särskilt i friskrivningssammanhang), vore det bättre om det i lagtexten framhölls att uppgiften blir "bindande" för näringsidkaren.

Huvudfrågan är emellertid i vad mån det alls är lämpligt att i konsumenttjänstlagen eller/och i lagar angående andra speciella kontraktstyper införa regler av allmän civilrättslig betydelse. Med hänsyn till den samordning som ovan framhållits vara önskvärd, är det knappast lämpligt att regler om ansvar för marknadsföringen med ett något olikartat innehåll ges i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen (jfr även köplagsakkunnigas förslag till ansvar för culpa in contrahendo i 23 och 42 §§). Inte heller kan det vara rationellt att inta likalydande bestämmelser av avtalsrättsligt innehåll i de nämnda lagarna. Ännu en synpunkt som talar för att det civilrättsliga ansvaret för marknadsföringen övervägs i ett bredare sammanhang är, att reglerna knappast behöver begränsas till konsumentförhållanden. Exempelvis bygger reglerna i 7 och 9 §§ konsumentköplagen på rättspraxis från tiden före konsumentköplagen, delvis rörande annat än konsumentförhållanden, och reglerna torde därför ha generell giltighet (se NJA 1949 s. 750, 1955 s. 75, 1964 s. 239 och 1971 s. 51). Enligt fakultetsnämndens mening borde det alltså övervägas ett införande i avtalslagen av regler om civilrättslig bundenhet av marknadsföringen gällande för alla avtalstyper, medan de utfyllande reglerna om respektive parts prestation som ges i köplagen och konsumenttjänstlagen borde begränsas till regler som är speciella för respektive avtalstyp.

I sak har fakultetsnämnden ingen erinran mot att part kan bli bunden av sina uppgifter, även om dessa inte avser tjänstens beskaffenhet eller användning, t. ex. pris, leveranstid eller betalningsvillkor. Frågan är emellertid om uppgifter rörande "varje förhållande av betydelse för beställning av tjänsten", frånsett allmänna obestämda säljfrämjande uttalanden, bör bli bindande och vad bundenhet innebär i vissa fall. Antag t. ex. att en näringsidkare lyckas skaffa nya beställningar genom att i sin reklam ange att han anlitas av Björn Borg. I vissa grova fall kan lämnandet av en sådan kringuppgift medföra att avtalet blir ogiltigt på grund av svek eller förutsättningsläran. Enligt uttalanden i förarbetena till 36 § avtalslagen skulle det även finnas en viss möjlighet att jämka avtalet vid falska kringuppgifter (SOU 1974: 83 s. 133, jfr prop 1973: 138 s. 201 och 213 beträffande 7 § konsumentköplagen), vilket måste innebära att avtalsvillkoret om priset får betraktas som oskäligt när vissa kringuppgifter är oriktiga. Fastän konsumenttjänstutredningen inte har berört detta, öppnar det i 3:10 lämnade förslaget till en skönsmässigt beräknad nedsättning av priset, när en tjänst är annorlunda men i och för sig lika mycket värd som vad som beställts, en möjlighet att tillämpa regler om felansvar även på oriktiga kringuppgifter. Enligt fakultetsnämndens mening måste det närmare utredas och klargöras, vilka påföljderna skall vara för felaktiga kringuppgifter, innan näringsidkaren åläggs ett civilrättsligt ansvar för uppgifter rörande varje förhållande av betydelse för beställningen av tjänsten.

Det förtjänar vidare att påpekas att näringsidkarens bundenhet vid utfästelser från ombud under marknadsföringen möjligen kan undergrävas genom att bundenheten förutsätter att ombudet är behörigt att lämna uppgiften (se betänkandet s. 416 f och prop. 1973: 138 s. 203 betr. 7 § konsumentköplagen). Visserligen finns normalt ställningsfullmakt att lämna uppgifter

om varan, men i motsats till hur läget är vid hemförsäljning (se 3 § hemförsäljningslagen) finns inget stadgande som säger att ombudets behörighet att lämna uppgifter ej kan inskränkas. Det är därför tveksamt vad som gäller, ifall näringsidkaren i exempelvis ett standardkontrakt stipulerar att ombudet saknar behörighet att göra utfästelser om tjänsten. Fakultetsnämnden menar emellertid att även den uppfattningen låter sig hävdas, att ombudets normala ställningsfullmakt att lämna uppgifter om tjänsten p. g. a. förslaget till 1:3 o 5 inte skulle kunna inskränkas. Frågan förtjänar måhända att övervägas närmare, varvid självfallet även 7 § konsumentköplagen måste uppmärksammas. I 1:3 3 st ges en regel om att näringsidkaren ansvarar för *underlåtenhet* att lämna upplysning om sådant förhållande rörande tjänsten som han måste ha känt till och som han, p. g. a. att det är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt eller i övrigt av vikt, borde ha upplyst konsumenten om. En viktig fråga är hur regeln förhåller sig till motsvarande bestämmelse i 7 o 9 §§ konsumentköplagen, där säljaren är skyldig att lämna upplysning, om varan ej är sådan som köparen haft anledning att räkna med och säljaren måste ha insett detta. Av motiven till konsumenttjänstlagen framgår att en utvidgning är avsedd, så att en bättre samordning uppnås med näringsidkarens informationsplikt enligt marknadsföringslagen (se s. 160). Den betydelsefulla utvidgningen synes vara att näringsidkarens åliggande inte endast avser egenskaper hos tjänsten utan allehanda förhållanden rörande tjänsten som är av vikt för konsumenter i allmänhet eller för den enskilde konsumenten. Hit hör enligt uttalanden i motiven även förhållanden av vikt för kundens beslut att beställa tjänsten, om näringsidkaren känt till det faktiska förhållandet och behovet av uppgiften för konsumenten (s. 163 o. 164). Man frågar sig om näringsidkaren bl. a. är skyldig att tala om att priset är oförmånligt, därför att konkurrenten intill är billigare och lika bra. Vidare framgår det inte heller på denna punkt klart, vilken påföljden är av att näringsidkaren är bunden av sin underlåtenhet så att den undertryckta upplysningen ingår i avtalsinnehållet (s. 160). Även här kan det sättas i fråga om en fullständig integrering av de marknadsrättsliga reglerna i det civilrättsliga systemet så enkelt kan göras, särskilt i fråga om kringuppgifter eller förtegna sådana.

En annan betydelsefull skillnad i förhållande till 9 § konsumentköplagen är, att enligt konsumentköplagen upplysningsplikt föreligger endast i fall näringsidkaren måste inse att varan är annorlunda än köparen haft anledning räkna med, dvs. måst inse felet. I förslaget till 1:3 3 st. räcker det emellertid med att näringsidkaren måst inse det faktiska förhållandet men blott bort inse att konsumenten är okunnig härom (se förutom lagtexten betänkandet s. 163 f). Det är kanske inte uteslutet att utredningen menat att näringsidkaren även måste ha insett att konsumenten misstagit sig samt bort lämna upplysning, men detta framgår i så fall varken av lagtexten eller motiven. Fakultetsnämnden håller visserligen för troligt att det finns skäl att utvidga upplysningsplikten till vissa situationer då en näringsidkare bort inse att korrigerande upplysning behövts (t. ex. då en bilhandlare avsiktligt håller sig i okunnighet om en begagnad bils skick, jfr NJA 1964 s. 239 HovR:n) men en sådan utvidgning av upplysningsplikten borde nog föregås av en mer ingående undersökning än den som redovisats i utredningen och i så fall är även en samordning med 9 § konsumentköplagen önskvärd.

(Skulle en dylik revidering göras även av 9 § konsumentköplagen kan i förbigående nämnas att denna paragraf i så fall bör inledas med orden "Även om varan sålts i befintligt skick" etc. Konsumenten bör inte gärna

ha sämre ställning, om säljaren insett att kunden misstagit sig på någon väsentlig egenskap hos varan, när varan sålts utan klausul om befintligt skick än när en sådan finns med. I det första fallet kunde det ifrågasättas om inte subjektivt fel föreligger (jfr Hellner, Köprätt, 4 uppl. s. 143), men i vart fall borde 9 § konsumentköplagen tillämpas a fortiori. Uttalandena i prop 1973: 138 s. 240 är därför vilseledande).

4.8 Konsumentköpsutredningen:

I *1 kap. 3 §* upptas regler om vad utredningen kallar det civilrättsliga marknadsföringsansvaret. Där föreskrivs att näringsidkaren "svarar" mot konsumenten för uppgifter som han har lämnat vid marknadsföringen eller i samband med avtalets ingående. Vidare kan han få svara för underlåtenhet att lämna viss upplysning. Reglerna är enligt utredningen till stor del att se som en precisering av vad som far anses gälla redan enligt allmänna rättsprinciper och vad utredningen i övrigt föreslår om näringsidkarens omsorgsplikt och krav på hans prestation i skilda hänseenden (s. 164). Innebörden av reglerna är emellertid delvis oklar.

I motiven sägs att en vid marknadsföringen lämnad uppgift blir en del av avtalsinnehållet eller i vart fall ett tolkningsdatum (s. 153). Vid underlåtenhet att lämna upplysning "bör avtalet tolkas och tillämpas sådant det framstår när man bortser från upplysningen" (s. 160). Om näringsidkaren vid marknadsföringen har lämnat vissa uppgifter om den erbjudna tjänstens innehåll, pris, leveranstid etc. och dessa frågor inte uttryckligen regleras i samband med att avtal träffas, skall alltså avtalet anses ha det innehåll som framgår av de lämnade uppgifterna. Detta torde följa redan av allmänna principer för avtalstolkning. Likaså torde det även utan någon uttrycklig lagregel stå klart att man, när det gäller att fastställa innebörden av ett avtal, i allmänhet skall bortse från förhållanden som har varit kända endast för den ena av parterna.

De föreslagna reglerna är emellertid uppenbarligen avsedda att få betydelse även i fall då avtalets innehåll i och för sig är klart men det föreligger en motsättning mellan detta och de uppgifter som näringsidkaren har lämnat. Som exempel kan nämnas att parterna har kommit överens om att en viss arbetsmetod eller visst material skall användas men näringsidkaren har lämnat oriktiga uppgifter om vad metoden innebär eller om materialets egenskaper. I en sådan situation torde det vara avsett att konsumenten skall kunna göra gällande att det föreligger ett fel i tjänsten därför att denna inte motsvarar vad näringsidkaren har uppgivit. Detta överensstämmer med vad som gäller enligt 7 § första stycket konsumentköplagen när vilseledande uppgifter har lämnats om en salubjuden vara. På motsvarande sätt torde det vara meningen att konsumenten, i likhet med vad som för där avsedda fall anges i 7 § tredje stycket konsumentköplagen, skall kunna hävda att avsaknaden av viss relevant upplysning innebär att tjänsten skall anses felaktig, trots att den överensstämmer med vad som har avtalats. Den teoretiska konstruktionen är emellertid en annan än i konsumentköplagen, och rättsverkningarna av en vilseledande uppgift eller en underlåtenhet att lämna upplysning anges inte uttryckligen.

Medan reglerna i konsumentköplagen bara gäller uppgifter om varans beskaffenhet eller användning omfattar de föreslagna reglerna i konsumenttjänstlagen även uppgifter om andra förhållanden. Hit hör exempelvis vissa s. k. kringuppgifter samt uppgifter om priset, betalningsvillkoren och leveranstiden. Det är emellertid svårt att utläsa vilken betydelse det skall

få att näringsidkaren "svarar för" sådana uppgifter i fall då avtalsinnehållet i och för sig är klart. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare, som bjuder ut en tjänst till ett visst angivet pris, felaktigt uppger att priset är nedsatt eller att det understiger det för branschen normala priset. I en sådan situation kan det möjligen finnas visst utrymme för ogiltigförklaring eller jämkning av avtalet med stöd av avtalslagens regler. Däremot torde det inte vara avsett att näringsidkarens "ansvar" för den oriktiga uppgiften enligt den föreslagna paragrafen skall ge konsumenten rätt att häva avtalet eller kräva nedsättning av det avtalade priset. En vilseledande uppgift om prisets "egenskaper" synes sålunda inte få samma effekt som en vilseledande uppgift om tjänstens egenskaper. Inte heller torde den omständigheten att näringsidkaren försummat att lämna information, exempelvis om den effektiva räntan vid ett kreditavtal, kunna medföra några särskilda påföljder enligt konsumenttjänstlagen.

För att näringsidkarens ansvar enligt paragrafen skall inträda krävs att uppgifterna kan antas ha inverkat på avtalet. Detta kan ge intryck av att marknadsföringsuppgifter som inte var kända för konsumenten när avtal träffades aldrig skall få någon betydelse. Detta är emellertid inte avsikten. Såsom utredningen själv påpekar, bör även sådana uppgifter kunna utnyttjas när det gäller att bestämma avtalets innehåll (s. 156).

Av det anförda framgår att de föreslagna reglerna om marknadsföringsansvaret delvis ger uttryck åt vad som följer av allmänna avtalsrättsliga principer men samtidigt är behäftade med åtskilliga oklarheter. Den motsvarande bestämmelsen i 7 § konsumentköplagen är mer konkret utformad och anger klart rättsverkningarna av oriktiga eller vilseledande uppgifter och underlåten information.

Vad beträffar de föreslagna reglerna om marknadsföringsansvaret kan ytterligare framhållas följande.

Enligt 3 § andra stycket svarar näringsidkaren även för uppgift som har lämnats av annan. Härför fordras dock att han har "hänfört sig till" uppgiften. Sistnämnda uttryck är enligt specialmotiveringen (s. 417) liktydigt med det i konsumentköplagen brukade uttrycket "åberopat". Om en sådan begränsning skall gälla bör uttryckssättet i de båda lagarna vara enhetligt. Det kan emellertid med visst fog ifrågasättas om begränsningen, som saknar motsvarighet i de andra nordiska ländernas lagar om konsumentköp, är motiverad. Av näringsidkaren och konsumenten synes den förstnämnda ligga närmast till hands att bära följderna av en vilseledande uppgift som har lämnats i exempelvis en materialleverantörs reklam. Det kan därför förtjäna övervägas att slopa begränsningen av ansvaret till åberopade uppgifter och göra näringsidkaren generellt ansvarig för uppgifter som har lämnats av näringsidkare i bakre led eller av annan, t. ex. en branschorganisation, för näringsidkarens räkning. Konsumenttjänstutredningen har som skäl för sitt förslag anfört att ett solidariskt ansvar för tillverkaruppgifter synes "alltför långtgående" och särskilt hänvisat till näringsidkarens svårigheter att göra anspråk gällande mot bakre led (s. 159). Med anledning härav kan erinras om att vi genom tilläggsdirektiv har fått i uppdrag att utreda behovet av lagregler till skydd för detaljhandlare i förhållande till bakre led.

Det i 3 § tredje stycket föreslagna ansvaret för underlåtenhet att lämna upplysning sträcker sig betydligt längre än motsvarande regel i 7 § tredje stycket konsumentköplagen. En utvidgning av ansvaret i förhållande till konsumentköplagen synes i och för sig väl motiverad. Det kan emellertid ifrågasättas om regeln bör anknyta så nära till marknadsföringslagen som utredningen föreslår.

Enligt 3 § marknadsföringslagen kan näringsidkare som underlåter att vid marknadsföring lämna information som har särskild betydelse från konsumentsynpunkt åläggas att lämna sådan information. Härvid skall föreskrivas i vilken form informationen skall lämnas, exempelvis att den skall tillhandahållas på varan eller på säljstället, att den skall tas in i förekommande annonser eller att den skall lämnas ut till konsument som begär det. Förarbetena ger endast begränsad vägledning när det gäller att avgöra vad som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Det framgår emellertid att åläggande skall kunna meddelas så snart ett "inte helt obetydligt behov" därav föreligger (prop. 1975/76: 34 s. 126). Befogenheten att föreskriva informationsskyldighet är alltså ganska vidsträckt. Valet av form för informationen torde i viss mån kunna bli beroende av vilken tyngd som tillmäts informationsbehovet. Det förutsätts sålunda att man exempelvis skall kunna begränsa sig till ett åläggande att lämna information vid eventuell annonsering, vilket innebär att någon informationsskyldighet inte föreligger så länge näringsidkaren avstår från att annonsera (a. prop. s. 52–53, 100). Av det anförda framgår att det i betydande mån har överlämnats åt de tillämpande myndigheterna att närmare utforma normerna för informationsskyldigheten vid marknadsföring. Med hänsyn till att lagstiftningen ställer den beslutande myndigheten inför "åtskilliga svåra avvägningsproblem som är av tämligen speciell karaktär" har det inte ansetts lämpligt att förlägga tillämpningen till de allmänna domstolarna (a. prop. s. 108). Den avgörande och slutliga prövningen har i stället anförtrotts åt marknadsdomstolen.

Nu föreslår konsumenttjänstutredningen att den civilrättsliga informationsskyldigheten vid avtal om konsumenttjänster utformas på ett sätt som direkt anknyter till ordalagen i 3 § marknadsföringslagen. Detta innebär till synes en väsentlig skärpning av informationsskyldigheten i förhållande till vad som gäller enligt denna lag. Man inför nämligen en civilrättsligt sanktionerad informationsskyldighet, vilken sträcker sig lika långt som marknadsdomstolens möjligheter att ingripa med ett för framtiden verkande åläggande att lämna information, låt vara att den civilrättsliga sanktionen är betingad av att underlåtenheten att lämna information kan antas ha inverkat på avtalet. Förslaget innebär vidare att frågor om vilken information som är av särskild betydelse för konsumenter i allmänhet kan komma under allmän domstols prövning. En sådan ordning är, såsom påpekades vid marknadsföringslagens tillkomst, inte lämplig, utan denna bedömning bör alltjämt förbehållas de myndigheter som har att tillämpa marknadsföringslagen, i sista hand marknadsdomstolen.

I en civilrättslig lagstiftning kan det förefalla naturligare att anknyta, inte till vad som är av betydelse för konsumenter i allmänhet utan till vad som är av betydelse för den enskilde konsumenten i det individuella fallet. Om upplysningsplikten utformas på sådant sätt synes det knappast behövligt att som ett särskilt rekvisit ställa upp att underlåtenheten att lämna upplysning kan antas ha inverkat på avtalet. Däremot bör krävas att näringsidkaren har insett eller borde ha insett upplysningens betydelse. Att ett sådant krav skall gälla torde även vara utredningens mening. I motiven sägs sålunda att det för ansvar bör krävas att "näringsidkaren haft kännedom om förhållandena samt att han kan sägas ha visat försumlighet" (s. 163). Vid bedömningen av fall där upplysningsskyldigheten är knuten till förhållanden av individuellt slag bör enligt utredningen beaktas om "näringsidkaren insett eller bort inse att en upplysning var påkallad", och ansvar bör inte inträda "när det framstår som ursäktligt att näringsidkaren

inte insett behovet av uppgiften" (s. 164). Detta kan emellertid svårligen utläsas av den föreslagna lagtexten.

Enligt utredningsförslaget skall upplysningsplikten bara gälla sådant förhållande som näringsidkaren "måste ha känt till". Regeln ålägger alltså inte näringsidkaren någon skyldighet att skaffa sig insikt i förhållanden som är av betydelse för konsumenterna. Det kan förtjäna övervägas om inte en viss sådan skyldighet bör införas, exempelvis genom att informationsplikten anges omfatta sådant som näringsidkaren "borde ha känt till". Vid bedömningen av vad näringsidkaren borde ha känt till får hänsyn tas till sådant som näringsidkarens kvalifikationer och hans möjligheter att skaffa sig tillgång till informationen, exempelvis genom kontakt med materialtillverkaren.

Mot bakgrund av det nu anförda kan, som ett alternativ till den av utredningen föreslagna regeln övervägas att upplysningsplikten i 3 § anges avse förhållanden som näringsidkaren kände till eller borde känna till och som han borde inse vara av särskild betydelse för konsumenten. Om näringsidkaren har ålagts att lämna information enligt marknadsföringslagen bör han aldrig med fog kunna göra gällande att han inte borde inse informationens betydelse för konsumenten. Motsvarande torde böra gälla, om det eljest har utvecklats fasta normer för informationslämnande inom marknadsföringslagens ram.

Reglerna i *4 §* om tredje mans marknadsföringsansvar överensstämmer till sin konstruktion med 14 § konsumentköplagen. Medan ansvar enligt konsumentköplagen förutsätter uppsåt eller vårdslöshet är reglerna i förslaget konstruerade som presumtionsregler, innebärande att näringsidkaren går fri från ansvar endast om den vilseledande uppgiften har rättats eller det inte har berott på försummelse att uppgiften har lämnats och att rättelse inte har skett resp. att information inte har lämnats. Den skärpning av ansvaret i jämförelse med konsumentköplagen som utredningsförslaget innebär i detta hänseende synes i och för sig kunna godtagas.

Samma skadeståndsansvar som näringsidkare i tidigare led skall enligt 4 § fjärde stycket åvila sammanslutning av näringsidkare. Av specialmotiveringen framgår att härmed avses både sammanslutningar av näringsidkare i bakre led och sammanslutningar av näringsidkare i slutledet, dvs. sådana som utför tjänster åt konsumenter (s. 421). Detta bör komma till klarare uttryck i lagtexten.

Såsom tidigare har påpekats är det oklart vilka rättsverkningar som inträder om den avtalsslutande näringsidkaren har lämnat oriktiga uppgifter om exempelvis förmånligheten av erbjudna avtalsvillkor. Har en sådan uppgift lämnats av tredje man kan emellertid denne bli skadeståndsansvarig enligt 4 § första stycket mot konsumenten. Om, för att ta ett exempel, en branschorganisation i reklam för medlemmarnas verksamhet oriktigt uppger att vissa garantiförmåner inte tillhandahålls av andra än dem, synes en konsument, som under intryck härav anlitar en medlem av organisationen, kunna kräva skadestånd på grund av att motsvarande förmåner hade kunnat erhållas till lägre kostnad hos en oorganiserad näringsidkare. Om samma uppgift hade lämnats av den avtalsslutande näringsidkaren själv, torde däremot 3 § inte ge konsument rätt till skadestånd eller någon annan gottgörelse, såvida ej sådant kan tänkas utgå med stöd av 4 kap. 2 § andra stycket. Den olikartade rättsliga konstruktionen av 3 och 4 §§ synes alltså kunna leda till olika resultat i likartade fall. Detta är ytterligare ett skäl till tvekan inför den uppläggning som 3 § har fått i förslaget.

Motiven till de föreslagna reglerna om tredje mans marknadsföringsansvar innehåller vissa uttalanden som kan ge upphov till tvekan om ansvarets räckvidd. Sålunda sägs att det i fråga om organisations ansvar för uppgifter som har lämnats i dess marknadsföring saknar betydelse om den näringsidkare konsumenten har anlitat är medlem i organisationen (s. 166, 421). Detta kan ge intryck av att en branschorganisation, som lämnar vissa uppgifter om sina medlemmars tjänster, skulle kunna bli skadeståndsskyldig därför att arbete utfört av någon som står utanför organisationen inte stämmer med vad som sålunda har uppgivits. Vidare sägs att ansvaret för näringsidkare i bakre led inte bör begränsas till uppgifter om det han själv tillhandahåller eller i övrigt har befattning med utan också bör omfatta uppgifter som han har lämnat i t. ex. jämförande reklam om det som andra näringsidkare tillhandahåller (s. 167). Detta uttalande kan tolkas som innebärande att en näringsidkare, som har lämnat vissa uppgifter om en konkurrents produkter, skall kunna bli skadeståndsskyldig mot en konsument, som har slutit avtal om konkurrentprodukten i förlitan på att de sålunda lämnade uppgifterna är riktiga. Det är tveksamt om utredningen verkligen menar att tredje mans ansvar skall ha den räckvidd som här har antytts. Vi vill emellertid ifrågasätta om inte ansvaret endast bör omfatta vilseledande uppgifter som har lämnats av en näringsidkare i bakre led i förhållande till den näringsidkare som har ingått avtalet med konsumenten eller av en organisation som den avtalsslutande näringsidkaren eller näringsidkare i ett bakre led tillhör. En annan sak är att den vilseledande uppgift som har inverkat på konsumentens avtal kan vara en uppgift om konkurrenters verksamhet.

De betänkligheter som tidigare har anförts mot att knyta den avtalsslutande näringsidkarens ansvar för underlåtenhet att lämna upplysningar till rekvisiten i marknadsföringslagen gör sig gällande även i fråga om tredje mans ansvar. Om de föreslagna reglerna genomförs finns det anledning för materialtillverkare och branschorganisationer att tänka sig noga för innan de över huvud taget vidtar några marknadsföringsaktiviteter mot konsumenterna, åtminstone så länge några fasta normer för informationsskyldigheten enligt marknadsföringslagen inte har utbildats. Det måste bli betydligt svårare att förvissa sig om att all behövlig information tillhandahålls än att de uppgifter som faktiskt lämnas inte är vilseledande. Man kan också fråga sig vilken grad av marknadsföring som krävs för att ansvaret skall utlösas. Räcker det t. ex. med att en organisation rent allmänt anbefaller sina medlemmars tjänster för att den också skall bli skyldig att lämna närmare information om tjänsterna och om andra förhållanden av betydelse i samband med dem?

Det kan sålunda ifrågasättas om inte reglerna om tredje mans informationsskyldighet bör ges en mera begränsad utformning än utredningen föreslår. Man kan emellertid här knappast knyta an till vad som är av betydelse för den enskilde konsumenten. Vem denne är har ju tredje man inte någon vetskap om. Ett tänkbart alternativ är däremot att liksom i 14 § konsumentköplagen låta regeln gälla endast sådan information som omfattas av ett åläggande enligt marknadsföringslagen. Häremot kan givetvis anföras att regeln då får mycket begränsad praktisk betydelse. Det är emellertid svårt att finna en lämplig gränsdragning för ett längre gående ansvar. Regeln torde nämligen böra utformas så att hänsyn kan tas till en rad olika faktorer, inte bara informationens betydelse och vad den marknadsförande näringsidkaren eller organisationen insett eller borde ha insett härom utan också vem marknadsföringen är riktad till och hur den i övrigt

är utformad. Det förefaller lämpligare att åtminstone tills vidare låta utvecklingen av de allmänna normerna för informationsskyldigheten vid marknadsföring ske inom marknadsföringslagens ram.

4.9 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Enligt lagförslaget skall näringsidkare svara för uppgifter som han lämnat inte bara vid avtalets ingående utan också vid marknadsföringen. Vidare föreslår utredningen att näringsidkare i bakre led, t. ex. materialleverantörer, också ansvarar för uppgifter vid marknadsföringen.

TCO tillstyrker utredningsförslaget men anser att det bör framgå att konsumenten, om omständigheterna ej lägger hinder i vägen, skall framföra reklamationer till det led som är närmast konsumenten. Konsumenten bör således i normalfallet endast ha kontakter med ett led.

4.10 Sveriges advokatsamfund:

Samfundet delar utredningens ståndpunkt att lagen bör reglera de civilrättsliga verkningarna av marknadsföringsåtgärder. Det är därvid värdefullt att utredningen tydligt klargjort skillnaden mellan ansvaret enligt marknadsföringslagen och den föreslagna civilrättsliga regleringen (s. 154 ö).

Det av utredningen framförda kravet på att uppgift vid marknadsföring skall ha en någorlunda konkret och preciserad karaktär för att medföra civilrättsligt ansvar finner samfundet väl motiverat. Dock ifrågasätter samfundet om vissa av utredningens exempel på uppgifter vid marknadsföring, som skulle kunna föranleda civilrättsligt ansvar, låter sig väl förena med kravet på uppgiftens konkretion och precisering.

Enligt förslaget blir förhållandet mellan uppgifter i marknadsföringen och andra uppgifter, som direkt ingår i avtalet, betydelsefullt. Vidare får frågan om giltighetstiden för en lämnad uppgift liksom senare ändring av uppgift i marknadsföringen särskild betydelse. Samfundet tar emellertid för givet att uttryckliga uppgifter i avtalet har företräde framför avvikande uppgifter i marknadsföringen och att detta är innebörden av den föreslagna bestämmelsen om uppgift som ändrats. Något krav på "uttryckligt återkallande" i annan mening skulle i så fall inte kunna inläggas i kravet på tydlig ändring.

I fråga om ansvar för underlåten upplysning frångår utredningen den tidigare klargjorda principiella distinktionen mellan marknadsföringslagens krav och det civilrättsliga ansvaret för marknadsföringsåtgärder. I stället föreslår utredningen här införandet av ett civilrättsligt ansvar för uppfyllandet av det marknadsrättsliga informationskravet.

Redan av rättssäkerhetsskäl anser samfundet det mindre lämpligt att på detta sätt civilrättsligt sanktionera ett informationskrav, som åtminstone ännu så länge på tjänsteområdet saknar rimlig konkretion och förutsebarhet. Detta gäller alldeles särskilt i de fall regeln görs tillämplig i förhållande till bakre led, dvs. i utomobligatoriska förhållanden. I betänkandet finns ingen mer utförlig genomgång av det civilrättsliga ansvarets konkreta innebörd eller det praktiska behovet därav. I själva verket synes det vara i begränsad utsträckning som det marknadsrättsliga informationskravet tar sikte på upplysningar, som – om de utelämnas – kan ge betydelse för avtalets innehåll.

4.11 Vissa organisationer inom näringslivet:

Ansvaret för marknadsföringen (1 kap. 3, 4 §§)

Utredningen föreslår en betydande utvidgning av näringsidkarens ansvar för marknadsföringen jämfört med vad som nu gäller enligt 7 och 14 §§ konsumentköplagen. Sålunda avses ansvaret skola gälla inte bara tjänstens egenskaper utan även "andra uppgifter", t. ex. rörande pris, betalningsvillkor och tiden för tjänstens utförande. Som rättsföljd av att sådan uppgift lämnats föreslås att näringsidkaren "svarar ... för uppgiften gentemot konsumenten".

Även ifråga om underlåtenhet att lämna upplysning har en betydande utvidgning skett av ansvaret för marknadsföringen jämfört med konsumentköplagen vars bestämmelser begränsas till att avse sådan information som näringsidkaren enligt marknadsföringslagen ålagts att lämna. Den nu föreslagna principen innebär att näringsidkaren åläggs ett generellt civilrättsligt ansvar för marknadsföringen och att innebörden av detta ansvar direkt kommer under allmän domstols bedömning. Detta är enligt organisationerna olämpligt, eftersom man får räkna med olikheter i domstolarnas bedömning. Härigenom skapas osäkerhet inom ett område där särskilt behov av klarhet och förutsebarhet föreligger.

Enligt organisationerna är det inte godtagbart att ange rättsföljden av näringsidkarens ansvar för marknadsföringen med det svepande uttrycket "svara för" uppgiften respektive underlåtenheten. Härmed avser utredningen i huvudsak att uppgiften respektive underlåtenheten skall påverka avtalsinnehållet sålunda att avtal skall anses ha ingåtts i enlighet med uppgiften respektive "bör tolkas och tillämpas sådant det framstår när man bortser från (den underlåtna) upplysningen". En sådan avtalstolkningsmetod är enligt organisationerna inte godtagbar. Frågan om inverkan av lämnade uppgifter och underlåtna upplysningar på rättsförhållandet mellan parterna är alltför komplicerad för att kunna lösas på det föreslagna sättet. Framför allt är utredningens tanke att knyta civilrättsliga påföljder till underlåtet uppgiftslämnande problematiskt. En korrekt upplysning ifråga om t. ex. priset, betalningsvillkoren och tiden för tjänstens utförande kunde ha lett till att avtalet överhuvud inte skulle ha ingåtts eller, alternativt, att avtal skulle ha ingåtts men på andra villkor. Avtalets ogiltighet, hävning, prisnedsättning, jämkning eller skadestånd kan i så fall tänkas komma ifråga som påföljder för underlåtenhet att lämna sådan upplysning. Innan man inför en så betydande utvidgning av marknadsföringsansvaret som utredningen föreslagit måste rättsföljderna noga utredas och i förekommande fall preciseras i lagtexten.

Organisationerna föreslår att 3 och 4 §§ i förslaget utformas i nära anslutning till nu gällande bestämmelser i 7 och 14 §§ konsumentköplagen.

4.12 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

1 § 3 betonas näringsidkarens ansvar för uppgift lämnad i samband med avtalets ingående. Organisationerna anser dock att det bör betonas att begreppet uppgift inte skall inbegripa exempelvis en av myndighet till näringsidkaren lämnad felaktig uppgift om exempelvis läge för eller utformning av en kommunal ledning för vatten, avlopp eller annat.

4.13 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Förslaget genomför en *upplysningsplikt* som medför att näringsidkaren blir ansvarig för information som ingår i hans marknadsföring och t. o. m. för underlåtenhet att lämna viktiga upplysningar vid marknadsföringen. Ansvaret är mer långtgående än i annan civilrättslig lagstiftning, t. ex. konsumentköplagen.

Reglerna om upplysningsplikt innebär också att materialleverantörer och andra företagare i tidigare led blir bundna av vilseledande uppgifter som de lämnat vid sin marknadsföring. SSD finner här lagtexten oklar och efterlyser ett förtydligande. Den uppgift som materialleverantören lämnat skall ha inverkat på "avtalet" (dvs. avtalet med konsumenten), vilket tyder på att man endast avsett marknadsföring riktad mot konsumenten. Lagtexten täcker dock i och för sig även marknadsföring riktad mot den näringsidkare med vilken konsumenten avtalat, och man vet inte vad som avsetts. Har det t. ex. varit meningen att en tillverkare av tändstift skall bli ansvarig mot konsumenten för uppgifter som han lämnat i reklamblad till reparatörer och som förmått en reparatör att använda den marknadsförda produkten vid sitt arbete? Samma fråga kan ställas beträffande underlåtenhet att lämna uppgifter vid marknadsföringen.

4.14 Kooperativa förbundet (KF):

I *1 kap. 3 och 4 §§* föreslår utredningen vissa ansvarsregler för den marknadsföring som näringsidkare använder. Reglerna innebär bl. a. att näringsidkare svarar för marknadsföringsuppgift gentemot konsument om uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet, såvida inte uppgiften tydligt har rättats eller ändrats. Näringsidkare och konsumenter som kan komma i tvist härom kan knappast förväntas känna till lagens förarbeten utan har i bästa fall tillgång till lagtexten. KF ifrågasätter därför om inte lagtexten bör förtydligas så att det klart framgår att uppgiften skall ha tydligt rättats eller ändrats *före* avtalets ingående för att inte näringsidkarens ansvar skall kvarstå.

Av samma bestämmelse framgår, att om näringsidkaren hänför sig till uppgift som har lämnats av annan, svarar han för denna såsom för egen uppgift. Av specialmotiveringen, s. 417, framgår att någon högre grad av uttrycklighet inte krävs utan det räcker med att näringsidkaren muntligen har påpekat innehållet i en broschyr rörande tjänsten för konsumenten eller t. o. m. att han i sin lokal har lagt fram broschyrer avsedda för kundernas information. Härefter uttalas emellertid, att uttrycket "hänför sig till uppgift" är liktydigt med det i 7 § andra stycket konsumentköplagen använda uttrycket "åberopat uppgiften". KF får för sin del föreslå, att uttrycket "hänför sig till uppgift" kvarstår i lagtexten men att den inskränkning som tycks ligga i hänvisningen till konsumentköplagen utgår ur motivuttalandena.

Tredje stycket samma paragraf stadgar, att näringsidkare svarar för underlåtelse att lämna upplysning om sådant förhållande rörande tjänsten som han *måste* ha känt till och som han, på grund av att den är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt eller i övrigt av vikt, borde ha upplyst konsumenten om. Med hänsyn till att en näringsidkare kan antas ha större insikt om konsumenters förhållande i allmänhet på det tjänsteområde som han utövar än den enskilde konsumenten får KF föreslå att ordet "måste" byts ut mot "borde".

4.15 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):

Utredningen har övervägt att lägga fram förslag om konsumenters direkttalan, dvs. möjligheter för konsument att rikta sin talan direkt mot tillverkare eller liknande i stället för endast mot säljare. Utredningen har dock stannat för att så icke bör ske. LRF delar utredningens uppfattning att möjlighet till direkttalan inte bör införas. Förutom de skäl som utredningen anför bör möjlighet till direkttalan inte införas av principiella skäl. Ett avtal mellan två parter bör inte kunna binda en tredje utomstående part.

I anslutning till motsvarande bestämmelser i konsumentköplagen föreslår utredningen vidare skadeståndsskyldighet för näringsidkare i bakre led vid vilseledande uppgifter eller underlåten information i marknadsföringen. Regeln motsvarar huvudsakligen innehållet i 14 § konsumentköplagen.

LRF godtar i princip att tillverkare m. fl. åläggs ett ansvar för egna marknadsföringsåtgärder. Emellertid framgår inte av förslaget, lika litet som av konsumentköplagens motsvarande regler, hur ansvaret gentemot konsumenten fördelar sig mellan konsumentens medpart och näringsidkaren i bakre led när det gäller sådana uppgifter som den avtalsslutande näringsidkaren hänfört sig till. Frågan kan ställas om t. ex. tillverkaren och den avtalsslutande näringsidkaren är solidariskt ansvariga så att konsumenten kan välja vem han skall rikta ett skadeståndsyrkande emot vid t. ex. någon av näringsidkarnas insolvens eller bristande vilja att träffa en uppgörelse. Eller är skadeståndsskyldigheten för näringsidkare i bakre led subsidiär? Denna oklarhet bör undanröjas.

4.16 Kristianstads kommuns konsumentnämnd:

När det gäller ansvar för marknadsföring, borde rimligtvis näringsidkaren svara för alla de utfästelser, som han och av honom anställd personal, lämnar konsumenten och vilka kan anses ha inverkat på att avtal kom till stånd. Där så icke är fallet borde företagaren ha skyldighet att upplysa om vilka personer, som i så fall, har rätt att lämna bindande uppgifter, som inverkar på konsumentens val av företag för utförande av den speciella tjänsten. Grundmeningen bör alltså vara att näringsidkare svarar för de uppgifter som han och hans anställda personal givit till konsumenten.

5 Kraven på näringsidkarens prestation

5.1 Hovrätten för Västra Sverige:

Näringsidkarens prestation och felbegreppet

2 kap. 1–5 §§ samt 3 kap. 1 §

Köplagen och konsumentköplagen innehåller inte någon allmän definition om vad som är att anse som fel. Inte heller i förslaget till ny köplag (SOU 1976: 66) finns någon sådan begreppsbestämning. Det har ansetts att kraven på beskaffenheten av sålt gods måste bero på så många omständigheter att generella normer skulle bli mycket intetsägande. Den uppfattning som framförts i köprättsliga sammanhang torde även böra gälla på konsumenttjänsträttens område.

Utredningen har emellertid ansett att begreppet fel bör bestämmas i lag och föreslagit i 3 kap. 1 § att en tjänst är felaktig om utfört arbete eller

använt material avviker från vad konsumenten med stöd av 2 kap. 1–5 §§ har rätt att kräva. Bestämmelsen i 2 kap. 1 § 1 st om "fackmässighet" och "omsorg" har emellertid en sådan generell avfattning att den knappast kan tillmätas någon betydelse vid bedömandet av frågan om fel i det konkreta fallet föreligger.

Även bestämmelsen i 2 kap. 3 § att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats och som konsumenten haft anledning att räkna med är alltför allmänt hållen för att kunna tjäna till ledning vid bedömandet av felbegreppet. Stadgandet är för övrigt ägnat att hos konsumenten inge överdrivna förhoppningar. För att motverka detta skulle bestämmelsen kunna omformuleras med i 4 kap. 19 § jordabalken valt uttryckssätt som förebild. I 2 kap. 3 § 1 st andra meningen sägs att resultatet skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet. Av denna bestämmelse får man först det intrycket av att utredningen infört någon sorts garanti för prestationens hållbarhet. Emellertid har utredningen uttryckligen förklarat att kravet på hållbarhet skall omfattas av regeln om näringsidkarens resultatansvar samt avvisat möjligheten att utforma kravet på hållbarhet som en regel om legal garanti enligt vilken näringsidkaren under viss tid skall svara för prestationens kvalitet. Då utredningen med lydelsen av ifrågavarande mening icke avser annat än vad som följer av näringsidkarens allmänna ansvar för resultatet av sin prestation bör meningen för undvikande av missförstånd utgå.

5.2 Stockholms tingsrätt:

Det är av stort värde att det i *2 kap. 1 §* slås fast, att tjänsten skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och att näringsidkaren med omsorg skall ta tillvara konsumentens intresse.

Enligt *2 kap. 2 §* åligger det näringsidkaren när denne har valfrihet beträffande material m. m. att utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt, såvida ej annat kan anses avtalat i det enskilda fallet. "När så är påkallat och lämpligt" skall dock näringsidkaren inhämta anvisningar från konsumenten. Enligt tingsrättens mening är ifrågavarande skyldighet alltför oprecis i sin utformning. I lagtexten bör på något sätt nämnas vad som avses. Man måste här beakta att kostnadsregeln i sin första mening innehåller en avtalspresumtion som ej endast hänför sig till konsumentens anvisningar utan även till så vida begrepp som föremålet för tjänsten eller övriga omständigheter.

Vad gäller *2 kap. 3 §* har utredningen ingående redovisat sina synpunkter på det resultat vartill tjänsten skall leda och om hållbarheten av resultatet. Det är påtagligt att här föreligger svårigheter att i en kort lagtext formulera vad som avses. Om man tillägger domstolen rätt till en tämligen vid tolkning av de enskilda fallen kan den kortfattade beskrivningen i paragrafen anses godtagbar som utgångspunkt för bedömningen.

I fråga om tilläggsarbete anser tingsrätten att *2 kap. 5 §* i ingressen bör omformuleras, så att det tydligt framgår att fråga är om att utgångspunkten skall vara vad näringsidkaren fackmässigt bedömer vara behövligt. Likaså anser tingsrätten att i *6 §* bör anges den fackmässiga bedömningen för skyldighet att avråda. Det är angeläget att detta utsägs så att allehanda synpunkter i övrigt på vad som kan vara till rimlig nytta framstår som ovidkommande.

Det är enligt tingsrättens mening av lika stor vikt att tiden för utförandet som sättet för utförandet regleras, vilket har skett i *2 kap. 7 §*. Vad som

sägs i denna paragraf torde väl kunna tillämpas inom de olika tjänsteområden varom kan vara fråga.

5.3 Malmö tingsrätt:

2 kap. 1 §

Enligt andra stycket skall näringsidkaren tillhandahålla materialet om annat inte avtalats eller följer av omständigheterna. Vilka omständigheter som avses har inte närmare kommenterats i utredningen. Det kan t. ex. vara fråga om omständigheter vid avtalets ingående och/eller branschsedvana. Ett klargörande bör ske.

I tredje stycket stadgas att om annat avtalats angående sättet för utförandet eller materialets beskaffenhet får *hänsyn tas härtill* i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är *skäligt*. I utredningen har på flera ställen framhållits betydelsen av att behålla avtalsfriheten mellan parterna. Trots detta har man således kraftigt inskränkt avtalsfriheten när det gäller sättet för utförandet och materialets beskaffenhet. Tingsrätten finner detta otillfredsställande och anser att tillräckliga skäl för en sådan inskränkning inte föreligger. I stället bör tredje stycket få en lydelse som närmare överensstämmer med 36 § avtalslagen enligt följande: "Har ... beskaffenhet skall det gälla om det ej är oskäligt."

2 kap. 2 §

Det kan ifrågasättas om inte enligt lagtextens ordalydelse en alltför långtgående skyldighet åläggs näringsidkaren att utföra tjänsten så billigt som möjligt. Flera faktorer kan tänkas inverka på valet av lämpligt material och lämplig arbetstmetod och det är inte utan vidare givet att riktpunkten i tveksamma fall bör vara att tjänsten skall utföras så billigt som möjligt. En lämpligare regel vore att näringsidkaren ej får utföra tjänsten på ett onödigt dyrt sätt.

2 kap. 3 §

Första meningen bör ha följande lydelse: "Tjänsten ... avtalats eller – om inget avtalats härom – som ... räkna med." Vidare bör i tydlighetens intresse i lagtexten undantag göras för det fall att det visar sig omöjligt att åstadkomma nämnda resultat.

Utredningen föreslår att tjänsten skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet.

Även andra omständigheter bör kunna beaktas vid bedömandet av vad som är normal hållbarhet t. ex. priset på tjänsten. Om en tjänst utförs till ett avsevärt mycket lägre pris än normalt får konsumenten räkna med och acceptera att resultatet kan ha kortare hållbarhet än motsvarande tjänst till det högre priset. Resultatet bör därför ha den hållbarhet som är normal med hänsyn *särskilt* till tjänstens art, priset och sättet för utförandet.

2 kap. 5 §

Enligt tredje stycket andra punkten är näringsidkaren skyldig att på konsumentens begäran utföra "annat tilläggsarbete" om det inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Av utredningen framgår att det är tillräckligt att näringsidkaren gör *sannolikt* att sådant hinder eller sådan olägenhet föreligger (s. 434). Denna lättnad i bevisbördan bör framgå av lagtexten, särskilt som lagen i övrigt kräver mer av näringsidkaren i bevishänseende.

2 kap. 7 §

Stadgandet bör ha följande lydelse: "Tjänsten ... avtalats – eller om inget avtalats härom – som är skälig ... utförande."

5.4 Trafiksäkerhetsverket:

Kravet på att tjänsten utförs så att resultatet överensstämmer med föreskrift som meddelats för att säkerställa tillförlitlighet från säkerhetssynpunkt är tilltalande. Verket vill dock varna för svårigheter vid tillämpningen av detta krav på bilreparationer. Detta säkerhetskrav förutsätter tillgång på i detta hänseende provade och godkända reservdelar liksom en möjlighet för verkstaden att utföra vissa prov och mätningar som nu sker vid registrerings- och kontrollbesiktningar. Kontrollmöjligheterna måste skapas innan ett krav ställs på överensstämmelse med säkerhetsföreskrifter. Då dessa föreskrifter för fordon främst inriktar sig på nya fordon vill verket i detta sammanhang påpeka att man rimligen inte kan ställa samma krav på fordonet under hela brukningstiden fram till fordonets skrotning som på nya fordon i samband med typ- eller registreringsbesiktning.

Såväl beträffande nuvarande frivilliga regler för bilreparationer som motsvarande bestämmelser i en konsumenttjänstlag vill trafiksäkerhetsverket ifrågasätta om det är fordonets värde före en reparation som bör vara utgångspunkten när verkstaden avråder från reparation. Från konsumentsynpunkt bör det vara lämpligare att verkstaden utgår från bilens marknadsvärde efter reparationen med beaktande av att ett på grund av utebliven reparation nödvändigt bilköp såväl kostnadsmässigt som i fråga om finansiering kan vara ofördelaktigare än kostnaderna för den behövliga reparationen. Med en trafiksäkerhetsmässigt fullgod reparation kan sannolikt också samhällsekonomiska och i vissa fall också samlade energimässiga bedömningar leda till samma resultat.

Det bör därför klargöras att vid bedömningen av "rimlig nytta för konsumenten" skall man i första hand ställa reparationskostnaden i förhållande till fordonets värde efter reparationen.

5.5 Marknadsdomstolen:

I 2 kap. 1 § första st. föreslår utredningen en allmän bestämmelse om kraven på näringsidkarens prestation. Enligt denna bestämmelse skall näringsidkaren utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. I och för sig har marknadsdomstolen förståelse för utredningens ambition att såsom skett i den aktuella paragrafen i själva lagtexten fastslå de grundläggande krav som konsumenten skall kunna ställa på näringsidkarens prestation. Från konsumentskyddssynpunkt ter sig en sådan satsning vällovlig. Domstolen ställer sig emellertid mycket kritisk till utformningen av regeln.

Bestämmelsen i 2 kap. 1 § första st. är enligt marknadsdomstolen ett i skilda hänseenden grundläggande lagrum som anger så att säga ton och ansats i hela konsumenttjänstlagens syftning. På skilda sätt avspeglar denna paragraf en brist på fasthet i tankegången som också går igenom på andra håll i lagen. Utredningen har i upptakten på paragrafen funnit det angeläget att slå fast den i och för sig truistiska förväntningen på tjänsteprestationen att denna skall utföras fackmässigt tillfredsställande. Vid sidan härav uppställs det långtifrån truistiska kravet att näringsidkaren skall med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Tolkningen av ut-

tryckssätten är i och för sig inte så enkel att utföra. Det kan emellertid hävdas att man härvidlag höjt sig åtskilligt över den miniminivå som är den naturliga betingelsen för tvingande lagregler. Om det nu förhåller sig så, att kravet på omsorg liksom det i andra st. behandlade kravet på materialets beskaffenhet representerar tämligen långtgående pretentioner och fordringar, kan å andra sidan ifrågasättas om inte dessa helt efterges genom tredje st. Detta tredje st. förefaller i själva verket ägnat att förta hela effekten av stadgandena i de tidigare styckena. Summan av det hela blir att paragrafen i verkligheten inte kommer att betyda något i någon riktning.

I 2 kap. av lagförslaget tar utredningen under rubriken "Resultat" i 3 § första st. upp en bestämmelse som föreskriver dels att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med dels att resultatet av tjänsten skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet. Beträffande regleringen av kraven på näringsidkarens prestation har det alltså genom 2 kap. 1 § och 3 § skett en uppspaltning i begreppen sätt och resultat. Marknadsdomstolen får härvidlag ifrågasätta det meningsfulla i att använda sig av en dylik konstlad begreppsdistinktion som endast torde försvåra lagens överskådlighet. Beträffande just 3 § första st. kan med fog ifrågasättas huruvida denna bestämmelse kan tänkas få någon reell effekt. Lagtexten innehåller nämligen uteslutande rena självklarheter.

I allt väsentligt kan marknadsdomstolen ansluta sig till utredningens överväganden i 8.4 angående säkerhet. Vad avser förslaget att utvidga 4 § marknadsföringslagen till att även avse tjänster som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom eller som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål vill marknadsdomstolen dock fästa uppmärksamheten vid att ett förbud av angivet slag i många fall i praktiken kan tänkas få samma konsekvenser som ett näringsförbud. Riskerna för dylika konsekvenser bör därför noga övervägas innan den föreslagna ändringen i marknadsföringslagen görs. Beträffande utredningens förordande av att frågan om införande av ett näringsförbudsinstitut blir föremål för särskild utredning vill marknadsdomstolen här endast erinra om att domstolen tidigare i annat remissärende framfört förslag om dylik utredning till handelsdepartementet.

Bland övriga krav beträffande näringsidkarens prestation vilka behandlas i förevarande avsnitt finner marknadsdomstolen utredningens förslag till bestämmelser avseende tilläggsarbete och tiden för utförandet ändamålsenliga. Bestämmelserna hänför sig till frågeställningar som torde ha stor praktisk betydelse för konsumenterna.

5.6 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Det får förutsättas att kravet på material av normalt god beskaffenhet och utförande i enlighet med säkerhetsföreskrifter inte hindrar användande av exempelvis renoverade utbytesdelar eller kvalitetsmässigt fullgoda icke-originaldelar vid bilreparationer. Sådana delar utgör viktiga konkurrensfaktorer gentemot nya originaldelar och kan ofta avsevärt förbilliga reparationerna. Detta bör anses ligga i det grundläggande kravet att näringsidkaren med omsorg skall ta tillvara konsumentens intressen vilket bl. a. innebär utförande av tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Det är naturligtvis en fördel om näringsidkaren och konsumenten i förväg diskuterat olika alternativ och deras effekter på priset för tjänsten.

5.7 Konsumentverket/KO:

Utredningen föreslår i 2 kap. 1 § första st. en generalklausul om näringsidkarens prestation, som i senare bestämmelser i viss utsträckning ges en mera konkret innebörd. Även om regeln inte innebär någon förändring i förhållande till gällande rätt, är det enligt verkets mening ändå värdefullt att det uttryckligt anges att konsumenten kan förutsätta att tjänsten utförs på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Det är likaså av värde att det uttalas att näringsidkaren med omsorg skall tillvarata konsumentens intressen. Särskilt betydelsefullt är här att näringsidkaren har att ta hänsyn till konsumentens ekonomiska intressen.

Det händer att konsumenten har en felaktig eller oklar uppfattning om vem som är hans avtalspart, som han kan rikta anspråk mot på grund av avtalet. Problemet förekommer närmast vid entreprenadtjänster, då arbetet utförs av underentreprenörer till en huvudentreprenör. Det kan också uppstå när en uppdragstagare utför en tjänst både med material som han själv tillhandahåller och med sådant som konsumenten köper av tredje man, men där uppdragstagaren kanske biträder vid köpavtalets ingående och hela tiden rent faktiskt har materialet om hand. Problemet inträffar vidare ibland när konsumenten tror sig ingå avtal med en viss näringsidkare, men denne i själva verket förmedlar en annan näringsidkares tjänster. Som exempel kan nämnas att tvätterier uppträder som ombud för företag som rengör pälsar och skinnkläder, liksom att varuhus förmedlar tjänster av olika slag, såsom reparation av hushållsapparater, tavelinramning och glasgravyr. Det händer att konsumenterna först i samband med reklamation blir upplysta om med vem avtalet ingåtts.

Det finns i många fall ett informationsproblem av liknande slag när konsumenten har ett arbetsgivaransvar mot näringsidkaren. Det är inte ovanligt att en konsument som anlitar en uppdragstagare inte känner till att han är att anse som dennes arbetsgivare med skyldighet bl. a. att betala sociala avgifter för uppdragstagaren.

Enligt verkets mening bör kravet att näringsidkaren med omsorg skall tillvarata konsumentens intressen innefatta att näringsidkaren klargör för konsumenten i vilken utsträckning han själv är ansvarig för tjänsten. Han bör då ange sådana inskränkningar i ansvaret som han har anledning tro att konsumenten annars inte kommer att uppfatta. Kravet bör också innebära att näringsidkaren i förekommande fall informerar konsumenten om att denne är hans arbetsgivare och vad detta betyder. I vissa fall torde näringsidkaren enligt gällande rätt ådra sig ansvar gentemot konsumenten om han är passiv i de hänseenden som angetts. Det bör också vara möjligt att med stöd av 3 § MFL ålägga bl. a. en näringsidkare som uppträder som ombud för annan att informera konsumenterna om vem som är avtalspart.

Starka skäl talar för att en näringsidkare i princip bör tillhandahålla det material som kommer till användning och att han har samma ansvar för detta som om han hade varit säljare. I vissa fall kan det dock ligga i konsumentens intresse att själv tillhandahålla det material som behövs eller att tredje man gör detta. Det kan också finnas situationer där det över huvud taget inte är möjligt för näringsidkaren att tillhandahålla materialet. Verket har därför ingen erinran mot att bestämmelsen att näringsidkaren skall tillhandahålla materialet är dispositiv (2 kap. 1 § andra st.). Som antytts vid behandlingen av det föreslagna näringsidkarbegreppet delar verket också utredningens uppfattning att näringsidkaren bör ha viss möjlighet att begränsa sitt ansvar ifråga om sättet för utförandet och materia-

lets beskaffenhet. Det bör dock betonas, att det för en konsument som saknar närmare insikt på området kan vara utomordenligt svårt att ta ställning till innebörden av en ansvarsbegränsning. Hänsyn bör därför få tas till en sådan bara om näringsidkaren har gjort klart för konsumenten vad begränsningen innebär och därmed möjligt för denne att överväga om han skall låta tjänsten utföras av någon annan, som är beredd att ikläda sig ett normalt ansvar. Man bör inte heller annat än under mycket speciella förhållanden godta att en näringsidkare med normal kompetens begränsar sitt ansvar, eller att en näringsidkare generellt använder villkor som innebär att han fritar sig från ansvar för normal, fackmässig standard.

Det ligger i allmänhet i konsumentens intresse att tjänsten utförs så att den blir så billig som möjligt inom ramen för vad som kan anses avtalat om resultatet. Verket tillstyrker därför regeln i 2 kap. 2 §. Det finns dock skäl att peka på att det kan vara svårt för konsumenten att bedöma betydelsen av att näringsidkaren förbehåller sig rätt att välja material, arbetsmetoder och annat. När detta sker riskerar konsumenten att få ett resultat som visserligen är avtalsenligt men som ändå avviker från vad han väntat sig. Det kan bero på att resultatet bara inrymmer en bedömning av tjänstens tekniska kvalitet men inte av dess estetiska egenskaper. Det kan också vara så att det avtalade resultatet i fråga om kvalitet och utseende är sämre än konsumenten räknat med, utan att det är fråga om något vilseledande eller på annat sätt otillbörligt förfarande. Inte minst när det gäller byggtjänster av olika slag – t. ex. ombyggnad av småhus – är misstag om den avtalade kvaliteten vanliga. Det behöver i de fall som här avses inte gälla avvikelser från vad som är ett normalt resultat (jfr 2 kap. 3 §). Kravet att tjänsten skall utföras på minst kostnadskrävande sätt behöver inte heller alltid tillämpas till konsumentens fördel för att vara uppfyllt. Regeln ger näringsidkaren möjlighet att välja det förfarande och det material som är billigast för honom själv, om bara resultatet uppnår den lägsta gräns som är godtagbar för att uppfylla vad som är avtalat och samtidigt normalt.

Det som här har berörts är i hög grad ett informationsproblem, som undanröjs genom att näringsidkaren – före eller i samband med avtalets ingående – klargör för konsumenten vilka konsekvenser som näringsidkarens valfrihet kan få för sättet på vilket tjänsten blir utförd. Det belyser också vikten av att marknadsrättsliga åtgärder vidtas – i det nu angivna fallet närmast med stöd av 2 och 3 §§ marknadsföringslagen – för att de civilrättsliga reglerna i konsumenttjänstlagen skall få genomslagskraft och tillämpningen av lagen ligga i linje med lagens syfte att stärka konsumenternas ställning.

Resultatet

Verket tillstyrker regeln om näringsidkarens resultatansvar i 2 kap. 3 §. Bestämmelsen föranleder följande kommentarer i övrigt.

Enligt utredningen kan det vara en uppgift för konsumentverket och näringslivets branschorganisationer att med stöd av avtalsvillkorslagen utarbeta preciserade normer för tjänsters hållbarhet på olika områden (s. 200). Verket anser för sin del att det är önskvärt med sådana normer men vill påpeka att det är svårt att utarbeta dem. Till stor del saknas det nämligen metoder med vilka varors och tjänsters livslängd kan mätas. I avtalsvillkor kan en näringsidkares ansvar för hållbarheten hos en tjänst närmast regleras genom längden på ansvarstiden för fel (dvs. preskriptionstiden) och på garantitiden. Som framgår av marknadsdomstolens avgörande i ärendet KO ./. AB Skånska Cementgjuteriet ger avtalsvillkorsla-

gen emellertid inte stöd för krav på att garantitider skall ha viss längd. Det förtjänar dock framhållas att verket har möjlighet att genom riktlinjer, som tar sikte på egenskaperna hos varor och tjänster, i viss mån påverka dessas hållbarhet. Det bör också vara möjligt att med stöd av 3 § marknadsföringslagen ålägga en näringsidkare att informera om förhållanden som har betydelse för att bedöma hållbarheten hos de tjänster som han tillhandahåller.

Med anledning av 2 kap. 3 § andra st. vill verket betona att det visserligen kan ligga i båda parternas intresse att ett arbete ibland utförs "så gott det går" men att det inte bör godtas att en näringsidkare generellt använder ett sådant villkor.

Utredningen föreslår att konsumenterna skall skyddas mot tjänster som är bristfälliga från säkerhetssynpunkt genom regler av såväl civilrättslig som marknadsrättslig karaktär. Bestämmelsen i 2 kap. 4 § konsumenttjänstlagen motsvarar regeln i 8 § första p. konsumentköplagen om försäljning av vara i strid mot säkerhetsföreskrift. Som skäl till att inte föreslå en regel liknande den i 8 § andra p. konsumentköplagen om försäljning av vara, som medför uppenbar fara för liv eller hälsa, anförs att näringsidkaren i ett motsvarande fall vid tjänst måste anses ha åsidosatt kravet på fackmässighet och omsorg (s. 203). Enligt konsumentverkets mening kan det dock för undvikande av oklarhet vara befogat att komplettera bestämmelsen med en motsvarighet till den i 8 § andra p. konsumentköplagen.

Ett sätt att komma till rätta med bl.a. erbjudanden om farliga eller otjänliga tjänster är att införa möjligheter till näringsförbud mot oseriösa näringsidkare. Utredningen förordar att frågan utreds generellt (s. 206). Det förekommer på tjänsteområdet liksom på andra områden av näringslivet ett antal oseriösa näringsidkare som orsakar stora problem från konsumentsynpunkt. Möjligheten att ingripa mot dem med näringsförbud skulle enligt verkets mening därför kunna få positiva effekter från konsumentsynpunkt. Som framgår av betänkandet har verket också aktualiserat frågan i olika sammanhang (s. 205). Verket vill på nytt framhålla att det är viktigt att man överväger möjligheterna att tillgripa näringsförbud både inom vissa branscher och på tjänsteområdet generellt.

Utredningen föreslår att tillämpningsområdet för generalklausulen i 4 § marknadsföringslagen utvidgas till att avse tjänster som medför särskild risk för skada på person eller egendom eller som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. Förslaget är dock begränsat till sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen.

Förekomsten av otjänliga tjänster är enligt utredningen inte något större praktiskt konsumentproblem (s. 207). Det skall därför påpekas att verket i sin rådgivningsverksamhet i stor utsträckning kommer i kontakt med konsumenter som drabbats av otjänliga tjänster. Särskilt vanliga är problemen vid bilreparationer, radio- och TV-reparationer och byggtjänster. En viktig orsak till förekomsten är att en person kan åta sig att utföra tjänster av skilda slag utan att ha särskild kompetens eller någon mera omfattande utrustning.

Av de tjänster som faller utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde har enligt utredningen uppförande av byggnad för bostadsändamål störst intresse. Denna tjänstetyp har dock nära samband med överlåtelse och upplåtelse av fast egendom, och här är 4 § marknadsföringslagen inte tillämplig. Andra tjänster är enligt utredningen inte av tillräckligt intresse för att motivera att 4 § marknadsföringslagen görs tillämplig på dem (s. 208). Med hänvisning till detta och till småhusköpskommitténs arbete

avvisar utredningen tanken att utvidga tillämpningsområdet för 4 § marknadsföringslagen till andra tjänster än sådana som omfattas av konsumenttjänstlagen. Verket delar inte denna uppfattning. På hälso- och skönhetsområdena förekommer tjänster som kan karakteriseras som otjänliga. Det förekommer också transporttjänster och immateriella tjänster av olika slag, som är otjänliga. 4 § marknadsföringslagen bör därför göras generellt tillämplig på tjänsteområdet. En sådan utvidgning av generalklausulens tillämpningsområde lär inte på ett menligt sätt föregripa resultatet av utredningsarbetet på småhusområdet.

Tilläggsarbete

Konsumentverket anser det värdefullt att utredningen övervägt regler om näringsidkarens rätt och skyldighet att utföra tilläggsarbete (2 kap. 5 §) och tillstyrker förslaget. I vissa branscher utgör frågan om näringsidkarens rätt till ersättning för tilläggsarbete, som denne utfört på eget initiativ, ett problem. Konsumenten kan ha ett klart intresse av att få tilläggsarbete utfört. Verket anser liksom utredningen att näringsidkaren skall underrätta konsumenten om han märker att det finns behov av tilläggsarbete. Näringsidkaren bör vidare vara skyldig att i viss utsträckning utföra sådant arbete.

De starka begränsningar som uppställs i konsumentens rätt att fordra tilläggsarbete gör att man dock kan bli tveksam om bestämmelsen får annat än begränsad betydelse. Det kan sättas i fråga i vilken utsträckning en konsument kommer att faktiskt kunna, med stöd av regeln i tredje st. sista p., framtvinga ett tilläggsarbete som näringsidkaren inte är villig att utföra. Det är också osäkert i vad mån han kommer att kunna göra påföljder gällande därför att han – på grund av att han inte blivit underrättad om behovet av tilläggsarbete – inte getts möjlighet att avbeställa tjänsten för att låta den utföras av någon annan. Det som nu sagts innebär att det inte heller finns anledning tro att den föreslagna regeln kommer att medföra någon större kostnadsökning för näringsidkarna.

Skyldighet att avråda

Liksom kommittén anser verket att näringsidkaren skall vara skyldig att avråda konsumenten från en tjänst som inte kan förväntas bli till rimlig nytta (2 kap. 6 §). En del av de anmälningar som verket tar emot från konsumenter handlar om bristande information om det nyttiga i att en beställd åtgärd utförs. Som exempel kan nämnas att en konsument beställer mattläggning på ett underlag som är ojämnt eller dåligt på annat sätt men inte får veta att underlaget bör slipas och spacklas eller kanske till och med omkonstrueras för att det skall vara meningsfullt att lägga på en matta.

Det bör betonas att avrådandet skall ske så snart näringsidkaren kan bedöma vilken nytta konsumenten kan komma att få av tjänsten. Enligt verkets erfarenheter får konsumenten ofta alltför sent information om nyttan av att få en tjänst utförd, särskilt vid telefonbeställning av hantverkstjänster som skall utföras i konsumentens bostad, såsom reparation av kylskåp, TV-apparater och andra hushållskapitalvaror. Konsumenten har ofta själv dålig kunskap om i vad mån det lönar sig att låta reparera en trasig vara. Många gånger kan inte heller näringsidkaren bedöma detta innan han besökt konsumenten, eftersom han inte redan vid telefonsamtalet tar reda på varans ålder och tillstånd. Följden blir att hantverkaren först vid sitt besök hos konsumenten kan konstatera att en reparation inte är

meningsfull. Konsumentverket har fått många klagomål från konsumenter som i detta läge krävts på besöksavgift, men som inte velat betala därför att de uppfattat näringsidkarens besök som onyttigt. För att undvika detta slag av konflikter bör näringsidkaren på ett så tidigt stadium som möjligt – dvs. i dessa fall vid telefonsamtalet – förhöra sig om sådant som är av betydelse för att han skall kunna bedöma nyttan av tjänsten och ta ställning till om han skall avråda eller ej. Om näringsidkaren inte kan ta ställning till frågan vid detta tillfälle, bör han åtminstone informera konsumenten om sådant som kan få betydelse för dennes bedömning av om han skall beställa tjänsten, särskilt kostnaderna för hembesök.

5.8 Allmänna reklamationsnämnden:

Sättet för utförandet, resultatet

2 kap. 1 och 3 §§ innehåller regler om vilka krav som kan ställas på näringsidkarens prestation respektive vilket resultat denna skall leda till. Reglerna får betydelse genom att avvikelser från dem kan leda till att prestationen blir att bedöma som felaktig (3 kap. 1 §). Av motiven (s. 196) synes framgå att reglerna i 2 kap. 1 § 1 st. och 3 § 1 st. kan få en sinsemellan fristående betydelse för en felbedömning. Nämnden har dock svårt att dela detta synsätt. Utgångspunkten för parternas avtal måste vara att uppdraget skall leda till eller att det i vart fall syftar till ett visst resultat. För det fall part menar att åsyftat resultat inte har uppnåtts är det för avgörandet om fel föreligger naturligtvis av betydelse om utförandet avviker från normal fackmässighet. Andra kriterier – inte minst avtalsinnehållet – måste emellertid också vägas in vid bedömningen. Fackmässigheten och omsorgsplikten får därvid som nämnden ser det endast betydelsen av tolkningsdata för resultatansvaret.

Nämnden ifrågasätter därför om det vid sidan av bestämmelserna i 2 kap. 3 § om ett resultatansvar föreligger något egentligt behov av regeln i 1 § 1 st. En helt annan fråga är i vad mån näringsidkaren skall äga rätt att friskriva sig från ett ansvar för fackmässighet vid utförandet av ett uppdrag. Som utredningen framhållit (s. 192) bör detta endast undantagsvis kunna komma ifråga. Mot bakgrund av det tidigare sagda bör rätten att göra ett sådant avsteg komma till uttryck i 3 § 2 st.

Som ett särskilt uttryck för näringsidkarens omsorgsplikt åläggs denne i 2 kap. 2 § att under vissa närmare angivna förutsättningar utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Det kan ifrågasättas om inte en sådan regel kommer att leda till att konsumenten inte sällan tvingas godta att resultatet blir av lägre standard än vad han från andra utgångspunkter skulle ha varit mest betjänt av. Det är t.ex. inte säkert att den lägsta kostnaden för tjänstens utförande på längre sikt motsvarar det ekonomiskt mest fördelaktiga alternativet. Bestämmelsen måste av sagda skäl kunna leda till besvärliga och delvis onödiga tvistefrågor mellan parterna. Till detta bidrar även det förhållandet att regelns utformning ger föga ledning för bedömningen när avsteg från skyldigheten att utföra arbetet på billigaste sätt får ske. Även om det för vissa fall finns skäl att uppställa ett krav på att arbetet skall utföras på billigaste sätt bör detta enligt nämndens uppfattning anses kunna tillräckligt beaktas inom ramen för de regler utredningen föreslår om prisets bestämmande.

Rättsföljden vid åsidosättande av den aktuella bestämmelsen är enligt 2 kap. 12 § 1 st. att konsumenten ej är skyldig att betala mer än vad tjänsten skulle ha kostat om den hade utförts på minst kostnadskrävande

sätt. Någon annan rättsföljd torde knappast komma ifråga. Hänvisningen i 3 kap. 1 § förefaller därför obehövlig.

Tilläggsarbete

Frågan om rätt föreligger att utföra tilläggsarbete och rätten till betalning för detta utgör inte sällan förekommande tvistefrågor i ärenden rörande reparationstjänster hos nämnden, främst på bilsidan. Nämnden anser det därför värdefullt att regler härom intas i lagen.

De föreslagna bestämmelserna i 2 kap. 5 och 13 §§ om rätt till utförande av tilläggsarbete och pristillägg får anses väl tillgodose motstående parters intressen och stämmer väsentligen överens med den praxis som tillämpas av nämnden i sådana ärenden. I ärenden av det aktuella slaget är det emellertid ofta svårt att klargöra om fråga är om tilläggsarbete eller inte. Detta kan bero på att uppdraget ej har närmare preciserats vid beställningen eller att parterna eljest är oense om vad som har avtalats. Enligt det standardavtal som nu tillämpas inom området för bilreparationstjänster åligger det verkstaden att anteckna uppdraget på beställningssedel och lämna kopia till kunden.

Ett sådant förfarande kan leda till att antalet tvister om uppdragets art och omfattning samt rätten till betalning för utfört arbete minskar. Det skulle enligt nämndens mening kunna ifrågasättas om inte en bestämmelse om skyldighet för näringsidkaren att på konsumentens begäran skriftligen bekräfta erhållet uppdrag påtagligt skulle underlätta för parterna att själva lösa tvistefrågor av hithörande slag. En sådan regel kan också anses komplettera den av utredningen i 2 kap. 16 § föreslagna föreskriften om skyldighet att utställa preciserad räkning.

Skyldighet att avråda

I 2 kap. 6 § 1 st. föreslås en regel om skyldighet för näringsidkaren att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den med hänsyn till priset och andra omständigheter inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Regeln kompletteras i 12 § 2 st. av en bestämmelse varigenom betalningsskyldigheten inskränks i fall där tjänsten har utförts trots att avrådande bort ske.

Nämnden finner det betydelsefullt att de föreslagna reglerna intas i en konsumenttjänstlag. Nämnden har i åtskilliga fall haft anledning att ta ställning till ifrågavarande problem och har i sin praxis fastslagit principer som överensstämmer med utredningens förslag i denna del.

5.9 Statens planverk:

Utredningen föreslår en tvingande bestämmelse enligt vilken tjänsten skall utföras så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift, som har meddelats i författning eller av myndighet. Byggnadsföretag, vare sig byggnadslov erfordras eller ej, skall uppfylla de föreskrifter som meddelats i byggnadsstadgan (BS) eller i statens planverks tillämpningsbestämmelser till stadgan (Svensk byggnorm, SBN). Den byggande, dvs. byggherren – fastighetsägaren – ansvarar för att gällande föreskrifter uppfylls. Lagen om påföljder och ingripanden vid olovligt byggande m. m. (LPI) gäller vid överträdelse av sådan föreskrift om byggande som har meddelats i byggnadslagen, BS eller SBN. Planverket finner det därför motiverat att näringsidkarens, med den definition begreppet givits i lagförslaget, ansvar för de fel han kan begå lagfästs.

Konsumentverket har i flera sammanhang föreslagit införande av institutet näringsförbud på konsumenttjänsternas område. Ett införande av näringsförbudsinstitutet på konsumentområdet måste enligt utredningens mening föregås av en särskild utredning. Då konsumenttjänster inom byggbranschen ofta kan få från säkerhetssynpunkt mycket allvarliga konsekvenser instämmer planverket med utredningen i att frågan om ingripande med näringsförbud är värd att utredas särskilt.

5.10 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Bestämmelserna om kvalitetskraven *på näringsidkarens prestation* i 2:1–3 har blivit vidlyftiga, ehuru de är tämligen innehållslösa och delvis dubblerar varandra. Som jämförelse må nämnas att köplagen helt saknar regler i ämnet. Fakultetsnämnden menar dock att vissa bestämmelser bör meddelas men i stramare form.

2:1 1 st. innehåller vad utredningen kallar en generalklausul om att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta till vara konsumentens intressen. Omsorgsplikten är sedan närmare reglerad i vissa speciella avseenden, t. ex. på det sättet att näringsidkaren är skyldig att utföra tjänsten på det minst kostnadskrävande sätt som behövs för att uppnå avtalat eller godtagbart resultat (2: 2) och att näringsidkaren har viss skyldighet att avråda konsumenten från tjänsten (2: 6). Där sådana särskilda stadganden om omsorgsplikten saknas, är det tveksamt vilken betydelse den allmänna skyldigheten kan tillmätas (resonemangen i motiven s. 265 o. 365 förefaller kunna föras utan ett allmänt stadgande om omsorgsplikt). Fakultetsnämnden kan dock acceptera ett allmänt stadgande om omsorgsplikt.

Skyldigheten att utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt följs upp med särskilda regler om att materialet skall vara av normalt god beskaffenhet (2: 2 2 st.), att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller konsumenten har haft anledning att räkna med och att resultatet skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet (2: 3 1 st.). Alla dessa sekundära krav kan egentligen härledas ur det primära kravet på fackmässighet. Flera av kraven följer dessutom av redan gällande principer, t. ex. kravet på material av normalt hållbar beskaffenhet (jfr 43 § köplagen) och resultatansvaret (allmänna avtalsrättsliga principer; se även utredningens förslag till 1: 3 3 st.). Fakultetsnämnden finner det ändå godtagbart att vissa preciseringar görs, men reglerna bör i så fall sammanföras. Resultatansvaret må gärna omnämnas (jfr motiven s. 196), men hållbarhetskravet är en onödig dubblering av detta. 2: 1 1 st. skulle exempelvis kunna ges följande lydelse. "Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta konsumentens intresse till vara. Tjänsten skall leda till det resultat som är avtalat eller som konsumenten haft anledning att räkna med". Därefter skulle 2:1 2 st. kunna följa i nuvarande lydelse.

Som utredningen anför i motiven (s. 192 o. 196 f.) ligger det i konsumenternas intressen att vissa tjänster kan utföras provisoriskt. Detta har föranlett utredningen att i 2:1 3 st. och 2: 3 2 st. ge regler om att avtal som avviker från kravet på fackmässighet eller på normalt gott material eller på normal hållbarhet är gällande men endast i den mån det är skäligt. Meningen är bl. a. att lärlingar skall kunna få användas till lägre pris (s. 192 f.). Beträffande avsteget från hållbarhetskravet anförs att avtal om begränsade insatser aldrig får ge utrymme för slarv eller avsteg från vad en omsorgsfull

fackman kunnat åstadkomma i motsvarande situation; därför skulle det inte finnas någon anledning att införa någon direkt motsvarighet i lagtexten till 9 § konsumentköplagen om befintligt skick (s. 197). Som en konsekvens av den omredigering fakultetsnämnden föreslagit ovan, förordar fakultetsnämnden att 2:2 ges följande lydelse: "Har annat avtalats om sättet för utförandet eller resultatet eller materialets beskaffenhet, får hänsyn tas härtill endast i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är skäligt."

Mot utredningens förslag till 2:2 (kan införas som 2:3) och 2:4 har fakultetsnämnden ingen erinran.

I 2:5 1 st. föreslår utredningen att, när behov av *tilläggsarbete* uppkommer, som inte omfattas av uppdraget men som det är lämpligt att utföra i samband med detta, näringsidkaren skall begära anvisningar från konsumenten. Så långt är bestämmelsen bra, eftersom den ger kunden möjlighet att med stöd av 3 st. begära att näringsidkaren utför tillägget. Om näringsidkaren emellertid inte kan nå kunden medan reparationen fortgår, har näringsidkaren rätt att själv utvidga uppdraget och med stöd av 2:11 o. 2:13 få gängse ersättning, om priset för utvidgningen är förhållandevis lågt eller om det i det enskilda fallet finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört. Här har utredningen enligt fakultetsnämndens mening gått alltför långt, åtminstone om man håller sig till lagtexten. Det kan inte vara rimligt – med hänsyn till konsumenternas självbestämmanderätt och deras ofta begränsade tillgång till likvida medel och risken att de inte har råd att lösa ut bilen m.m. – att näringsidkaren har rätt att ensidigt utvidga reparationen så snart det är lämpligt och priset för utvidgningen är förhållandevis lågt. Enligt MRF:s regler för reparationer (se utredningen s. 545) får utvidgning ske endast om utvidgningen avser trafiksäkerhetsreparationer eller åtgärder som det vore ekonomiskt oförsvarligt att inte låta utföra samtidigt med det beställda arbetet, förutsatt dessutom att tilläggsarbetet inte kostar mer än 25 % av den ursprungliga beställningen. Det krav på avsevärd ekonomisk vinst för konsumenten som ligger häri bör upprätthållas även i lagen. Däremot förefaller även MRF:s regler gå för långt vad avser trafiksäkerhetsreparationer, eftersom trafiksäkerhetskraven, såsom de definieras av Svensk Bilprovnings verksamhet, avser en mängd åtgärder som inte behöver vara överhängande att utföra utan som vid besiktning kanske endast leder till ett påpekande; beträffande sådana trafiksäkerhetsreparationer måste det likaledes krävas en uppenbar ekonomisk vinst för konsumenten för att utvidgning skall få ske (se Håstad, Tjänster utan uppdrag s. 100), och i denna del tillstyrkes utredningens förslag att trafiksäkerhetskravet inte i och för sig ger utrymme till utvidgning. Enligt fakultetsnämndens mening borde tilläggsreparationer ge näringsidkaren rätt till betalning endast om tilläggsarbetet medför en avsevärd kostnadsbesparing för konsumenten och priset på tilläggsreparationen är förhållandevis lågt. Därutöver, dvs. även om priset för tillägget är jämförelsevis högre, bör ersättning såsom utredningen föreslagit kunna utgå, om det finns särskild anledning anta att konsumenten vill ha tjänsten utförd.

I nära samband med rätten till ersättning för tilläggsreparationer enligt 2:5 2 st. står 2:13 1 st. 2 punkten. Där stadgas, att om näringsidkaren misstagit beträffande sin rätt att utföra ett tilläggsarbete och misstaget måste anses ursäktligt, så har näringsidkaren i skälig utsträckning rätt till ersättning för kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten. Enligt motiven skulle näringsidkaren med stöd av detta stadgande kunna få

ersättning, när han misstagit sig huruvida det var lämpligt att utföra tilläggsarbetet i samband med det beställda arbetet (s. 239) och utvidgningen ligger i rimlig närhet av vad som skulle vara tillåtet tilläggsarbete. Förutsättningen är att näringsidkaren befinner sig i ursäktlig villfarelse beträffande de omständigheter som styr hans handlande (s. 239), ehuru han från objektiv synpunkt har felbedömt avtalssituationen (s. 239). I så fall kan ersättning för konsumentens obehöriga vinst utgå efter en skönsmässig bedömning (av huruvida ersättning bör utgå eller inte, se s. 240).

Fakultetsnämnden vill med bestämdhet opponera sig mot detta förslag. Det är en genomgående rättslig princip att en avtalspart, som känner till de faktiska förhållandena men som gjort en annan normativ bedömning av dessa än vad domstolen finner riktigt, får ta konsekvenserna av sin rättsvillfarelse (jfr t. ex. motiven till 33 § avtalslagen, NJA 1915 s. 261). Fakultetsnämnden utgår härvidlag ifrån att redan 2:5 2 st. inrymmer ett godtrosskydd för näringsidkaren så till vida att bedömningen av lämpligheten att utföra ett tilläggsarbete skall baseras på de omständigheter som var synbara för näringsidkaren och att bedömningen av huruvida det fanns särskild anledning att anta att konsumenten ville ha reparationen utvidgad också skall ske utifrån vad som var känt för näringsidkaren när reparationen utfördes. När utredningen i motiven på s. 239 säger att den situationen avses då näringsidkaren varit i ursäktlig villfarelse beträffande de omständigheter som styr hans handlande blandar utredningen ihop begreppen; näringsidkaren har varit i oursäktlig villfarelse beträffande den rättsliga bedömningen av de omständigheter han känt till eller gjort en oursäktlig missbedömning av vad konsumenten objektivt sett förmodligen skulle ha svarat, ifall han kunnat tillfrågas om utökningen av reparationen. Fakultetsnämnden kan alltså inte förstå att det med sedvanliga rättsliga bedömningar skulle finnas något utrymme för ursäktliga misstag hos näringsidkaren, som inte ger honom rätt till ersättning redan enligt huvudregeln i 2:5 och 13. Dessutom vill fakultetsnämnden med kraft understryka att införandet av obehörig vinstersättning i 2:13 innebär en stor risk att själva grundprincipen i 2:5 2 st. skulle undergrävas, eftersom näringsidkaren alltid skulle kunna hysa en tämligen välgrundad förhoppning om att åtminstone få viss ersättning vid en utvidgning av reparationen som inte är orimlig.

Ännu ett skäl emot att införa en regel om ersättning för obehörig vinst är att beräkningsgrunden för ersättningen inte alls utretts i motiven (s. 240). Avses med värdeökning den ökning av försäljningsvärdet som tjänsten åstadkommer, vilket i allmänhet endast skulle medföra en obetydlig värdeökning? Eller avses ökningen av bruksvärdet och hur skall detta uppskattas beträffande ett föremål som kanske inte på länge kommer att avyttras? Eller avses den vinst ägaren gör genom att han inte behöver låta reparera saken hos annan och vilken blir då skillnaden jämfört med 2:13 1 punkten?

I 2:5 3 st. stadgas att näringsidkaren är skyldig att utföra tilläggsarbete dels om tilläggsarbetet inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten, dels i övrigt om konsumenten begär att tilläggsarbetet skall utföras och detta inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Som utredningen själv framhåller är detta ett påtagligt ingrepp i avtalsfrihetens princip (s. 215), och mot bakgrund härav kan det ifrågasättas om inte skyldigheten att på begäran utföra varje slags tilläggsarbete som är lämpligt att utföra i samband med den ursprungliga beställningen borde villkoras även enligt lagtexten av att näringsidkaren ej har personliga skäl (särskilt om han är

ensamföretagare) att begränsa sin arbetsinsats (jfr vad som i motiven sägs om att näringsidkaren inte skall behöva tillgripa övertid men ingenting står om hans rätt att ibland arbeta kortare tid utan att behöva få skälet för detta granskat av kunder eller reklamationsnämnder). 2: 5 3 st. 2 p. skulle kunna lyda: "Annat tilläggsarbete är näringsidkaren skyldig att utföra, om konsumenten begär det och det inte är till olägenhet för näringsidkaren eller för andra kunder."

Lagtexten i 2: 6 anser fakultetsnämnden vara mindre lyckad. Näringsidkaren bör inte vara skyldig att *avråda* konsumenten att låta utföra tjänsten i alla fall då tjänsten, med hänsyn till priset eller i övrigt, inte kan förväntas leda till rimlig nytta för konsumenten. Det finns mycket onyttigt som människor önskar utfört och som näringsidkaren inte har någon anledning att lägga sig i. Vad som avses enligt motiven är framför allt fall då näringsidkaren såsom fackman har bättre förutsättningar än konsumenten att bedöma den tekniska nyttan av en tjänst (se s. 216 f.). Detta borde kunna tydligare uttryckas i lagtexten t. ex. så att näringsidkaren skall avråda konsumenten från att beställa tjänster som enligt en fackmässig bedömning är olämpliga (jfr 2: 1).

I 2: 7 föreslår utredningen, att när tiden för tjänstens fullgörande inte avtalats, tjänsten skall vara utförd inom den *tid* som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av förevarande art, omfattning och utförande. Fakultetsnämnden har ingen erinran mot att en regel ges härom, eftersom den undanröjer den oklarhet som måhända kan råda om huruvida tjänsten, när avtal saknas om tid för utförandet, skall färdigställas utan anfordran men inom en på något sätt fastställd skälig tid eller först vid eller efter anfordran (jfr s. 220). – Enligt lagtexten skall prestationstiden i första hand avgöras efter en skälighetsbedömning, varvid särskild hänsyn skall tas till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande. Hänvisning till vad som är normalt innebär att en typiserad bedömning skall göras. Vissa omständigheter som avser föremålet för tjänsten, t. ex. den reparerade bilens beskaffenhet eller den renoverade fastighetens grundförhållanden, medför naturligtvis att stora individuella avvikelser ibland måste accepteras. Härutöver framgår av motiven att diverse omständigheter som inträffar efter beställningen avses kunna inverka på frågan när dröjsmål inträder, såsom materialbrist, arbetskonflikt, väderleksförhållanden eller händelser av typisk force majeure-karaktär som naturkatastrof eller krig. Vidare skall beaktas om ifrågavarande fördröjande omständigheter är självförvållade av näringsidkaren och om de bort förutses av denne eller inte (s. 223 och 323 f.). Utredningen har alltså godtagit den konstruktion som ligger till grund för 4: 3 i AB 72 beträffande entreprenad, där vissa förhållanden som inträffar efter avtalet ger entreprenören rätt till tidsförlängning. Näringsidkarens åtagande beträffande tiden för utförandet innebär således endast att visa omsorg, och för att dröjsmål skall föreligga måste han ha varit vårdslös (jfr s. 322).

En regel om att näringsidkaren måste ha varit vårdslös för att vara i dröjsmål, vilket i sin tur medför att culpa blir en förutsättning för hävning, kan synas innebära ett kraftigt principiellt avsteg från den regel som gäller i 21 § köplagen, men förmodligen är motsättningen främst skenbar. Om en köpare beställt en vara och det är klart att säljaren inte har omedelbar tillgång till varan utan denna måste skaffas från underleverantörer och detta kan beräknas ta en viss tid, kan köparen inte gärna häva om säljaren därefter inte levererar vid anfordran, utan köparen får anses ha medgivit säljaren att under skälig tid omsorgsfullt försöka få fram varan (jfr 1 §

köplagen). Vid beställningen av tjänster, t. ex. utvändigt målningsarbete, torde det vara ganska vanligt att det är svårt att exakt ange hur lång tid ett arbete tar, varför näringsidkaren får anses ha utlovat att med normal yrkesskicklighet få arbetet klart så snart de yttre omständigheterna medger. Fakultetsnämnden kan därför i stort sett godta utredningens lösning, men nämnden anser att utredningen gått alltför långt i bedömningen av vilka yttre omständigheter som bör medföra tidsförlängning.

Till att börja med instämmer fakultetsnämnden i utredningens uttalande i motiven på s. 324 om att en i avtalet reservationslöst utlovad tid skall hållas och att hinder av force majeure-karaktär i sådana fall inte får inverka på konsumentens rätt att häva avtalet.

Om ingen tid avtalats kan detta i allmänhet förklaras med att vissa omständigheter ansetts svårbedömda enligt parternas gemensamma förutsättningar vid avtalets ingående. Enligt fakultetsnämndens mening skall i så fall *just sådana men inga andra omständigheter* kunna medföra tidsförlängning. Sådana omständigheter är olika egenskaper som hänför sig till föremålet för tjänsten. Vid arbete utomhus bör även ogynnsam väderlek kunna föra med sig tidsförlängning. Däremot bör det förhållandet att tiden lämnats öppen i avtalet inte innebära att näringsidkaren utan särskilt förbehåll gjort fullbordanstidpunkten beroende av ett fungerande materialtillflöde från underleverantörer eller att arbetskonflikt ej uppstår i hans organisation (jfr NJA 1917 s. 58 justitierådet Almén). Det finns ingen som helst anledning, varför en näringsidkare som utför en tjänst skulle ha ett förmånligare rättsläge i dessa avseenden än en näringsidkare som åtagit sig att leverera en vara av genuskaraktär. Någon generell tidsförlängning vid händelser av force majeure-karaktär bör inte föreligga.

För att markera ett visst avståndstagande från utredningens motiv bör lagtexten undergå en viss förändring, som samtidigt bättre ger uttryck för ovannämnda tankegångar. Det bör alltså framgå att näringsidkaren skall ägna normal omsorg och att hänsyn skall tas till egenskaper hos den sak som är föremål för tjänsten samt till yttre omständigheter som är opåverkbara och betydelsefulla för utförande av tjänsten men som saknar motsvarighet vid köp. Ordet utförande torde kunna utgå, ur lagtexten, eftersom ordet dels medför ett cirkelresonemang i förhållande till ordet "utförd" tidigare i meningen, dels täcks av orden "art och omfattning". Lagtexten skulle kunna lyda: "Tjänsten skall vara utförd inom den tid som avtalats eller som vid ett fackmässigt arbete är skälig med hänsyn till tjänstens art och omfattning."

5.11 Konsumentköpsutredningen:

Förslaget innehåller i 3 kap. 1 § en bestämmelse om vad som är fel i tjänsten. I paragrafen hänvisas till de föreskrifter om kraven på näringsidkarens prestation som är upptagna i 2 kap. 1–5 §§. Några motsvarigheter till nu berörda regler finns inte i köplagen. Inte heller konsumentköplagen innehåller någon allmän definition av felbegreppet. Däremot finns specialbestämmelser som på vissa punkter anger när en vara skall anses behäftad med fel. Tanken på generella regler rörande säljarens prestation har, som utredningen påpekar (s. 190), avvisats såväl vid tillkomsten av konsumentköplagen som i köplagsutredningens betänkande med förslag till ny köplag. Som skäl för denna bedömning har bl. a. anförts att kraven på sålt gods måste bero på så många olika omständigheter att generella normer skulle bli mycket intetsägande (SOU 1976: 66 s. 154). Även i våra direktiv uttalas

den uppfattningen att mycket talar för att allmänna definitioner av felbegreppet skulle bli av begränsat värde.

Även om man på köprättens område skulle stanna för att också i fortsättningen avstå från allmänna regler i lag om kraven på säljarens prestation, torde det inte vara något som hindrar att man väljer en motsatt väg på konsumenttjänsternas område. Det förslag som utredningen lägger fram kan dock sägas bekräfta den uppfattning som har anförts i köprättsliga sammanhang, nämligen att man knappast kan nå längre än till mycket allmänt utformade regler, som ger ringa vägledning för tillämpningen. Möjligen ligger reglernas huvudsakliga värde på ett "pedagogiskt" plan, därigenom att de inskärper att den som yrkesmässigt utför tjänster åt konsumenter måste uppfylla vissa kvalitetskrav.

I 2 kap. 3 § föreslås vissa regler om det resultat tjänsten skall leda till. Innebörden av dessa regler är i viss mån oklar.

Enligt första meningen i paragrafens första stycke skall tjänsten leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med. En vanlig situation är att en konsument lämnar in en på visst sätt felaktig vara till en näringsidkare för reparation. Det är då i allmänhet helt klart vilket resultat konsumenten önskar, nämligen att det konstaterade felet skall avhjälpas så att varan åter fungerar tillfredsställande. Om näringsidkaren vid mottagandet av reparationsuppdraget inte har gjort något särskilt förbehåll och reparationen inte leder till det önskade resultatet, kan det förefalla som om konsumenten skulle kunna göra gällande att tjänsten är felaktig, även om näringsidkaren i och för sig har utfört ett fackmässigt tillfredsställande arbete. Detta antagande vinner visst stöd av vad utredningen anför om att det ankommer på näringsidkaren att reservera sig, om han inte anser sig kunna åstadkomma vad konsumenten har anledning att förvänta (s. 197, jfr även s. 427). Andra motivuttalanden tyder emellertid på att detta inte är meningen. Sålunda sägs att vad konsumenten i vart fall bör kunna fordra är att resultatet överensstämmer med vad en fackmässigt och med omsorg utförd tjänst skulle leda till i en motsvarande situation (s. 198) och att prestationen ofta kan betraktas som avtalsenlig, om näringsidkaren inom ramen för normal yrkesskicklighet har gjort så gott han har kunnat, medan det för att tjänsten skall anses felaktig förutsätts att näringsidkaren kan anses ha utfäst ett visst resultat, som inte uppnås (s. 264, jfr även s. 460). Om denna tolkning är den riktiga, synes det tveksamt om regeln tillför något utöver vad som följer av föreskrifterna i 2 kap. 1 § om fackmässighet och omsorg. Det finns också en viss risk för att bestämmelsen kan ge konsumenterna en överdriven uppfattning om vad de har rätt att vänta sig av näringsidkarna.

I första styckets andra mening sägs att resultatet skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet. Det är oklart om utredningen härmed avser att uttrycka något annat än vad som följer av reglerna i 1 § och av det inom köprätten tillämpade "innuce"-resonemanget. Avgörande för frågan om en vara eller tjänst är felaktig är enligt gällande rätt förhållandena vid den tidpunkt då faran övergår, dvs. i regel vid avlämnandet. Om det sedermera visar sig att varan eller resultatet av tjänsten inte håller så länge eller i övrigt motsvarar sådana påfrestningar som man har haft anledning att räkna med, utgör detta i och för sig inte tillräcklig grund för att felpåföljder skall kunna göras gällande. Däremot kan det givetvis ses som ett indicium på att det förelåg ett fel i varan eller tjänsten redan vid tiden för farans övergång. Vissa uttalanden av utredningen tyder på att man inte åsyftar att frångå dessa

principer. Den föreslagna regeln presenteras som ett enklare sätt att uttrycka vad som ligger i "in-nuce"-resonemanget (s. 199), och utredningen framhåller uttryckligen att regeln inte innebär någon "legal garanti" (s. 201). Andra uttalanden väcker emellertid viss tvekan. Sålunda tar utredningen under hänvisning till kravet på hållbarhet avstånd från det av köplagsutredningen begagnade uttryckssättet att tidpunkten för farans övergång skall vara "avgörande" för felbedömningen och föreslår i stället att bedömningen skall ske med "utgångspunkt" i förhållandena vid denna tidpunkt (s. 272). Vidare tycks utredningen som grund för att konsumenten inte skall kunna göra gällande felpåföljder, om resultatet av tjänsten inte kan stå emot en onormalt hårdhänt behandling från konsumentens sida, vilja hänvisa till regeln att näringsidkaren inte svarar för avvikelser som beror på konsumenten (s. 200). Detta resonemang synes utgå från att tjänsten i detta fall i och för sig inte överensstämmer med vad som följer av hållbarhetsregeln i 2 kap. 3 §, låt vara att avvikelsen beror på konsumenterna och därmed inte omfattas av näringsidkarens ansvar. Med det synsätt som gällande rätt bygger på får man däremot anse att konsumentens onormala hantering medför att det inträfffade inte kan godtas som bevis för att tjänsten var felaktig vid tiden för farans övergång. Om en regel om hållbarhet tas upp i lagen, torde nu berörda spörsmål böra klargöras bättre än vad som har skett i utredningens motiv.

Enligt utredningen skall det ligga inom ramen för näringsidkarens omsorgsplikt att lämna erforderliga instruktioner. Härav sägs följa att ett s. k. instruktionsfel, som åstadkommer en avvikelse från det resultat konsumenten har rätt att kräva, bör anses som fel i rättsteknisk mening och ge konsumenten de befogenheter som gäller vid fel (s. 265–266). Det kan ifrågasättas om detta är förenligt med den föreslagna lagtexten i 3 kap. 1 §, som talar om att "utfört arbete eller använt material" avviker från vad konsumenten har rätt att kräva.

De föreslagna reglerna om kraven på näringsidkarens prestation är i princip dispositiva, men vissa begränsningar skall gälla i fråga om möjligheterna att genom avtal komma överens om sämre standard. Dessa begränsningar uttrycks i vaga ordalag. Hänsyn skall tas till sådana överenskommelser "i den mån det är skäligt" (2 kap. 1 § tredje stycket och 3 § andra stycket). Det kan befaras att dessa regler kommer att kunna medföra besvärliga bedömningsfrågor.

Särskilt utformningen av 3 § ter sig härvidlag problematisk. Enligt första stycket gäller som huvudregel att resultatet skall motsvara vad som har avtalats eller vad konsumenten har haft anledning att räkna med. Ett förbehåll av det innehåll som anges i andra stycket måste i och för sig inverka på vad konsumenten har anledning att räkna med beträffande resultatet. Om nu hänsyn inte skall tas till detta förbehåll kan alltså regeln i första stycket inte tillämpas efter ordalagen. Skall man helt bortse från förbehållet torde resultatet böra motsvara vad konsumenten skulle ha haft anledning att räkna med, om något förbehåll inte hade gjorts. Men hur skall regeln tillämpas om man endast i begränsad mån skall bortse från förbehållet?

Bestämmelserna i 1 § tredje stycket och 3 § andra stycket är utformade något annorlunda i det norska lagförslaget. Enligt utredningen motsvarar dock dessa regler "i allt väsentligt" och i "stort sett" de svenska (s. 425, 429). Såvitt vi kan förstå innebär emellertid den norska regeln i 1 § tredje stycket inte någon begränsning i avtalsfriheten såvitt gäller sättet för utförandet och materialets beskaffenhet. Den norska regeln i 3 § andra

stycket synes inte ge upphov till de svårigheter som här har påtalats beträffande motsvarande svenska regel.

5.12 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

TCO understryker vikten av kravet att konsumenten skall avrådas att låta utföra en tjänst som inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Enligt utredningen kvarstår detta krav sedan tjänsten påbörjats.

Enligt TCOs mening bör huvudprincipen vara att ett avrådande sker innan tjänsten påbörjas. Antalet avrådanden sedan tjänsten påbörjats bör vara så litet som möjligt. Det är annars troligt att många tvister uppstår mellan konsument och näringsidkare. Sådana tvister kan gälla priset för redan utförd tjänst eller ocnighet om näringsidkaren till följd av oskicklighet gjort vidare reparation o dyl omöjlig.

5.13 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

JUSEK ifrågasätter om det generellt skall vara tillåtet att utöka en reparation, när kunden inte är anträffbar, så snart utökningen medför endast en förhållandevis låg prisökning, även om utökningen står i nära samband med beställningen (2:5). En väsentlig kostnadsbesparing bör dessutom uppnås eller särskilda skäl föreligga. – Vidare betvivlar JUSEK att det finns utrymme för ett ursäktligt misstag om tillåtligheten av en utvidning enligt 2:13 första stycket, så att rätt till ersättning för obehörig vinst skulle kunna föreligga. Redan grundregeln om utvidgning 2:5 innehåller ett godtrosskydd för näringsidkaren, eftersom det avgörande är om det finns särskilda skäl (tolkat ifrån näringsidkarens synvinkel) att anta att konsumenten önskar få det extra arbetet utfört. Föreligger inte sådana särskilda skäl, kan misstaget inte vara ursäktligt. Det finns ingen anledning att bereda näringsidkaren ersättning för obehörig vinst, om han visserligen varit vårdslös i sin bedömning, men misstaget ändå på något svårförståeligt sätt skulle vara ursäktligt. Godtas regleringen i 2:13 första stycket, uppkommer en stor risk att huvudregeln i 2:5 andra stycket urholkas.

2:5 första stycket innebär i nuvarande utformning att näringsidkaren är skyldig att underrätta kunden om behov av tilläggsarbete, även om näringsidkaren inte avser att utföra tilläggsarbetet. Underlåter näringsidkaren att underrätta kunden och uppkommer härav skada, blir näringsidkaren ersättningsskyldig enligt 4:2 första stycket. JUSEK tillstyrker detta.

Från skyldigheten i 2:5 tredje stycket första punkten att utföra extra arbete när betydande risk för allvarlig skada för konsumenten föreligger torde undantag få göras, ifall kunden inte önskar saken utförd, men undantaget är kanske så teoretiskt att det inte behöver framgå av lagtexten. Däremot torde 2:5 tredje stycket andra punkten behöva jämkas något: enligt förslaget skall näringsidkaren vara skyldig att utföra tilläggsarbete på kundens begäran, om tilläggsarbetet inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. För en sådan arbetsplikt för näringsidkaren borde krävas dels att utvidgningen är av väsentlig betydelse för kunden, dels att näringsidkaren inte heller har beaktansvärda personliga skäl för att slippa, såsom egen semester, sjukdom i familjen etc. Ett sådant undantag blir naturligtvis av mindre betydelse ifråga om näringsidkare med flera anställda, men en markering av att ytterligare undantag kan vara aktuella borde införas i lagtexten.

Enligt 2: 6 första stycket är näringsidkaren skyldig att avråda konsumenten från tjänsten, om den inte kan förväntas blir till rimlig nytta för konsumenten. JUSEK finner detta tveksamt om näringsidkaren skall behöva avråda kunder vid begäran om tjänster av sådan vardagskaraktär att gemene man är sakkunnig eller där smaken spelar stor roll. Vad som avses torde vara fall där näringsidkaren är kunden tekniskt överlägsen att bedöma värdet av tjänsten. Denna inskränkning borde framgå av lagtexten.

I 2: 7 bör behovet av tvingande regler om leveranstid övervägas ytterligare. Genomförs förslaget med dess i princip obegränsade avtalsfrihet kan en konsument som lämnat ett alltför långvarigt uppdrag tvingas återta saken med utnyttjande av de för honom för oförmånliga avbeställningsreglerna.

5.14 Sveriges advokatsamfund:

Redan av det från gällande rätt hämtade kravet på fackmässigt tillfredsställande utförande av tjänsten och omsorgsfullt tillvaratagande av konsumentens intressen kan sägas följa ett visst resultatansvar på det sättet att ett objektivt otillfredsställande resultat ofta indikerar bristfälligt utförande av tjänsten eller bristande omsorg i fråga om konsumentens intresse. I övrigt kan det speciella uppdragsavtalet vara av sådan art att det i sig innefattar ett resultatansvar. Samfundet hyser emellertid starka betänkligheter mot att därutöver införa en generell regel om resultatansvar och vill därvid särskilt beakta några tänkbara ur konsumentsynpunkt icke önskvärda effekter.

Vid uppdrag som avser reparation innebär den föreslagna regeln att risken för att det reparerade föremålet är i sämre skick än vad som är normalt till väsentlig del överflyttas till näringsidkaren. Detta kan medföra att näringsidkare i allmänhet vägrar att i rimlig mån försöka reparation och i stället påfordrar att få göra utbyten eller nyinstallationer.

Ett generellt resultatansvar kan vidare antas leda till att näringsidkare i allmänhet för säkerhets skull utökar omfattningen av sitt arbete.

Långtgående undersöknings- och provningsrutiner kan av näringsidkare uppställas som villkor för att utföra uppdraget om ett generellt resultatansvar ålägges honom.

Samtliga dessa förhållanden kan medföra inte obetydliga kostnader och olägenheter för konsumenterna, som inte motsvaras av nyttan av det åsyftade resultatansvaret.

Nu berörda effekter av resultatansvaret hänger delvis samman med de tvingande elementen i utredningens förslag. En reservation för resultatet framstår på vissa områden som en normal företeelse som ofta kan anses avtalad utan uttrycklig överenskommelse. Trots detta synes utredningen avse att endast individuella förbehåll i det enskilda fallet skulle godtas. De administrativa komplikationer och kostnader som detta kan innebära kan tänkas påverka prisnivån. Detsamma gäller ökade tvistigheter till följd av svårigheter att tolka resultatansvarets omfattning i enskilda fall då konsumenten är missnöjd med reparationsresultatet.

Skall ett uttryckligt resultatansvar införas, bör detta enligt samfundets mening utformas som en dispositiv regel som, utöver avtalat resultat hänvisar till det resultat som vid en objektiv prövning med hänsyn till föremålet för tjänsten, tjänstens art, sättet för utförandet och övriga omständigheter finns befogad anledning att räkna med.

5.15 Sveriges domareförbund:

2 kap. 3 §

I stadgandets första mening har på näringsidkaren lagts ett ansvar för att hans arbete ger resultat – "tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten haft anledning att räkna med". Förbundet, som delar den av utredningen framförda uppfattningen (s. 195) att näringsidkarens huvudsakliga förpliktelse vid utförandet av ifrågavarande slags tjänster torde vara att åstadkomma ett visst resultat, har i och för sig ingen erinran mot att ett i lag stadgat resultatansvar åläggs näringsidkaren. Motiven (s. 196 f) kan möjligen ge anledning till den uppfattningen att resultatansvaret skall anknyta till konsumentens subjektiva uppfattning. Den föreslagna lagtexten måste dock i och för sig anses innebära att resultatansvaret är objektivt bestämt men kan, såsom experterna Holm, Johansson och Wallin reservationsvis anfört (s. 516), väcka obefogade förväntningar hos konsumenten. Jämväl från lagteknisk synpunkt finner förbundet den föreslagna lydelsen vara mindre lämplig. Härvid hänvisas till de erinringar som kan göras mot motsvarande uttryck i 4 kap. 19 § jordabalken (se härom Karlgren: Felansvaret vid fastighetsköp enligt jordabalken, 1976, s. 17 ff samt TSA 1973 s. 3 ff och 401 ff).

Beträffande kravet på hållbarhet, varom bestämmelse intagits i stadgandets andra punkt, har enligt förbundets mening även det avtalade priset betydelse för kvalitetsbedömningen. Förbundet föreslår att tillägg härom intages i lagtexten.

2 kap. 5 §

Paragrafen behandlar näringsidkarens rättighet respektive skyldighet att utföra vad utredningen definierar såsom tilläggsarbete, d v s. "behov av arbete, som inte kan anses omfattat av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta". Till utrönande av vilka åtgärder som skall anses falla in under legaldefinitionen lämnar motiven, som innehåller ofullständiga och i viss mån motstridiga uppgifter, ingen annan upplysning (s. 211 och 431) än att dessa skall ha "viss anknytning" till det ursprungliga uppdraget och höra "naturligt samman med avtalstypen". Kravet på lämplighet är uppfyllt så snart konsumenten besparas tid, kostnader eller besvär om arbetet utföres i ett sammanhang. Med undantag för det s. k. nödfallet, vilket knappast tarvar närmare förklaring, saknar motiven helt tolkningsunderlag till klargörande när behovskriteriet skall anses uppfyllt. Om en bil inlämnats på verkstad för byte av brytarspetsar, skall då såsom tilläggsarbete enligt förslagets mening anses en begäran om utbyte även av topplock och/eller bromsklotsar?

Förbundet finner den av utredningen föreslagna definitionen vara alltför allmänt hållen och i egentlig mening sakna krav på kausalitet mellan ursprungligen beställt arbete och tillkommande åtgärd. Särskilt mot bakgrund av att i paragrafens tredje stycke, vilket nedan kommenteras närmare, föreslagits att näringsidkaren mot sin vilja i vissa fall skall kunna tvingas att utföra "tilläggsarbete" anser förbundet nödvändigt att därunder inbegripna åtgärder begränsas till att avse sådana moment, som har ett omedelbart orsakssamband med det ursprungligen beställda arbetet samt att detta kommer till klart uttryck i lagrummet.

I stadgandets tredje stycke har utredningen föreslagit en regel som torde utgöra en civilrättslig nyhet. Näringsidkaren har nämligen utanför det ursprungliga uppdragets ram och oberoende av sin egen inställning förkla-

rats skyldig att i vissa situationer utföra sådana åtgärder som faller in under bestämningen tilläggsarbete. Denna arbetsplikt är i det s. k. nödfallet ovillkorlig, medan motsvarande skyldighet i den med beställningsfallet avsedda situationen inträder om konsumenten begär arbetet och detta inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Obefogad vägran från näringsidkarens sida skall enligt 3 kap. 1 § i förslaget bedömas som om arbetet hade beställts men lämnats ogjort, d v s. som brist eller fel (s. 434). Såsom en lättnad i näringsidkaren bevisbörda för att hinder i angivet hänseende skall anses ha förelegat har utredningen i motiven förklarat (s. 434) att denne endast behöver göra förhållandet sannolikt. En sådan försvagning av bevisskyldigheten till näringsidkarens förmån bör, om förslaget godtas, klart framgå av lagtexten. Mot den föreslagna skyldigheten kan också invändas att näringsidkaren inte genom lagtexten tillagts några garantier för att han får betalning för det måhända mycket omfattande tilläggsarbetet. För konsumentens del kan den bestämmelse som avser nödfall medföra en för honom opåräknad och möjligen alltför betungande betalningsskyldighet. Enligt förbundets uppfattning uppväger ej de konsumenträttsliga aspekter utredningen redovisat nackdelarna med den inskränkning av näringsfriheten som en regel av föreslaget innehåll skulle innebära. Förbundet ställer sig därför avvisande till principen att ålägga näringsidkaren arbetstvång.

2 kap. 6 §

Förbundet noterar med tillfredsställelse att den i vart fall inom vissa branscher allmänt tillämpade, för konsumenten synnerligen betydelsefulla principen angående näringsidkarens skyldighet att avråda, nu föreslås bli lagfäst. Enligt förslaget skall näringsidkaren vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den, framför allt i prishänseende, inte kan förväntas komma konsumenten till rimlig nytta. För det fall näringsidkaren finner skäl att avråda först sedan tjänsten påbörjats, skall han – för såvitt konsumenten ej kan anträffas för meddelande av instruktioner – som regel avbryta arbetet. Härvid ställer man sig frågan vilkendera kontrahenten som skall svara för det ekonomiska avbräck näringsidkaren kan komma att vidkännas såsom en följd av att arbetet inställes. Näringsidkaren skall enligt förslaget äga rätt till ersättning för det arbete han väl hunnit utföra. Men vem skall svara för de kostnader som till exempel en bilreparatör åsamkas till följd av att en bil, som i demonterat skick svårligen kan flyttas och för övrigt står under reparatörens vårdplikt, tar upp utrymme i hans verkstad i avbidan på att bilägaren kan anträffas? Detta praktiskt sett viktiga problem synes icke ha beaktats av utredningen.

Rättsföljden för att näringsidkaren ej fullgör sin plikt att avråda angives i 2 kap. 12 § 2 st. Konsumenten behöver ej "betala mer än vad som skulle ha gällt om han efter avrådan från näringsidkaren i vederbörlig tid hade avbeställt tjänsten". Den genom nyssnämnda lagrum sanktionerade situationen avser således de fall, där näringsidkaren fortsätter arbetet oaktat skäl för avrådande förelegat. Det omvända förhållandet, d v s. fall där näringsidkaren som det senare visar sig felaktigt tror sig ha skäl för avrådande och därför inställer arbetet, synes emellertid ha förbisetts av utredningen.

5.16 Vissa organisationer inom näringslivet:

"Resultatansvaret" (2 kap. 3, 4 §§)

Utredningen föreslår att avtalet principiellt skall anses innebära att näringsidkaren garanterar att insatserna leder till ett resultat, han åläggs ett "resultatansvar". Organisationerna vill till en början peka på det förhållandet att denna princip går vidare än näringsidkarens huvudförpliktelse, såsom den uttrycks i 2 kap. 1 §. Här sägs nämligen att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Man kunde ju då ha väntat sig att han principiellt skulle anses ha uppfyllt sin prestation om han förfarit på det angivna sättet.

Konsekvenserna av resultatansvaret blir särskilt allvarliga eftersom utredningen föreslår att näringsidkaren inte kan avtala bort det utom i sådana fall då detta kan anses skäligt. Införandet av en skälighetsregel för fastställandet av avtalets innehåll leder till otydlighet och är redan av denna anledning inte önskvärt. I praktiken kan näringsidkarens förpliktelse att enligt 2 kap. 2 § utföra tjänsten "på minst kostnadskrävande sätt" böra leda till att han *inte* tar på sig ett resultatansvar. Vidare kan ett resultatansvar fresta honom att uppfylla sin avrådningsskyldighet alltför ambitiöst och att sälja ny vara istället för att reparera en gammal som kunnat göras funktionsduglig till överkomlig kostnad.

Organisationerna är medvetna om att näringsidkarna i vissa fall och för vissa avtalstyper är beredda att ta på sig resultatansvar, men detta gäller ingalunda generellt. Den föreslagna regeln kommer därför att i vissa fall starkt avvika från nuvarande praxis och därför ge parterna en felaktig uppfattning om avtalets reella innehåll. Organisationerna föreslår att 3 § får följande lydelse:

"Tjänsten skall utföras på det sätt som har avtalats och med iakttagande av näringsidkarens förpliktelser enligt 2 kap. 1 §."

Härefter bör 4 § inledas på följande sätt:

"Tjänsten skall utföras i överensstämmelse med föreskrift ...".

Tilläggsarbete (2 kap. 5 §)

Organisationerna kan acceptera att näringsidkaren åläggs en skyldighet att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten ävensom annat tilläggsarbete som konsumenten begär och som inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Emellertid måste näringsidkaren i dessa fall få rätt till betalning i förskott för tilläggsarbetet. Organisationerna föreslår därför följande tillägg till paragrafens tredje stycke:

"Oavsett vad som avtalats med avseende på huvudarbetet, har näringsidkaren rätt till betalning i förskott för tilläggsarbetet."

Avrådningsskyldighet (2 kap. 6 §)

Såsom organisationerna tidigare anfört[1] är det angeläget att näringsidkarna inte påverkas att använda avrådningsskyldigheten som en metod att förmå konsumenten att köpa en ny vara i stället för en vara som lämpligen kan repareras. Organisationerna föreslår därför att paragrafen inleds på följande sätt:

[1] Se avsnitt 1.22.

"Näringsidkaren är skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten, *om det är uppenbart att den*, med hänsyn till priset ...".

Tiden för utförandet

Att tjänsten skall utföras inom avtalad tid är självklart. Vad problemet gäller är att försöka fastställa vad parterna avtalat. Om avtalet helt saknar något tolkningsdatum återstår ingen annan möjlighet än att, såsom utredningen föreslagit, falla tillbaka på begreppet "skälig tid". Den omständigheten att näringsidkaren har sagt att arbetet skall vara klart visst angivet datum innebär emellertid inte att avtalet utan vidare kan tolkas så, att hans utfästelse gäller under alla förhållanden. Det är sålunda inte hållbart att med utgångspunkt från ett sådant antagande dra slutsatsen att dröjsmål föreligger om tiden överskrids (3 kap. 11 §). En genomgång av föreliggande standardavtal visar att ovillkorliga utfästelser att prestera till bestämd tid endast förekommer undantagsvis. Organisationerna vill föreslå att de typsituationer då näringsidkaren bör ha rätt till tidsförlängning preciseras i lagtexten. Under alla förhållanden bör det göras klart i ett tydligt motivuttalande att näringsidkaren i det individuella avtalet eller i standardavtal kan inta bestämmelser som svarar mot dem som nu förekommer i sedvanliga branschvillkor. Med hänsyn till Marknadsdomstolens beslut 1979: 17 i ärendet D 2/77 KO ./. AB Skånska Cementgjuteriet vill organisationerna framhålla som sin bestämda uppfattning att undantag endast för force majeure i köplagens mening inte är tillräckligt. Detta framgår f. ö. tydligt redan av lydelsen av 24 § köplagen som, trots köplagens generellt dispositiva karaktär, uttryckligen hänvisar säljaren till möjligheten att genom förbehåll inskränka den principiellt stränga förpliktelsen att leverera viss bestämd tid. De omständigheter som bör verka tidsförlängande kan i praktiken vara svåra att förutse och precisera. Därför krävs även ett allmänt och opreciserat förbehåll för s. k. "händelser utom kontroll".

Som Marknadsdomstolen i ovannämnda beslut framhåller kan näringsidkarnas rätt till tidsförlängning verka oskäligt mot konsumenten om denne genom förlust av hävningsrätten binds vid avtalet under oskäligt lång tid. Denna nackdel begränsas dock genom förslaget att införa en avbeställningsrätt för konsumenten. Om man ytterligare vill begränsa effekten av tidsförlängande omständigheter bör detta ske genom en bestämmelse att näringsidkaren endast har rätt till *skälig* tidsförlängning istället för ett generellt förbud mot bestämmelser avseende vissa typfall eller med generell utformning. Med en sådan metod kan man på ett riktigare och mer effektivt sätt motarbeta den oskälighet som eventuellt skulle kunna uppstå mot konsumenten vid tillämpning av de ifrågavarande bestämmelserna (jfr Marknadsdomstolens ovannämnda beslut, särskilt s. 117 i beslutet).

5.17 Handelskamrarna:

"Resultatansvaret" (2 kap. 3 och 4 §§)

Utredningen föreslår att avtalet principiellt skall anses innebära att näringsidkaren garanterar att insatserna leder till ett resultat, han åläggs ett "resultatansvar". Handelskamrarna vill till en början peka på det förhållandet att denna princip går vidare än näringsidkarens huvudförpliktelse, såsom den uttrycks i 2 kap. 1 §. Här sägs nämligen att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Man kunde ju då ha väntat sig att han principiellt skulle anses ha uppfyllt sin prestation om han förfarit på det

angivna sättet. Konsekvenserna av resultatansvaret blir desto allvarligare som utredningen föreslår att näringsidkaren inte kan avtala bort det utom i sådana fall då detta kan anses skäligt. Införandet av en skälighetsregel för fastställandet av avtalets innehåll leder dessutom till otydlighet och är redan av denna anledning inte önskvärt. Kamrarna är medvetna om att näringsidkarna i vissa fall och för vissa avtalstyper är beredda att ta på sig resultatansvar, men detta gäller ingalunda generellt. Den föreslagna regeln kommer därför att i vissa fall starkt avvika från nuvarande praxis. Kamrarna vill därför föreslå att 3 § får följande lydelse:

"Tjänsten skall utföras på det sätt som har avtalats och med iakttagande av näringsidkarens förpliktelser enligt 2 kap. 1 §."

Härefter bör 4 § inledas på följande sätt:

"Tjänsten skall utföras i överensstämmelse med föreskrift ...".

Tilläggsarbete (2 kap. 5 §)

Handelskamrarna kan acceptera att näringsidkaren åläggs en skyldighet att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten ävensom annat tilläggsarbete som konsumenten begär och som inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Emellertid bör näringsidkaren i detta fall ha rätt till betalning i förskott för tilläggsarbetet. Kamrarna föreslår därför följande tillägg till paragrafen: "Oavsett vad som avtalats med avseende på huvudarbetet, har näringsidkaren rätt till betalning i förskott för tilläggsarbetet."

Avrådningsskyldighet (2 kap. 6 §)

Såsom handelskamrarna tidigare anfört[1] är det angeläget att näringsidkarna inte stimuleras att använda avrådningsskyldigheten som en metod att förmå konsumenten att köpa en ny vara i stället för en vara som bör repareras. Kamrarna föreslår därför att paragrafen inleds på följande sätt: "Näringsidkaren är skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten, *om det är uppenbart att den*, med hänsyn till priset ..."

Tiden för utförandet

Att tjänsten skall utföras inom avtalad tid är självklart. Vad problemet gäller är att försöka fastställa vad parterna avtalat. Om avtalet helt saknar något tolkningsdatum återstår ingen annan möjlighet än att, såsom utredningen föreslagit, falla tillbaka på begreppet "skälig tid". Den omständigheten att näringsidkaren har sagt att arbetet skall vara klart visst angivet datum innebär emellertid inte att avtalet utan vidare kan tolkas så, att hans utfästelse gäller under alla förhållanden. Det är sålunda oriktigt att med utgångspunkt från ett sådant antagande dra slutsatsen att dröjsmål föreligger om tiden överskrids (3 kap. 11 §). En genomgång av förekommande standardavtal visar att ovillkorliga utfästelser att prestera till bestämd tid endast förekommer undantagsvis. Handelskamrarna kan i detta sammanhang som ett exempel hänvisa till bilaga 2 i betänkandet, AB 72 kap. 4 § (s. 574) och vill föreslå att de typsituationer då näringsidkaren bör ha rätt till tidsförlängning preciseras i lagtexten. Under alla förhållanden bör det i ett tydligt motivuttalande göras klart, att näringsidkaren i det individuella avtalet eller i standardavtal kan ta in bestämmelser som svarar mot dem som nu finns i AB 72 kap. 4 § 3.

[1] Se avsnitt 1.23.

5.18 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Näringsidkarens prestation

I § 1 sägs att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs. Organisationerna anser det önskvärt att departementschefen i en eventuell proposition betonar att näringsidkarens skyldighet härvidlag inte sträcker sig utöver dennes normala verksamhetsområde.

Kravet i § 2 på att näringsidkaren skall utföra tjänsten "på minst kostnadskrävande sätt" får inte tolkas så att näringsidkaren skall gå utanför exempelvis normala inköpskällor för material. Eftersom det inte framgår av lagtexten bör det påpekas på annat sätt.

Resultatet

I § 3 sägs att tjänsten skall leda till "det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med". Vi instämmer i det särskilda yttrande som de tre experterna avgivit angående denna form av resultatansvar på sid. 516 i betänkandet. Näringsidkaren bör bara ha ett strikt resultatansvar när detta uttryckligen har avtalats. De svårigheter som ett utökat resultatansvar medför torde få till effekt att näringsidkaren, för att skydda sig mot konsumentens subjektiva uppfattning, utarbetar detaljerade arbetsbeskrivningar. Detta kan i sin tur leda till högre kostnader. I vart fall bör möjligheter till allt för subjektiva tolkningar hos konsumenten undanröjas, exempelvis genom att meningen i lagen får följande lydelse: "... haft *skälig* anledning att räkna med".

Vidare torde uttrycket "hållbarhet" sakna relevans när tjänsten avser t. ex. avloppsrensning, tvätt av kläder, fönsterputsning m. m. Organisationerna hänvisar därutöver till specialmotiveringen på sid. 468, 3 stycket.

Vad gäller säkerhetssynpunkterna i § 4 vill vi framföra följande. Konsumenten kan för tjänstens utövande, t. ex. en VA-installation, anlita en konsulterande ingenjör eller själv vara sådan yrkesman som upprättar detaljerad beskrivning enligt vilken arbetet skall utföras av näringsidkaren. Konsumenten kan till och med tänkas själv uppträda som ansvarig arbetsledare enligt byggnadsstadgan. Vidare kan han också tänkas ha fått föreskrifter från myndighet, försäkringsbolag o. dyl. som grund för sina föreskrifter för näringsidkarens sätt att utföra arbetet. Det måste ifrågasättas om denne i sådana fall skall ha skyldighet att kontrollera konstruktionen och rätta eventuella brister och fel i denna.

Skyldighet att avråda

Organisationerna ifrågasätter om näringsidkaren bör ha skyldighet att avråda enligt § 6 från t. ex. en lyxbetonad installation i ett badrum eller en dyrbar reparation av en gammal klocka. Detta krav kan medföra besvärliga konsekvenser för små hantverkare och kan komma att utnyttjas av konsumenten, som kanske ångrar sig sedan han fått fakturan för arbetet. Vi anser det därför lämpligt med ett uttalande från departementschefen i vilket klargörs att en näringsidkares skyldighet att avråda bör begränsas till en fackmässig bedömning utifrån tekniskt-ekonomiska skäl. Det måste dessutom finnas skäligt utrymme för en näringsidkares felbedömningar beträffande rent tekniska konsekvenser av ett arbete.

5.19 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund:

Föreningen och förbundet kan tillstyrka att som normalkrav på näringsidkarens prestation skall gälla att denne skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. De bestämmelser som härutöver föreslås beträffande näringsidkarens prestation är emellertid alltför kategoriska och onyanserade för att kunna vinna allmän tillämpning inom tjänsteområdet. Det kan tänkas att den balansgång som utredningen skisserar mellan de samtidiga kraven på fackmässigt och med omsorg utfört arbete, billigaste utförande, resultat- och funktionsansvar samt skyldighet att avråda – med de konsekvenser beträffande felansvaret och rätten till betalning som härav följer – kan te sig något så när genomförbara på mindre och helt okomplicerade tjänster, där bestämmelserna endast undantagsvis torde komma att tillämpas. För tjänster av mer komplicerad karaktär, såsom reparations- och ombyggnadsarbeten på fast egendom, är emellertid nyssnämnda regler inte alls anpassade för en praktisk tillämpning. Den primära grundregeln att avtal skall hållas och näringsidkarens behov av säkerhet för att konsumenterna uppfyller sina förpliktelser enligt ingångna avtal – vilket behov utredningen sagt sig vilja värna om (sid. 177 i betänkandet) – har satts åt sidan i en utsträckning som inte kan godtagas. Vid reparations- och ombyggnadsarbeten avseende fast egendom är det troligt, att en direkt konsekvens av föreslagna bestämmelser är att näringsidkaren får nöja sig med den betalning som konsumenten frivilligt förklarar sig beredd att betala, i de fall konsumenten i efterhand med hänvisning till föreslagna regler vill ifrågasätta riktigheten av gjorda debiteringar. Det är uppenbart att tillskapandet av sådana regler kommer att medföra att de seriösa företagen, som har att följa gällande lagstiftning, kommer att få ett minskat intresse av att åtaga sig reparations- och ombyggnadsarbeten åt enskild konsument, samtidigt som den redan nu besvärande s. k. svarta marknadens marknadsandelar kommer att öka.

Vad härefter gäller kravet på billigaste utförande kan det visserligen – särskilt i de fall då avtal om arbeten om fast egendom föregåtts av ett anbudsförande – ofta anses att billigaste försvarbara utförande får anses ligga inom ramen för vad parterna avtalat, i den mån avtalet inte preciserat anger vad som skall utföras. I sådana fall får emellertid konsumenten inte heller betala för mer än det som faktiskt utföres. Däremot är det felaktigt att härutav skapa en generell regel om att billigaste utförande regelmässigt skall gälla, i de fall näringsidkaren inte kan visa att annat är avtalat. Att dessutom knyta en sanktion till bestämmelsen av innebörd att näringsidkaren inte skall vara berättigad till högre ersättning, om han skulle utföra tjänsten på ett bättre sätt än vad som vid en prövning i efterhand kan anses vara det billigaste, måste av praktiska skäl vara helt uteslutet – jfr exempelvis AB 72 kap. 2 § 1.

Ett övergripande motiv för utredningen har varit att föreslagna regler skall stimulera till kommunikation mellan parterna, så att avtalets närmare innehåll kan fastställas. Emellertid synes den praktiska innebörden av föreslagna regler i nu ifrågavarande del närmast utgöra ett krav på näringsidkaren att regelmässigt och under löpande arbeten skriftligen dokumentera samtliga förda diskussioner, vid äventyr att näringsidkaren i efterhand inte kan fullgöra honom åliggande bevisskyldigheter. Utredningens målsättningar och förhoppningar härvidlag motsvaras inte av den praktiska verkligheten. Just frånvaron av en kostnadskrävande administration utgör

grunden för de mindre företagens möjligheter att priskonkurrera om nu ifrågavarande objekt, vilka objekt ofta kan utgöra den huvudsakliga basen för dessa företags verksamhet. Utredningens förslag samt den byråkrati och de ökade administrationskostnader, som utgör den direkta följden härav, skulle otvivelaktigt avsevärt komma att begränsa de mindre företagens konkurrenskraft och kunna komma att rycka undan grunden för deras fortsatta verksamhet.

Reparations- och ombyggnadsarbeten på fast egendom – särskilt sådana arbeten som utföres av småföretagare – sker ofta formlöst på löpande räkning. Härvid enas parterna om vilka arbeten som huvudsakligen skall utföras medan de närmare arbetsprestationerna växer fram genom diskussion mellan parterna och efter konsumentens eller dennes rådgivares muntliga anvisningar. Antag att en småföretagare vid ett ombyggnadsarbete t.ex. åtagit sig att byta kakel i badrum. I sådant fall förekommer i marknaden en mängd olika kakeltyper med högst skiftande kvalitet och kostnader. Antag vidare att konsumenten under arbetenas gång ger uttryck för önskemål om ett kakel med förhållandevis hög kvalitet och att utförande kommer till stånd med sådant kakel. Möjligheterna för näringsidkaren att i efterhand bevisa att avtal träffats genom muntlig anvisning från konsumentens sida om den högre kvaliteten torde vara ytterst begränsade. Att konsumenten i situationer som den beskrivna genom den föreslagna regeln kan tillgodogöra sig den högre kvaliteten genom att betala för lägsta möjliga kvalitet, ter sig direkt stötande. Vid mer omfattande reparations- och ombyggnadsarbeten på fast egendom är den föreslagna bestämmelsen, med dess konsekvenser för felbegreppet och rätten till betalning, inte möjlig att tillämpa enligt sin ordalydelse. Härtill kommer att regeln står i direkt motsatsförhållande till bestämmelserna om fackmässigt utförande och ansvar för resultatet. Det kan på goda grunder antagas att bestämmelsen, om den leder till lagstiftning, kommer att leda till många och onödiga tvister, särskilt när det gäller arbeten avseende fast egendom, vilka ofta gäller betydande belopp. Risk föreligger härvidlag att den föreslagna bestämmelsen tas till intäkt för obehöriga "prutningar" i efterhand på en avtalad eller eljest korrekt beräknad ersättning.

Enligt 2 kap. 3 § i lagförslaget skall tjänsten leda till avtalat resultat eller det resultat, som konsumenten haft anledning att räkna med. Utredningen berör i betänkandet flyktigt det förhållandet att konsumenten själv eller genom särskilt anlitad rådgivare tillhandahållit material eller mer eller mindre färdiga beskrivningar och ritningar, som skall ligga till grund för utförandet (sid. 194, 196, 197 och 267 i betänkandet). Att resultatet härvid blir avhängigt av beskaffenheten av tillhandahållet material jämte överlämnade beskrivningar och ritningar, är sedan länge en självklarhet inom byggnadsbranschen. Vad nu sagts gäller särskilt i de fall då beskrivningar och ritningar legat till grund för ett anbudsförfarande och en efterföljande beställning. Även utredningen synes ha uppfattningen att näringsidkaren inte har anledning att "nagelfara" för ändamålet särskilt upprättade ritningar. Nämnda förhållande måste emellertid komma till uttryck i lagtexten eller på ett klarare sätt i motiven.

Enligt 2 kap. 6 § i lagförslaget föreligger skyldighet för näringsidkaren att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten eller, sedan tjänsten påbörjats, i vissa fall avråda från fortsatt utförande. I betänkandet anger utredningen att näringsidkaren givetvis inte skall vara skyldig att ifrågasätta det förnuftiga

i varje uppdrag han får. Den föreslagna bestämmelsen har sålunda karaktär av undantagsregel och torde ta sikte på tämligen sällan förekommande undantagssituationer. Nämnda förhållande måste – om regeln över huvud taget skall leda till lagstiftning – komma till uttryck i lagtexten, exempelvis genom att bestämmelsen förses med ett uppenbarhetsrekvisit. Det kan härutöver enligt föreningens och förbundets mening allmänt ifrågasättas om det finns någon anledning att generellt uppsätta någon form av objektivt nyttokriterium för att en näringsidkare skall kunna vara berättigad att utföra en av konsumenten önskad tjänst. Väl kan tänkas att en enskild konsument kan ha intresse av att "rusta upp" en honom tillhörig byggnad, alldeles oavsett om detta ur samhällssynpunkt ter sig som objektivt riktigt eller ej. Den föreslagna bestämmelsen tar enligt sin ordalydelse sikte på hela tjänsten eller en resterande del av tjänsten. Med anledning av vissa uttalanden i övrigt i betänkandet vill föreningen påtala att det vid sammansatta och komplicerade tjänster, typ reparations- och ombyggnadsarbeten avseende fast egendom, skulle föra alldeles för långt att tillämpa motsvarande princip på varje delåtagande inom ramen för tjänsten. I motiven till eventuell lagstiftning i denna del bör sålunda klargöras att det här är frågan om en bedömning, som skall ske mot bakgrund av vilken rimlig nytta konsumenten kan anses ha haft av tjänsten i dess helhet.

Sammanfattningsvis har föreningen och förbundet uppfattningen att kap. 2 §§2, 3 och 6 i förslaget inte är anpassade till arbeten på fast egendom, vilket synes ha sin förklaring i att de praktiska och ekonomiska konsekvenserna för konsument resp. byggföretag av föreslagna regler inte blivit föremål för några närmare överväganden av utredningen.

5.20 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Resultatansvar

Enligt utredningens mening är avtalsfriheten en utgångspunkt när det gäller frågan om vilket resultat som näringsidkaren skall prestera. Utredningen föreslår därför att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats. Om emellertid det åsyftade resultatet inte på ett tillräckligt tydligt sätt framgår av avtalet, bör näringsidkaren enligt utredningens mening ansvara för det resultat som konsumenten har haft anledning att räkna med.

Att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats synes närmast vara självklart. Någon motsvarande bestämmelse finns inte i t.ex. den köprättsliga lagstiftningen. Det kan mot bakgrund härav ifrågasättas om den nu föreslagna bestämmelsen fyller ett egentligt behov.

Om det åsyftade resultatet inte på ett tillräckligt tydligt sätt framgår av avtalet, synes den naturliga utgångspunkten för avtalstolkningen vara att det sker en objektiv bedömning av omständigheterna i det enskilda fallet. Vid denna bedömning bör hänsyn tas till såväl näringsidkarens som konsumentens uppfattningar om vad avtalet kan anses gå ut på. Utredningens förslag att endast konsumentens uppfattning härvidlag skall vara avgörande för avtalstolkningen är för ensidigt och torde medföra att näringsidkaren försätts i en besvärande osäkerhetssituation. Paragrafens utformning kan i den praktiska tillämpningen ge anledning till en sådan tolkning att balansen mellan näringsidkarens och konsumentens berättigade intressen väsentligt

kan komma att rubbas till näringsidkarens nackdel. Härtill kommer att den "förutsebarhet" som i andra sammanhang uppställs som en förutsättning för vissa rättsverkningar saknas här. Kraven på näringsidkaren för att denne skall kunna undgå det ansvar som här är i fråga är orimligt högt satta.

I den mån en särskild regel om avtalstolkningen anses vara erforderlig – vilket kan ifrågasättas – bör densamma utformas så, att tolkningen skall grunda sig på objektiva omständigheter som parterna insett eller bort inse vid avtalstidpunkten eller senare under tjänstens utförande.

5.21 Kungl. Automobilklubben (KAK):

Beträffande *resultatansvar* vill KAK anföra att det i princip synes självklart att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats. Utredningens förslag att näringsidkare skall svara för det resultat konsumenten kan anse sig ha anledning räkna med synes KAK kunna leda till orimliga konsekvenser. Den föreslagna principen går också betydligt längre än vad som stadgats i gällande köplagstiftning.

I fråga om *avrådningsskyldighet* vill KAK påpeka att sådan för närvarande fungerar inom ramen för tidigare nämnda MRF-överenskommelse. I princip vill KAK dock framhålla att en långt driven avrådningsskyldighet kan leda till ur konsumentsynpunkt ofördelaktiga konsekvenser, då överdrivna krav på näringsidkarens skyldighet att avråda konsumenten från att reparera en vara kan leda till att näringsidkaren avråder reparation enbart i syfte att få sälja nya varor i stället för att reparera. KAK anser därför en näringsidkares skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst endast skall ske om det är uppenbart att tjänsten med hänsyn till priset icke bör utföras.

5.22 Motormännens riksförbund (M):

2 kap. 5 § 3 st. 1 p.

M tolkar förslaget så att t.ex. för en bils trafiksäkerhet nödvändigt arbete faller inom ramen för det s.k. nödfallet. M ställer sig emellertid tveksamt till att skyldigheten att utföra detta tilläggsarbete uppkommer så snart konsumenten icke kan anträffas omedelbart samt att denna skyldighet föreligger även om priset för tilläggsarbetet icke är förhållandevis lågt. När det gäller bilar borde situationen i de flesta fall vara den att någon risk för allvarlig skada icke uppkommer så länge bilen icke brukas. M menar därför att det ligger närmare till hands att i detta speciella sammanhang låta kostnaderna för tilläggsarbetet vara avgörande för om arbetet skall utföras utan konsumentens hörande.

5.23 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Beträffande kraven på godtagbar prestation stadgas att tjänsten skall utföras fackmässigt tillfredsställande, och att näringsidkaren skall "med omsorg tillvarata konsumentens intressen". Han skall tillhandahålla material om inte annat avtalats, och materialet skall vara av god beskaffenhet.

Dessa bestämmelser om standard är tvingande, utom så att "hänsyn får tas" till att lägre standard överenskommits "i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är skäligt". Motsvarande föreskrivs där parterna överenskommit om provisorisk reparation eller att arbetet skall göras "så gott det går" eller liknande.

Även som konsumentrepresentant kan man fråga sig vad denna tvingande regel är till för. Parterna kan vilja överenskomma lägre standard än den anbefallda, t. ex. där kunden inte behöver fackmässiga kunskaper och vänder sig till en icke-fackman för att få lägre pris. Fallet illustrerar det tidigare sagda att det kan finnas behov av en regel som inskränker möjligheten att genom tryckta villkor sänka standardkravet för arbetet, utan att omöjliggöra för parterna att uttryckligen överenskomma en lägre standard. Ett sådant villkor borde accepteras därför att det är avtalat, och inte bara föranleda något slags jämkning av den lagreglerade ordningen genom att "hänsyn får tas" till avtalet "i den mån det är skäligt". Den föreslagna regeln kan omöjliggöra avtal med mindre kompetenta personer som anlitas till lägre priser.

Det kan påpekas att konsumentköplagens regel om köp "i befintligt skick" nog hade varit ett lämpligare mönster för en lösning än det som kommittén kommit fram till.

I 2 kap. 2 § ges en regel att näringsidkaren skall utföra arbetet så *billigt* som rimligen är möjligt. Regeln tycks innebära en dubblyr vid sidan av 12 §.

I 3 § står att tjänsten skall leda till det resultat "som har avtalats eller som konsumenten haft anledning att räkna med". Har ett varv åtagit sig att reparera en båtmotor skall motorn fungera när arbetet är färdigt. Har någon åtagit sig att sprutlackera ett båtskrov, skall skrovet vara så blankt som kunden har anledning att förvänta med hänsyn till priset och den erfarenhet som hantverkaren uppgett sig ha. Regeln innebär med andra ord att näringsidkaren åläggs en *garanti för förväntat resultat*.

Det förefaller SSD att regeln går längre än vad konsumenten rimligen kan begära. Lagtexten har redan i 1 § angivit att tjänsten skall utföras fackmässigt tillfredsställande. Att det dessutom skall leda till förväntat resultat innebär att reparatören åläggs risken för ett misslyckande trots fackmässigt utförande. Har detta uttryckligen avtalats – vanligen i form av tidsbegränsad garanti – är ett sådant resultatansvar på sin plats. Även utan uttryckligt åtagande kan regeln tänkas vara motiverad i sådana fall där näringsidkaren ensam råder över resultatet, t. ex. där en bil eller en maskin varit inlämnad på en verkstad för reparation. Men en generell regel om resultatansvar går nog längre än vad som är rimligt till konsumentens skydd. Skall exempelvis målaren under alla omständigheter bära risken för att en regnskur förstör den fina ytan innan den hunnit torka?

5.24 Kooperativa förbundet (KF):

KF har inget att invända mot de regler som utredningen föreslår ifråga om näringsidkarens prestation, sättet för utförandet, resultatet, tilläggsarbete, skyldighet att avråda och tiden för utförandet.

5.25 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):

Förhållandet mellan huvudregeln om tilläggsarbete i 2:5 andra st. och pristilläggsregeln i 2:13 första st. bör ses över ytterligare såvitt avser

frågan om ersättning till näringsidkaren för obehörig vinst och ursäktliga misstag från näringsidkarens sida.

LRF ifrågasätter om inte 2: 5 tredje st. bör utformas något mer restriktivt. Förslaget innebär att näringsidkaren är skyldig att utföra tilläggsarbete på kundens begäran, om tilläggsarbetet inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder. Här finns ingen spärr såvitt avser tilläggsarbetets betydelse för kunden, ej heller undantag om viktiga personliga skäl hos näringsidkaren föreligger. Sistnämnda aspekt torde ha viss betydelse för familjeföretagare med endast få anställda.

Näringsidkaren föreslås vara skyldig att avråda konsumenten från tjänsten om denna inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Enligt LRFs uppfattning går bestämmelsen för långt. Ifråga om tjänster som är allmänt förekommande eller där avgörandet beror på tycke och smak bör någon avrådningsplikt inte föreligga. Även andra fall kan tänkas. Bestämmelsen bör ses över ytterligare.

6 Konsumentens avbeställningsrätt

6.1 Hovrätten för Västra Sverige:

2 kap. 8 §

Utredningen har föreslagit en rätt för konsumenten att utan angivande av skäl få avbeställa en tjänst. En förutsättning är att avbeställningen sker innan tjänsten avslutats eller, i fråga om s. k. abonnemangsavtal, under loppet av avtalstiden. Utredningen har därmed gått längre än vad som föreslagits i 37 § i förslaget till ny köplag om avbeställning vid tillverkningsavtal. Ett lagfästande av en sådan rätt är ägnat att undergräva den gamla regeln att avtal skall hållas. Hovrätten ställer sig därför tveksam till den föreslagna, för konsumenten generösa avbeställningsrätten. Om förslaget genomföres är det för att förhindra missbruk nödvändigt att näringsidkaren blir tillgodosedd i ekonomiskt avseende.

Om konsumenten i stället för att i behörig ordning avbeställa en tjänst gör sig skyldig till kontraktsbrott genom att inte betala eller lämna nödvändig medverkan och näringsidkaren med anledning härav häver avtalet, skall enligt 5 kap. 4 § konsumenten vara skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag näringsidkaren hävde, dock att ersättning enligt 2 kap. 9 § 2 st. inte skall utgå om konsumenten visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. Skadeståndsansvaret vid konsumentens dröjsmål är sålunda icke så strängt som vid en i behörig ordning gjord, på sakliga skäl grundad avbeställning. Detta ställningstagande från utredningens sida medför att en konsument, som avser att avbeställa, hellre försöker sätta sig i en sådan situation att näringsidkaren nödgas häva på grund av dröjsmål enligt 5 kap. Avbeställningsreglerna kommer icke att få någon självständig ställning om en konsument som vill avbeställa når ett bättre resultat genom att inte infria sina åtaganden, alltså förhålla sig passiv. Hovrätten föreslår därför att andra meningen i 5 kap. 4 § – en bestämmelse som i och för sig synes opåkallad – utgår.

6.2 Stockholms tingsrätt:

När det gäller de i *2 kap. 8–9 §§* upptagna reglerna om konsumentens avbeställningsrätt, vill tingsrätten – med sin till problem som uppkommer vid domstols rättstillämpning avgränsade granskning – inte yttra sig över den för konsumenten långtgående befogenhet förslaget innehåller. Dock vill tingsrätten påpeka att regleringen av näringsidkarens rätt till ersättning bör ske med utgångspunkt i priset för tjänsten. Det torde i princip vara avbeställaren som skall ha bevisbördan för påståenden att den ersättning som näringsidkaren kräver är oskälig. Paragrafen kan alltså leda till bedömningar av annan art än konsumenten tänkt sig och det är inte uteslutet att konsumenten härigenom dras in i processer.

6.3 Marknadsdomstolen:

Med tillfredsställelse noterar marknadsdomstolen att utredningen föreslår en lagfäst sätt till avbeställning för konsumenten. Från konsumentskyddssynpunkt är det särskilt viktigt att utredningen inte föreslagit att rätten till avbeställning skall vara beroende av att avbeställning kan ske utan väsentlig olägenhet för näringsidkaren. Härvidlag är alltså utredningens förslag att föredra framför köplagsutredningens tidigare framlagda förslag. Konsumenttjänstutredningens regel i 2 kap. 8 § ter sig enligt marknadsdomstolen ändamålsenlig. Beträffande regleringen i 2 kap. 9 § av näringsidkarens rätt till ersättning har domstolen i och för sig ingen mer väsentlig erinran. Det skulle emellertid vara olyckligt om olika beräkningsgrunder kom att gälla vid köp och tjänster, varför en samordning med de köprättsliga reglerna följaktligen bör göras.

6.4 Konsumentverket/KO:

Utredningen föreslår att konsumenten skall ha generell rätt att avbeställa en tjänst, dvs. utan att anföra några särskilda skäl (2 kap. 8 §). Verket ansluter sig till det som anförs som stöd för en sådan regel och tillstyrker den föreslagna bestämmelsen. Avbeställningsrätten skall också gälla vid abonnemangsavtal och verket vill understryka, att de skäl som talar för en avbeställningsrätt ofta är starka just i sådana fall. Särskilt när abonnemangsavtalet fortlöpande förlängs under lång tid är det viktigt att konsumenten har möjlighet att frånträda tjänsten.

I motiven anförs, att näringsidkaren efter en avbeställning har rätt att vidta sådana åtgärder som går ut på att hindra fara för skada på person eller egendom (s. 437). Detta ligger naturligtvis normalt i konsumentens intresse, och verket ansluter sig till det. Av samma skäl bör enligt verkets mening näringsidkaren i vissa fall också vara skyldig att förhindra skada även efter en avbeställning. Om näringsidkaren påbörjat arbetet när avbeställningen sker, bör det åligga honom att underrätta konsumenten om det föreligger fara för att person eller egendom skadas om arbetet upphör. Önskar konsumenten få sådant arbete utfört som behövs för att hindra skadan, bör näringsidkaren vara skyldig att utföra detta. Även om näringsidkaren inte kan anträffa konsumenten bör han – liksom i fråga om tilläggsarbete (2 kap. 5 § tredje st.) – vara skyldig att utföra sådana åtgärder som måste vidtas för att förhindra allvarlig skada för konsumenten.

Verket har ingen erinran mot att näringsidkaren vid avbeställning får ersättning för utfört arbete. Verket har inte heller något att invända mot att

näringsidkaren kompenseras för kostnader för sådant arbete som inte blir av, eller för förlust på grund av att han underlåtit att åta sig annat arbete. I vissa fall kan det dock finnas anledning att låta konsumenten undgå ersättningsskyldighet för förlust. Liksom enligt det norska förslaget bör detta vara fallet, om konsumenten på grund av omständigheter som inte är att hänföra till honom själv – t. ex. därför att föremålet för tjänsten har gått förlorat – saknar möjlighet att utnyttja tjänsten. Det finns också anledning att överväga om detsamma inte bör gälla om orsaken är allvarliga personliga skäl, såsom svår sjukdom.

I motiven anförs att näringsidkaren kan ha inrättat sig efter uppdraget genom att inte vidta några åtgärder för att få andra uppdrag, och att man i ett sådant fall inte kan begära att han, för att ha rätt till ersättning för förlust, påvisar att han blivit erbjuden något annat arbete (s. 440). Det bör enligt utredningen i allmänhet räcka med att det är sannolikt att han gått miste om en annan inkomstkälla. Enligt verkets mening kan man inte bortse från att näringsidkare med normalt dålig orderingång vid avbeställning kan komma att missbruka regeln. Den kan också komma att medföra att näringsidkare vid avbeställning överlag yrkar ersättning för förlust, utan att förebringa någon egentlig bevisning. Beviskravet får därför inte sättas alltför lågt.

Verket ansluter sig till bedömningen att standardiserade ersättningsbelopp kan vara till fördel från konsumentsynpunkt. Ersättningens storlek blir förutsebar och tvister kan undvikas (s. 184). Verket har därför ingen erinran mot den föreslagna regeln (2 kap. 10 §). Bestämmelsen får dock inte tas till intäkt för att man inför krav på ersättning vid avbeställning i branscher där det idag inte tas ut någon sådan. Det bör också betonas, att ersättningsbeloppen för att vara skäliga bara bör få sättas så högt att de täcker näringsidkarens förlust men däremot inte ger vinst.

6.5 Allmänna reklamationsnämnden:

Genom regeln i 2 kap. 8 § ges konsumenten en generell rätt att avbeställa en tjänst så länge denna inte har avslutats. I de närmast följande bestämmelserna intas regler om näringsidkarens ersättningsrätt i anledning av en avbeställning.

Konsumentens avbeställningsrätt går långt så till vida att denne inte behöver anföra något skäl för avbeställningen. Samtidigt har näringsidkaren – vid sidan av rätten till ersättning för redan utfört arbete (9 § 1 st.) – en i princip obetingad rätt till förlustersättning i anledning av avbeställningen (9 § 2 st.). Något undantag från skyldigheten att ersätta förlust i de fall där konsumenten avbeställer på grund av orsaker av "force majeure"-karaktär föreligger inte. I motiven anmärks visserligen att sådana omständigheter i vissa fall kan medföra ogiltighet eller jämkning av avtal enligt avtalsrättsliga principer eller regler. Den föreslagna regeln om ersättning för uppkommen förlust vid avbeställning bör emellertid jämföras med vad som i motsvarande fall föreslås gälla vid konsumentens dröjsmål. Av 5 kap. 4 § framgår därvid att konsumenten kan undgå skyldighet att utge ersättning för förlust om han förmår visa att dröjsmålet inte har berott på försummelse från hans sida. Bestämmelsen måste anses ge utrymme för tolkningen att rätten till förlustersättning är vidare vid avbeställning än vid dröjsmål. Motiven övertygar inte om motsatsen på denna punkt (s. 507). Enligt nämndens mening förcligger inte något skäl att göra åtskillnad mellan här aktuella situationer.

6.6 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

De i 2:8–9 föreslagna reglerna om *avbeställningsrätt* och beräkning av skadestånd i samband därmed tillstyrks. Förslaget till 2:10 1 p. bör utgå, eftersom en prövning enligt 2:9 alltid måste ske, även när avtal om normalersättning träffats. Den föreslagna regeln skulle därför inte fylla sin avsedda praktiska funktion.

I motiven på sid. 184 uttalar utredningen att överenskommelser om normalersättning bör vara normgivande, även om hänvisning till dessa saknas i det individuella avtalet, oavsett om standardavtalet har karaktär av sedvana. Visserligen har det nyligen i rättspraxis slagits fast att standardvillkor utan hänvisning kan vara bindande vid sällskapsresor, där förekomsten av standardvillkor är allmänt bekant och villkoren lätt tillgängliga m.m. (NJA 1978 s. 432), men fakultetsnämnden känner ändå tveksamhet om bevissvårigheterna vid fastställande av avbeställningsersättning är så stora, att man därför på detta område skall uppställa en generell regel om standardvillkors giltighet utan hänvisning. Även om 2:10 1 p. skulle accepteras av lagstiftaren, föreslår fakultetsnämnden därför att 2:10 2 p. utgår.

6.7 Konsumentköpsutredningen:

Förslaget innehåller i 2 kap. 8–10 §§ särskilda regler om rätt för konsumenten att avbeställa en tjänst och om ersättning till näringsidkaren vid sådan avbeställning. Någon motsvarighet till dessa regler finns inte i köplagen och konsumentköplagen. Köplagsutredningen har emellertid tagit in regler i ämnet i sitt förslag till ny köplag. Dessa regler är begränsade till avtal om tillverkning och framställning av gods.

Enligt konsumenttjänstutredningens förslag ges konsumenten en mycket vidsträckt avbeställningsrätt. Som enda förutsättning skall gälla att tjänsten inte är avslutad. Denna ordning, som skiljer sig från köplagsutredningens mera restriktiva förslag, har den fördelen att den är enkel och klar. Den synes kunna godtas i konsumentförhållanden, under förutsättning att reglerna om den ekonomiska uppgörelsen mellan parterna utformas så att de motverkar missbruk av avbeställningsrätten.

För ersättningsberäkningen förordar konsumenttjänstutredningen, liksom köplagsutredningen, att man väljer en "additionsmetod". De båda förslagen är emellertid utformade på olika sätt. Gemensamt för dem är att de synes lämna ganska stort utrymme för skälighetsbedömningar. Detta gör det svårt att överblicka de praktiska konsekvenserna av de båda alternativen. Ett försök till analys ger emellertid vid handen att de bägge metoderna bör kunna leda till i stort sett likvärdiga resultat. Man måste dock räkna med att reglerna, vilketdera alternativet som än väljs, kommer att erbjuda stora tolknings- och tillämpningsproblem. Detta kan försvåra uppgörelser i enskilda fall.

Konsumenttjänstutredningens förslag har från näringsidkarens synpunkt den fördelen framför köplagsförslaget att det inte i samma mån tvingar denne att redovisa sina ekonomiska kalkyler. Å andra sidan kan det, såsom utredningen själv påpekar, leda till bevissvårigheter, särskilt när det gäller frågan vilka inkomster näringsidkaren hade kunnat skaffa sig, om han inte hade åtagit sig det avbeställda uppdraget. Enligt utredningen bör man emellertid inte överbetona kraven på näringsidkaren i bevishänseende (s. 183). I allmänhet bör det räcka att det framstår som sannolikt att

näringsidkaren har gått miste om en annan inkomstkälla genom att inrätta sig efter uppdraget (s. 440). Med så måttliga krav på bevisningen är det troligt att man vid ersättningsberäkningen i regel kommer att få utgå från att näringsidkaren skulle ha kunnat få ett annat uppdrag, som skulle ha gett honom samma inkomst som det avbeställda. Näringsidkaren blir då berättigad till ersättning för utebliven vinst, formellt på det uppdrag han har avstått från. Även om det inte framstår som sannolikt att näringsidkaren hade kunnat få ett annat likvärdigt uppdrag, torde det ofta kunna hävdas att han har gjort en förlust genom att inrätta sig efter det avbeställda uppdraget. Betydelsen av frågan om näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för utebliven vinst eller inte är för övrigt beroende av vad man lägger in i begreppet "vinst". Detta berörs inte i betänkandet. Man kan fråga sig i vilken mån däri skall ingå sådant som bidrag till företagets allmänna administrationskostnader, lön till näringsidkaren själv och ränta på i rörelsen nedlagt kapital.

Sammanfattningsvis förefaller den beräkningsmetod som utredningen föreslår i allmänhet leda till i stort sett samma resultat som en subtraktionsmetod, innebärande att näringsidkaren skall ha rätt till det avtalade priset med avdrag för de kostnader han har undgått genom avbeställningen och för vad han har tjänat in eller kunde ha tjänat in på andra uppdrag med utnyttjande av den kapacitet som har friställts genom avbeställningen. Den valda konstruktionen ger emellertid konsumenten viss fördel i bevishänseende. Det blir inte konsumentens sak att visa, vilka besparingar och inkomster näringsidkaren har kunnat uppnå till följd av avbeställningen. I stället ankommer det på näringsidkaren att visa eller åtminstone göra sannolikt att han har gjort en förlust. Mot denna bakgrund synes en additionsmetod lämplig från konsumentens synpunkt. Det kan dock ifrågasättas om inte regeln skulle kunna förenklas genom att det i andra stycket första meningen endast sägs att näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för förlust som uppkommer genom avbeställningen.

6.8 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Utredningen föreslår att rätt skall föreligga att avbeställa tjänst även efter det att tjänsten påbörjats. Näringsidkaren skall i sådant fall ersättas för kostnader som redan uppstått. Näringsidkaren kan i vissa fall få ersättning för att han under tiden före avbeställningen förlorat möjligheten till alternativt arbete antingen genom att tacka nej eller att låta bli att söka annat arbete.

TCO anser att det är viktigt att rätt att avbryta redan påbörjad tjänst finns. TCO finner emellertid regeln om särskild ersättning för förlorat alternativt arbete svår att tillämpa. Det borde i lagen åläggas näringsidkare att bevisa att förlust av uppdrag verkligen föreligger.

6.9 Sveriges advokatsamfund:

Samfundet ansluter sig till uppfattningen att en avbeställningsrätt för konsumenten bör föreligga. På tjänsteområdet föreligger ofta sådana förhållanden att en rätt att avbeställa under pågående arbete ter sig som en motiverad normalregel.

Däremot kan samfundet inte godta utredningens förslag att ersättningen vid avbeställning, även efter det att arbetet påbörjats, skall bestämmas med frångående av den i nuvarande rättsläge gällande subtraktionsmeto-

den. De av utredningen föreslagna ersättningsprinciperna synes förenade med sådana bevissvårigheter för näringsidkaren, att det i många fall kan bli denne som kommer i underläge vid en avbeställning. Samfundet befarar att additionsmetoden vid bestämmande av ersättning för inställt arbete och begränsningen till det negativa kontraktsintresset medför risk för ett lättvindigt utnyttjande av avbeställningsrätten, som är ägnat leda till större olägenhet inom näringsverksamheten än behovet av konsumentskydd i förevarande avseende motiverar.

6.10 Sveriges domareförbund:

2 kap. 8 och 9 §§

Principen om en lagfäst rätt till avbeställning för konsumenten introducerades genom köplagsutredningens slutbetänkande (SOU 1976:66) med förslag till köplag. I detta förslag inskränktes sagda rättighet dock till att avse endast de s. k. tillverkningsavtalen och gjordes konsumentens möjlighet att frånträda ett redan ingånget avtal av dylikt slag beroende av dels att intet eller endast en mindre del av tillverkningen utförts, dels att avbeställningen kunde ske utan väsentlig olägenhet för säljaren.

Konsumenttjänstutredningen har nu gått ett steg längre och föreslagit en regel med generell avbeställningsrätt för konsumenten. Såsom motivering har utredningen (liksom på sin tid köplagsutredningen) framhållit det samhällsekonomiskt olämpliga i att en tjänst, som ej längre är önskad av beställaren, likväl kommer till stånd (s. 177). Det har också påpekats att näringsidkarens intresse av avtalets bestånd i allmänhet torde vara av rent ekonomisk natur och begränsa sig till ett anspråk på att få full kompensation för sin förlust på grund av avbeställningen. Vad angår den ekonomiska avräkningen parterna emellan skall denna enligt vad utredningen föreslagit genomföras medelst tillämpning av den s. k. additionsmetoden, som också den lanserades av köplagsutredningen. Enligt denna princip skall näringsidkaren ej äga rätt till ersättning i vidare mån än vad det negativa kontraktsintresset medger, dock med tillägg för förlust som drabbar honom för att han går miste om vinsten på andra uppdrag (s. 181), och i intet fall med högre belopp än det vederlag konsumenten haft att erlägga om avbeställning överhuvudtaget ej ägt rum. I bevishänseende har i motiven uttalats (s. 183 och 440) att det av näringsidkaren ej skall krävas mer än att denne lämnar en sannolik förklaring till att han lidit förlust och inte haft möjlighet att genom annan inkomstkälla begränsa omfattningen av förlusten.

Domareförbundet redovisade redan i yttrande över köplagsutredningens ovan nämnda betänkande tveksamhet mot ett genombrytande av grundprincipen "pacta sunt servanda" samt framhöll att den s. k. additionsmetoden radikalt avvek från den vedertagna metoden för beräkning av skadestånd vid kontraktsbrott. Även om de av utredningen framförda skälen för en ovillkorlig avbeställningsrätt i och för sig ter sig beaktansvärda, ifrågasätter förbundet fortfarande, huruvida dessa synpunkter verkligen får anses äga ett tillräckligt starkt skyddsintresse för att rättfärdiga ett totalt åsidosättande av grundsatsen att ingångna avtal skall hållas – något som kan befaras bli resultatet av en lagregel med föreslaget innehåll. I alla händelser kan förbundet inte godtaga utredningens förslag att införa en "additionsmetod" – ett beräkningsförfarande som alltför ensidigt gynnar konsumenten på näringsidkarens bekostnad. Förbundet vill härvid påmin-

na om det negativa mottagande som köplagsutredningens försök att introducera nämnda metod i svensk rätt rönte. För det fall förslaget likväl skulle gå igenom, anser förbundet att ovan berörda lättnad i näringsidkarens bevisbörda klart skall framgå av lagtexten.

6.11 Vissa organisationer inom näringslivet:

Organisationerna kan i och för sig godta att konsumenten uttryckligen medges rätt att avbeställa tjänsten trots den ökade risk som därigenom kan uppstå för omotiverade eller från allmän synpunkt icke önskvärda avbeställningar. Utredningen har emellertid föreslagit en avbeställningsersättning till näringsidkaren i stort sett uppbyggd efter samma principer som föreslagits i köplagsutredningen (SOU 1976: 66) och som starkt kritiserats av ett flertal remissinstanser. Organisationerna anser att man principiellt måste utgå från regeln att avtal bör hållas även inom området för konsumenttjänster. Och ett fasthållande vid denna princip kan inte leda till något annat än att ersättning bör utgå för det positiva kontraktsintresset, om konsumenten väljer att avbeställa tjänsten. Att medge undantag från principen kan möjligen vara till fördel för en enskild konsument som vill avbeställa tjänsten men knappast för konsumentkollektivet som genom kostnadsövervältring i sista hand får bära den "rabatt" på det positiva kontraktsintresset som medges avbeställande konsumenter. Härtill kommer att ett fastställande av den "rabatterade" avbeställningsersättningen i praktiken kommer att medföra hart när oöverstigliga svårigheter. Hur skall man t.ex. fastställa ett "skäligt pris" för den del av arbetet som hunnit utföras före avbeställningen? Hur skall man få fram bevisning om situationen såsom den skulle ha varit om avtalet aldrig ingåtts? Hur skall man bestämma "näringsidkarens förlust"? Innefattar denna t.ex. bortfall – helt eller delvis – av det täckningsbidrag som det uteblivna avtalet skulle ha medfört? Tillämpar man regeln att konsumenten principiellt måste betala avtalat pris, men med avdrag för de besparingar som näringsidkaren gjort eller kunnat göra genom att han slipper utföra den avbeställda delen, undgår man att behöva svara på frågor av angiven typ. Principen om ersättning enligt det positiva kontraktsintresset innebär dessutom en mycket bättre utgångspunkt för bestämmandet av den normalersättning som enligt utredningens förslag bör godtas (10 §).

6.12 Handelskamrarna:

Handelskamrarna kan i och för sig godta att konsumenten uttryckligen medges rätt att avbeställa tjänsten trots den ökade risk som därigenom kan uppstå för omotiverade eller från allmän synpunkt icke önskvärda avbeställningar. Utredningen har emellertid föreslagit en avbeställningsersättning till näringsidkaren i stort sett uppbyggd efter samma principer som föreslagits i köplagsutredningen (SOU 1976: 66) och som starkt kritiserats av remissinstanserna. Kamrarna anser att man principiellt måste utgå från regeln att avtal bör hållas även inom området för konsumenttjänster. Och ett fasthållande vid denna princip kan inte leda till något annat än att ersättning bör utgå för det positiva kontraktsintresset, om konsumenten väljer att avbeställa tjänsten. Att medge undantag från principen kan möjligen vara till fördel för en enskild konsument som vill avbeställa tjänsten men knappast för konsumentkollektivet som genom kostnadsövervältring i sista hand torde komma att få bära den "rabatt" på det

positiva kontraktsintresset som medges avbeställande konsumenter. Härtill kommer att ett fastställande av den "rabatterade" avbeställningsersättningen i praktiken kommer att medföra hart när oöverstigliga svårigheter. Hur skall man t. ex. fastställa ett "skäligt pris" för den del av arbetet som hunnit utföras före avbeställningen? Hur skall man få fram bevisning om situationen såsom den skulle ha varit om avtalet aldrig ingåtts? Hur skall man bestämma "näringsidkarens förlust"? Innefattar denna t. ex. bortfall – helt eller delvis – av det täckningsbidrag som det uteblivna avtalet skulle ha medfört? Tillämpar man regeln att konsumenten principiellt måste betala avtalat pris, men med avdrag för de besparingar som näringsidkaren gjort eller kunnat göra genom att han slipper utföra den avbeställda delen, undgår man att behöva svara på frågor av angiven typ. Principen om ersättning enligt det positiva kontraktsintresset innebär dessutom en mycket bättre utgångspunkt för bestämmandet av den normalersättning som enligt utredningens förslag bör godtas (10 §).

6.13 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Beträffande § 8 anser organisationerna att det rent allmänt är stötande att en part i ett avtalsförhållande skall kunna, utan saklig grund, bryta ett ingånget avtal. Seriöst arbetande näringsidkare som, för att kunna pressa kostnader och priser, försöker planera sitt arbete drabbas särskilt hårt om kunderna utan förvarning och utan grund avbryter planerade och/eller pågående arbeten. Man bör beakta att t. ex. el- och VVS-installationer i villor innebär kostnader på uppåt 50–60 000 kronor. Att avbryta ett avtal om en sådan prestation får konsekvenser även för andra, såsom underentreprenörer och underleverantörer. Därmed skulle näringsidkaren göra sig skyldig till kontraktsbrott gentemot dessa kategorier. Detta är ytterligare ett skäl till att förhållandena till "de bakre leden" måste regleras i samband med antagandet av föreliggande lagförslag.

Den skadeståndsrätt näringsidkaren får enligt § 9, st. 2, är *tveksam*. Det är för det första svårt att visa att "man underlåtit att åta sig annat arbete". För det andra är det närmast ogörligt att beräkna vad näringsidkaren skulle ha erhållit i ersättning för "annat arbete". Det naturliga och mest praktiska är att näringsidkaren ersätts med det han skulle ha fått enligt det ursprungliga avtalet, med avdrag för vad han eventuellt erhållit för annat arbete under tidsperioden i fråga.

6.14 Motorbranschens riksförbund (MRF):

I de tidigare omnämnda "Regler för reparationer"[1] saknas särskild bestämmelse om avbeställningsrätt för konsumenten. Anledningen härtill torde vara att frågan om avbeställningsrätt har ansetts vara föga betydelsefull från praktisk synpunkt. Konsumentverket har inte heller framställt önskemål om införande av en regel om avbeställningsrätt i branschens standardavtal.

Såvitt det är MRF bekant torde det i praktiken vara sällan förekommande att konsumenter önskar frånträda ingångna avtal om bilreparationer. I den mån så har skett är det förbundets erfarenhet att bilverkstäderna villfarit konsumenternas önskemål härvidlag och att den ekonomiska uppgörelsen mellan parterna i anledning av avbeställning fungerat utan märkbara olägenheter för någondera parten.

[1] Se avsnitt 1.26.

Som en grundläggande förutsättning för att införa en bestämmelse om avbeställningsrätt i konsumenttjänstlagen bör gälla att en sådan bestämmelse fyller ett påvisbart praktiskt behov. Mot bakgrund härav hade det varit värdefullt att få ta del av utredningens erfarenheter härvidlag. Sådan redovisning återfinns emellertid inte i betänkandet.

Konsumentens rätt att frånträda ett ingånget avtal utgör ett avsteg från den sedan mycket länge tillämpade principen att avtal skall hållas. Varken köplagen eller konsumentköplagen ger köparen någon rätt att frånträda ett redan giltigt avtal. Endast vid sådana köp, på vilka hemförsäljningslagen är tillämplig, har köparen tvingande rätt till s. k. ångervecka, då han helt kan frånträda köpeavtalet.

Med hänsyn till att köparen i allmänhet inte tillerkänns avbeställningsrätt enligt nuvarande köprättsliga lagstiftning kan det ifrågasättas om det är lämpligt att nu införa sådan rätt enbart inom tjänsteområdet. Övervägande skäl talar i stället för att frågan löses i ett sammanhang. Detta kan lämpligen ske i samband med den pågående översynen av köplagen och konsumentköplagen.

Mot bakgrund av det ovan anförda kan MRF inte biträda utredningens förslag i denna del.

Med nu intagen ståndpunkt saknas i och för sig anledning att yttra sig över utredningens förslag om ersättning till näringsidkaren vid avbeställning. Även i detta avseende är det dock angeläget att framhålla att näringsidkarens rätt till ersättning bestäms enligt en enhetlig metod för köp och tjänster. Frågan om metoden för beräkning av sådan ersättning bör därför avgöras i ett sammanhang. Därvid bör en naturlig utgångspunkt vara att näringsidkaren får full kompensation för sin förlust på grund av avbeställningen (ersättning för det positiva kontraktsintresset). Det torde dock vara motiverat att göra avsteg härifrån därest avbeställningen beror på sjukdom, arbetslöshet eller annan liknande orsak varöver konsumenten inte råder. För sådana situationer torde ersättningsskyldigheten kunna begränsas till det negativa kontraktsintresset.

6.15 Kungl. automobilklubben (KAK):

Beträffande *avbeställningsrätten* kan KAK konstatera, att det i fråga om bilreparationer ytterst sällan förekommer att kunden önskar frånträda ett ingånget avtal. När det gäller medlemmar i MRF har detta som regel kunnat lösas utan några som helst olägenheter för någondera parten. Det bör också påpekas att konsumentens rätt att frånträda ett avtal utgör ett avsteg från den gängse principen att avtal skall hållas. Vare sig köplagen eller konsumenttjänstlagen ger köparen rätt att frånträda ett giltigt avtal (undantag utgör ångerveckan vid hemförsäljning). En utökad avbeställningsrätt måste också påverka det administrativa arbetet och därmed påverka priset. Det kan därför ifrågasättas om det är lämpligt att införa en särskild avbeställningsrätt inom tjänsteområdet. Frågan torde lättare lösas genom överenskommelser branschvis.

6.16 Motormännens riksförbund (M):

2 kap. 8 §

En generell avbeställningsrätt kan enligt Ms mening medföra allvarliga rubbningar i näringsidkares planering med ty åtföljande kostnadsökningar

för denne, vilket i sista ledet kan drabba konsumenten i form av ökade utgifter för tjänsten. M ställer sig därför tveksam till en sådan avbeställningsrätt, i varje fall bör denna rätt icke föreligga i de fall då näringsidkare kan utföra det beställda arbetet inom ramen för lämnad prisuppgift.

6.17 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Ett svårläst avsnitt behandlar kundens avbeställningsrätt. Avbeställning av ett avtalat arbete har hittills ansetts som avtalsbrott och medfört att företagaren får det avtalade vederlaget, med avdrag för besparingar som han gjort eller bort göra ("subtraktionsmetod"). Förslaget betraktar i princip avbeställning som tillåten och beräknar ersättningen efter en metod som framförts i ett förslag till ny köplag. Näringsidkaren skall ha ersättning dels för det arbete som han bara fått utföra delvis med en proportionell del av den beräknade vinsten, och dels för kostnader som han ådragit sig för det redan utförda arbetet ("additionsmetoden"). Den nya metoden anses gynna beställaren i två avseenden: dels reduceras näringsidkarens vinst efter vad som svarar mot graden av färdigställande, och dels är det näringsidkaren som får påvisa olika förlustposter för att få någon ersättning.

SSD kan väl tänka sig att det kan vara fördelar med en regel som reducerar näringsidkarens vinst när han kunnat avbryta arbetet tidigare än beräknat och därigenom frigjort kapacitet för nya uppgifter, och det kan vara meningsfullt att framräkna resultatet genom att näringsidkaren får påvisa sina förlustposter och sina reducerade vinstkrav. SSD kan emellertid inte förstå förslagets metod att realisera dessa intentioner. Förslaget utgår nämligen från att näringsidkaren över huvud taget inte får räkna vinst på det avbeställda uppdraget utan istället på sådana uppdrag som han måst avböja därför att han åtagit sig det nu avbeställda. Men samtidigt tillerkänns näringsidkaren den andel av överenskommet (eller eljest gällande) pris som svarar mot utfört arbete – vilket rimligtvis måste inkludera en reducerad del av beräknad vinst. Bestämningen av den andel av priset som näringsidkaren skall erhålla görs för övrigt på ett närmast obegripligt diffust sätt; ersättningen är vad som, "med beaktande av avtalat eller i övrigt för tjänsten gällande pris, skall motsvara det pris som skulle varit skäligt (sic!) om avtalet endast hade avsett det utförda arbetet". SSD menar att det eftersträvade resultatet bättre hade kunnat nås genom ett handfast timkostnadsresonemang.

Huruvida det eftersträvade resultatet att kunden skall komma lättare ifrån ett ingånget avtal över huvud taget är lämpligt kan man ha delade meningar om, men SSD vill framföra några principiella synpunkter. Den ena är att avbeställningsregeln av kommittén avsetts vara tillämplig både när avbeställningen beror på beställarens insolvens eller personliga ointresse av att få arbetet fullföljt och när den orsakas av att arbetet oväntat fördyrats på grund av tilläggsarbete eller tillstötande svårigheter (betänkandet s. 231). SSD finner det inte lämpligt att man tillämpar samma ersättningsberäkning i båda situationerna. Den andra principiella synpunkten på avbeställningsrätten är att regeln bör samordnas med den planerade köplagsändringen, så att beställningen av arbete på sak som tillhör beställaren inte faller under en annan beräkningsregel än beställning av en sak som skall tillverkas. Som inledningsvis framhållits skulle en sådan inkongruens dessutom leda till ovisshet om vilka analogier som skall tillämpas utanför det lagreglerade området.

6.18 Kooperativa förbundet (KF):

– – – KF kan också tillstyrka de föreslagna reglerna om konsumentens avbeställningsrätt – – –.

7 Konsumentens betalningsskyldighet

7.1 Hovrätten för Västra Sverige:

Enligt 2 kap. 11 § 3 st. i förslaget skall priset kunna sättas ned om det är oskäligt. Hänsyn skall därvid tas till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter. Hovrätten ifrågasätter behovet av denna jämkningsregel mot bakgrund av den generalklausul i 36 § avtalslagen som trädde i kraft den 1 juli 1976. Generalklausulen innebär att avtalsvillkor får jämkas eller lämnas utan avseende om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid sådan prövning skall enligt lagtexten särskild hänsyn tas till om part i egenskap av konsument eller eljest intar en underlägsen ställning till motparten. Även ett avtal om priset skall enligt vad som anfördes i motiven till 36 § avtalslagen kunna jämkas med stöd av generalklausulen.

Enligt motiven bör generalklausulen vara tillämplig inom hela förmögenhetsrättens område. Med anledning därav upphävdes då gällande civilrättsliga generalklausuler i andra lagar än avtalslagen. Det kan inte vara riktigt att nu tillskapa en jämkningsregel vid sidan av avtalslagen. Införes jämkningsregler i andra lagar än avtalslagen kan generalklausulen i 36 § avtalslagen komma att uppfattas såsom om den skall tillämpas endast i speciella undantagsfall. Detta var uppenbarligen inte meningen vid dess införande. En konsument som anser att priset är oskäligt högt har ofta möjlighet att åberopa andra lagbestämmelser för att få rättelse till stånd, t. ex. regler om fel i prestationen. På grund av det anförda avstyrker hovrätten att en speciell jämkningsregel införes i 2 kap. 11 §.

7.2 Stockholms tingsrätt:

Beträffande prisets bestämmande föreslås i *2 kap. 11 §* för det fall fast pris inte har avtalats, att det skall bestämmas enligt gängse pris för motsvarande tjänster vid avtalstillfället. Tingsrätten, som i och för sig hyser förståelse för motiven för en sådan regel, vill dock ifrågasätta om inte domstolarna i rättstillämpningen, i alltför stor utsträckning kommer att fylla en priskontrollerande funktion i samhällslivet. Mot en sådan regel kan även processekonomiska skäl anföras. Enligt tingsrättens mening bör domstolarnas civilrättsliga bedömning i prisfrågor begränsas till vad som med hänsyn till arbetets art och övriga omständigheter framstår som ett skäligt pris i det enskilda fallet. Därvid kan givetvis det gängse priset vara en av flera omständigheter som skall beaktas. Tingsrätten avstyrker förslaget i denna del.

7.3 Malmö tingsrätt:

2 kap. 11 §

För att inte göra bestämmelsen i första stycket onödigt krånglig att tillämpa bör den ha följande lydelse: "Är priset ej avtalat skall konsumenten betala vad som med hänsyn främst till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris) men även till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett skäligt pris."

11 § 3 st. i utredningens förslag medför nämligen i praktiken att konsumenten, i fall då pris ej avtalats, skall betala skäligt pris. Tredje stycket bör då endast avse avtalat pris.

Den av tingsrätten föreslagna formuleringen har dessutom den fördelen att den överensstämmer med vad som föreslagits av köplagsutredningen i förslaget till köplag 5 §.

2 kap. 12 §

Enligt andra stycket är konsumenten, om näringsidkaren inte fullgjort sin skyldighet att avråda, inte skyldig att betala mer än om han efter avrådan avbeställt tjänsten. En förutsättning för att detta skall gälla är enligt utredningen, att det finns ett orsakssammanhang mellan näringsidkarens underlåtenhet och det förhållandet att tjänsten inte blivit avbeställd (s. 448). Detta framgår inte av lagtexten. Det norska förslaget har ett tillägg som går ut på att näringsidkarens underlåtenhet skall ha inneburit att konsumenten inte fått tillfälle att utöva sin avbeställningsrätt. Något liknande bör skrivas in i det svenska förslaget för att undvika oberättigade krav från konsumenterna, som knappast kan förväntas läsa förarbetena till lagen.

2 kap. 15 §

Lagtexten bör förtydligas och göras mer konkret genom att ". . . i övrigt hade skäl att anta . . ." ersätts med ". . . med hänsyn till vad som förekommit mellan parterna hade skäl att anta . . ."

2 kap. 16 §

Näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran utställa specificerad räkning. Han bör vara skyldig att utställa räkningen snarast, vilket bör framgå av lagtexten. Följden kan annars bli att näringsidkaren genom att dröja med räkningen kan få konsumenten att betala för att få ut föremålet för tjänsten. En tidsangivelse kan också få betydelse för frågan hur länge näringsidkaren enligt 5 kap. 5 § har rätt att kvarhålla saken.

2 kap. 17 §

Betalning för tjänsten skall erläggas efter anfordran sedan tjänsten *avslutats*. Som skäl till att tiden för betalning angivits på detta sätt anför utredningen bl. a. att om konsumenten redan betalat torde han i allmänhet ha svårt att framtvinga fullgörande vid dröjsmål eller avhjälpande av fel (s. 243). Detta talar för att *avlämnandet* bör vara den avgörande tidpunkten eftersom utgångspunkten för bedömningen av om fel föreligger normalt är tjänstens avlämnande. Utredningens avsikt tycks också ha varit att avlämnandet skall ha skett innan betalning behöver erläggas. För att undvika oklarhet bör betalningsskyldigheten knytas till avlämnandet.

Enligt andra stycket är konsumenten inte skyldig att betala förrän han fått en specificerad räkning, om han begärt sådan. Någon tid inom vilken

sådan räkning skall begäras för att konsumenten skall ha rätt att underlåta att betala har inte angivits. I utredningen anförs att konsumenten utan oskäligt uppehåll bör meddela näringsidkaren att utställd räkning inte uppfyller specifikationskravet. Lagen bör innehålla en tidsangivelse såsom "utan oskäligt uppehåll" eller "inom skälig tid" för att ge konsumenten vägledning.

7.4 Marknadsdomstolen:

För det fall att priset inte är avtalat föreslår utredningen i 2 kap. 11 § första st. en regel av innebörd att priset skall bestämmas med utgångspunkt i gängse pris: i andra hand skall skäligt pris gälla. För konsumenterna torde den föreslagna regeln vara förmånligare än den som finns i 5 § köplagen. Begreppet gängse pris är emellertid inte otvetydigt. Bl. a. mot bakgrund härav anser marknadsdomstolen att värdet av den föreslagna regeln i konsumenttjänstlagen inte skall överskattas. I betydande mån ger ju även den nya prisregeln utrymme för visst fritt skön vid bestämningen av priset. Marknadsdomstolen har emellertid ingen väsentligare anmärkning mot regelns utformning, men domstolen vill starkt understryka att just en prisregel av nu aktuellt slag är av sådan vikt att det är av utomordentlig betydelse att den konstrueras på liknande sätt för köp och tjänster. Att t. ex. införa en ny prisprincip i konsumenttjänstlagen innan översynen av de köprättsliga lagarna slutförts bör inte komma i fråga.

Med hänsyn till att själva huvudregeln i 2 kap. 11 § första st. angående prisets bestämmande i sig ger utrymme för ett inte oväsentligt mått av fritt skön ter det sig för marknadsdomstolen förvånande att utredningen i paragrafens andra och tredje st. tillhandahåller ytterligare regler för prisets bestämmande. Genom regeln i andra st. beträffande ungefärlig prisuppgift och regeln i tredje st. angående jämkning av priset skall sålunda det på basis av huvudregeln i första st. framräknade priset kunna modifieras ytterligare. Marknadsdomstolen ifrågasätter det ändamålsenliga med de två modifierande undantagsreglerna när själva utgångspunkten – huvudregeln i första st. – ändå är så oklar genom de föga precisa uttrycken "gängse pris" och "skäligt pris". Genom användandet av just de nämnda uttrycken torde också tillräckligt utrymme ges för en smidig tillämpning av prisregeln. Beträffande jämkningsregeln i tredje st. kan det dessutom hävdas att det vore olämpligt att vid sidan av 36 § avtalslagen införa en jämkningsregel.

Den föreslagna bestämmelsen i 2 kap. 16 § om specificerad räkning är i och för sig lovvärd. Marknadsdomstolen befarar dock att bestämmelsens effekt blir ringa. För att nå en bättre effekt torde det enligt domstolens mening vara nödvändigt att i själva lagtexten uttryckligen ange vilka poster som en räkning måste innehålla på konsumentens begäran.

7.5 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Utredningen avser genom förslaget att få parterna i ett avtal att kommunicera bättre med varandra så att missförstånd undviks. Sådana effekter är givetvis önskvärda. Även om en lagstiftning ger vissa regler för bedömningen av uppkomna tvister är det självfallet bäst för alla parter om tvister kan förebyggas. När det gäller prisbestämningen för en tjänst har utredningen den självklara utgångspunkten att parterna skall kunna komma

överens om priset själva. Först om så ej sker skall reglerna om gängse respektive skäligt pris träda in. Det är angeläget att man i information och konsumentupplysning framhäver att konsumenten så långt möjligt bör komma överens med näringsidkaren i förväg om vilket pris eller vilka prisbestämningsprinciper som ska tillämpas i det enskilda fallet. En praxis där någon form av "gängse pris" blir förhärskande princip kan leda till att priskonkurrensen försvagas, effektivitetsutvecklingen fördröjs och allmänt högre prisnivå blir följden. Vad som är "skäligt pris" torde ofta vara svårt att bestämma och kommer måhända sällan att behöva användas, men förslaget om skäligt pris som övre gräns innebär ändå från konsumentsynpunkt en angelägen förbättring jämfört med nuläget. Att konsumenten får rätt till specificerad räkning bör underlätta prisjämförelser och prisbedömningar och kan inte vara särskilt betungande för näringsidkare med ordnad bokföring o. d.

När det gäller lämnande av ungefärliga prisuppgifter måste det ges möjlighet till tydliga reservationer för stora avvikelser i svårbedömda fall. Det är annars risk för att företagaren tar till i överkant, vilket kan verka prisuppdrivande.

7.6 Konsumentverket/KO:

Om priset inte är avtalat skall det bestämmas med utgångspunkt i vad som är gängse pris (2 kap. 11 §). Verket har inte någon erinran mot den föreslagna regeln men vill peka på det konsumentproblem som ligger i att näringsidkare i vissa branscher från att tidigare ha avtalat om priset i varje enskilt fall övergår till att ta betalt enligt gängseprislistor. En sådan tendens finns redan idag. Prislistorna är ofta så detaljerade och så komplicerat utformade att det är svårt för konsumenten att i förväg bedöma hur högt priset kommer att bli. Det är likaså svårt för honom när han krävs på betalning att avgöra om det debiterade priset är skäligt. Risken för en utveckling mot allt fler gängseprislistor av detta slag är kanske något större med en huvudregel om gängse pris än med en om skäligt pris.

Med anledning av bestämmelsen om ungefärlig prisuppgift (11 § andra st.) vill verket understryka att priset för tjänsten normalt är en fråga som har största betydelse för konsumenten när han ingår avtal. När det kan ske bör priset därför bestämmas redan i samband med avtalet. Näringsidkaren bör i varje fall upplysa konsumenten om prissättningsnormerna, så att denne kan bilda sig en uppfattning om prisets storlek. Det kan från konsumentsynpunkt inte godtas att en näringsidkare t. ex. ger sken av att vara särskilt billig genom att lämna ungefärliga prisuppgifter som är låga, men som sedan frångår dem när konsumenten skall betala. Verket har i olika sammanhang med stöd av 2 § marknadsföringslagen ingripit mot prisuppgifter som varit vilseledande. Likaså har KO och marknadsdomstolen ingripit mot avtalsvillkor, som gett näringsidkaren rätt att höja priset efter avtalets ingående (bl. a. marknadsdomstolens beslut i ärendet KO ./. Tjäreborg, 1974: 13, och i ärendet KO ./. Finnwood AB, 1978: 29). Det får dock ibland godtas att en näringsidkare lämnar en ungefärlig prisuppgift. Liksom utredningen anser verket att en sådan uppgift dock inte bör kunna obegränsat överskridas.

Det pris som näringsidkaren betingar sig kan vara oskäligt. Som korrektiv för sådana fall föreslås en regel som gör det möjligt att jämka priset (11 § tredje st.). Bestämmelsen utgör ett komplement till 36 § avtalslagen. I förarbetena till 36 § avtalslagen anförs att jämkning av priset med stöd av

denna bestämmelse främst lär komma i fråga på grundval av andra omständigheter än en renodlad jämförelse mellan pris och prestation. Verket delar mot denna bakgrund utredningens uppfattning att det finns skäl att införa en särskild jämkningsregel i konsumenttjänstlagen. Det bör dock starkt framhållas, att en sådan inte bör föranleda motsatsslut beträffande möjligheten att använda 36 § avtalslagen som medel för prisjämkning på andra områden.

Utredningen föreslår att näringsidkaren i vissa fall skall ha rätt till ersättning för obehörig vinst (2 kap. 12 §). Verket vill framhålla att en mera omfattande skyldighet att utge sådan ersättning kan bli betungande för konsumenten. En förpliktelse att betala för en dyrare eller mera omfattande tjänst än konsumenten har beställt kan skapa likviditetssvårigheter och därmed bli besvärande för hans ekonomiska ställning. Det är därför viktigt att en sådan skyldighet inte blir för omfattande. Enligt förslaget är konsumentens skyldighet att utge ersättning för obehörig vinst också begränsad. Regeln är dock utformad så att bedömningen blir ganska subtil, och det blir svårt för en konsument att förutse i vad mån han kan bli betalningsskyldig i ett visst fall. Verket finner dock inte anledning att motsätta sig bestämmelsen.

Konsumentverket delar utredningens uppfattning att konsumenten i vissa fall bör vara skyldig att betala för en förberedande undersökning som han beställt (2 kap. 15 §). Förutsättningen bör dock vara att näringsidkaren upplyst konsumenten om att undersökningen bara utförs mot vederlag, om han inte med hänsyn till omständigheterna hade anledning att räkna med att konsumenten ändå måste ha insett detta.

Konsumentverket tillstyrker förslaget att näringsidkaren skall vara skyldig att utställa specificerad räkning (2 kap. 16 §). Det är viktigt att konsumenten får möjlighet att bedöma prisberäkningen och arten och omfattningen av utfört arbete. Det bör framhållas att möjligheterna för konsumenten att göra detta är beroende av vilka debiteringsprinciper näringsidkaren tillämpar och vilken information som han lämnar om tjänsten i samband med beställningen. Konsumentverket har fått många anmälningar och klagomål som gällt debiteringsprinciperna, särskilt vid arbeten på småhus och på elektriska hushållsapparater. Problemen har ofta sin orsak i att konsumenterna krävs på ersättning för olika schabloniserade kostnader, utan att de har möjlighet att kontrollera om debiteringen är riktig. Det används vidare vid debitering ett stort antal kostnadsbegrepp och termer som gör det svårt för konsumenterna att närmare bedöma hur prisberäkningen har skett. För att den nu föreslagna regeln skall få avedd effekt måste verket förhandla med olika branscher för att förenkla och förenhetliga debiteringsprinciperna och den nomenklatur som används vid debitering. För närvarande utformas för övrigt inom verket riktlinjer för information vid marknadsföring av reparationstjänster och underhållsservice på elektriska hushållsapparater och elektroniska konsumentvaror.

7.7 Allmänna reklamationsnämnden:

Enligt nämndens erfarenhet uppstår inte sällan tvist mellan parterna i fråga om en lämnad (fast eller ungefärlig) prisuppgift har avsett endast arbetskostnaden eller har omfattat också det material som åtgår vid tjänstens utförande resp. utgående mervärdeskatt. Även om det enligt 2 kap. 1 § 2 st. i tjänsten ingår att tillhandahålla material, om annat inte har avtalats, kunde det enligt nämndens mening vara lämpligt att i anslutning

till bestämmelserna i 2 kap. 11 § om priset fastslå att prisuppgift som har lämnats även omfattar material och mervärdeskatt, om annat inte har uttryckligen överenskommits.

I 2 kap. 11 § 2 st. föreslår utredningen en regel enligt vilken näringsidkarens slutliga pris inte avsevärt får överstiga en lämnad ungefärlig prisuppgift. Detta skall dock inte gälla om samtidigt ett högsta pris har avtalats. Nämnden ifrågasätter om förslaget ger beställaren tillräckligt skydd mot oacceptabla prisavvikelser. Det är därvid till en början att beakta att näringsidkaren fritt har rätt att avstå från att lämna sådan uppgift, om han i det enskilda fallet anser frågan svårbedömd. Som utredningen har påpekat (s. 231) tillämpas t. ex. av MRF-anslutna verkstadsföretag en regel som innebär att överskridande av ungefärlig prisuppgift får ske med högst 25 procent (numera 15 procent), såvida inte annat har överenskommits. Nämnden har utifrån sina erfarenheter vid tillämpning av denna regel ej fått uppfattningen att några egentliga problem föreligger att hålla slutpriset inom den angivna ramen. Nämnden vill därför förorda att utrymmet för avvikelser från lämnad ungefärlig prisuppgift görs snävare än vad utredningsförslaget ger uttryck för. Nämnden kan slutligen inte dela utredningens uppfattning att skäl finns att godta att ungefärlig prisuppgift avsevärt får överskridas i fall där också ett högsta pris angivits. Enligt nämndens bedömning motverkar en sådan regel syftet med att ge avlämnandet av ungefärlig prisuppgift viss rättsverkan. Härtill kommer att av lagtexten inte torde klart framgå att bestämmelserna i 11 § 1 st. ("Är priset ej avtalat – –") avses skola tillämpas också i de fall som regleras i paragrafens andra stycke (s. 445).

7.8 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Om bestämt pris *inte avtalats* (eller framgår av omständigheterna) gäller nu enligt 5 § köplagen för köp och analogt för tjänster att konsumenten skall betala vad näringsidkaren begär om det inte är oskäligt. Köplagsutredningen har föreslagit (SOU 1976: 66) att köparen i stället bör vara skyldig att betala vad som är skäligt med hänsyn till godsets art och beskaffenhet, gängse pris vid tiden för köpet samt omständigheterna i övrigt. Konsumenttjänstutredningen anser en hänvisning till skäligheten såsom grundnorm vara alltför oprecis i en konsumentlagstiftning och föreslår i stället att i brist på avtal priset skall bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris) men att, när sådant gängse pris saknas, konsumenten skall betala vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett skäligt pris.

Fakultetsnämnden instämmer i de båda utredningarnas kritik av 5 § köplagen i nu gällande lydelse. Härutöver vill fakultetsnämnden särskilt framhålla att reglerna om köp och tjänster bör vara så likartade att det inte leder till avgörande skillnader ifall ett kombinerat avtal delas upp eller klassas som antingen köp eller tjänst. Några betydande skillnader mellan köplagsutredningens förslag och konsumenttjänsutredningens synes inte heller föreligga, om man beaktar de möjligheter som finns att inom ramen för köplagsutredningens förslag betona betydelsen av gängse pris vid konsumentköp (jfr SOU 1976: 66 s. 214). Fakultetsnämnden kan därför tillstyrka konsumenttjänstutredningens förslag, men förutsätter att olika avvikelser ifråga om förutsättningarna för tjänstens utförande (obekväm arbetstid, konsumenten ombesörjer materialanskaffning etc.) kan leda till att

det gängse priset i motsvarande mån jämkas. Förslaget till lagtext bör dock omformuleras något. Visserligen stadgas i 1: 5 att avvikelse till konsumentens förmån generellt får göras från lagens bestämmelser, men i 2: 11 1 st. borde det istället stå att, om priset ej är avtalat, konsumenten är skyldig att betala högst vad som vid avtalstillfället är gängse pris för motsvarande tjänster (begreppet gängse pris får anses innefatta även gängse prisberäkning).

I förslaget till 2: 11 3 st. stadgas att priset (i betydelsen avtalat pris, vilket borde framgå av lagtexten) får sättas ned om det med hänsyn till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter är oskäligt. Det kan ifrågasättas om det är nödvändigt att i konsumenttjänstlagen införa en sådan generell jämkningsregel, som inte går utöver 36 § avtalslagen. Såsom utredningen anför finns det förmodligen oftare anledning att jämka avtalat pris om en tjänst än om ett köp, eftersom konsumenten vid avtal om en tjänst inte har samma möjlighet att i förväg besiktiga resultatet och eftersom konsumenten ibland är i den situationen att han omedelbart måste få en sak reparerad (s. 235). Dessa synpunkter förefaller dock kunna väl beaktas enligt 36 § avtalslagen, som särskilt betonar att en jämförelse mellan pris och prestation spelar stor roll och att 36 § avtalslagen kan fungera som ett komplement till 31 § avtalslagen om ocker. Jämkningsregeln i konsumenttjänstlagen borde därför utgå. Vad utredningen anför på sidan 235 om att priset för en tjänst som är undermålig utan att vara felaktig i teknisk mening bör kunna jämkas enligt den föreslagna jämkningsregeln är litet svårgripbart; problematiken synes böra behandlas bland felreglerna.

I 2: 16–17 stadgas att kunden har rätt att begära *specificerad räkning* och att han inte råkar i dröjsmål med betalningen förrän sådan räkning utställts. Vad som anförs i motiven på s. 242 om att begäran om sådan räkning skall göras utan oskäligt uppehåll från det att kunden första gången krävdes på betalning bör på något sätt antydas i lagtexten.

7.9 Konsumentköpsutredningen:

I 2 kap. 11 § första stycket regleras hur priset skall bestämmas när det inte är avtalat. Regeln är förmånligare för konsumenterna än motsvarande regel i 5 § köplagen. Den avviker i viss mån från den formulering som upptas i köplagsutredningens förslag till ny köplag. Denna bestämmelse bedöms emellertid av köplagsutredningen själv som mindre lämplig för konsumentköp (SOU 1976: 66 s. 214). Den bestämmelse som konsumenttjänstutredningen föreslår synes tillgodose de synpunkter köplagsutredningen anför när det gäller konsumentköp. Regelns praktiska betydelse torde dock vara mindre vid köp än vid tjänster, eftersom det endast sällan lär kunna göras gällande att priset vid ett köp inte framgår av avtalet.

I paragrafens tredje stycke föreslås en särskild jämkningsregel, enligt vilken priset får sättas ned, om det med hänsyn till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter är oskäligt. Utredningen anser att det finns behov av en sådan regel vid sidan av generalklausulen i 36 § avtalslagen.

I samband med att den allmänna regeln om jämkning av oskäliga avtalsvillkor infördes i 36 § avtalslagen upphävdes en rad bestämmelser av motsvarande innebörd i lagar om särskilda avtalstyper. I motiven anfördes att man rent principiellt borde undvika särskilda jämkningsregler i andra lagar än avtalslagen (SOU 1974: 83 s. 126). Det synes angeläget att hålla

fast vid denna princip. Annars riskerar den allmänna regeln i avtalslagen att försvagas. Man kan få det intrycket att lagstiftaren inte räknar med att den skall användas annat än i utpräglade undantagsfall. Särskilda jämkningsregler i speciallagstiftning väcker också frågor om de skall kunna tillämpas analogt utanför lagens tillämpningsområde. Av nu angivna skäl bör sådana regler inte införas annat än om det finns ett starkt behov av längre gående jämkningsmöjligheter än avtalslagen erbjuder.

Såsom framgår av de uttalanden utredningen återger från förarbetena till 36 § avtalslagen står det i och för sig klart att jämkning enligt denna bestämmelse kan avse själva priset. Det antas emellertid bli relativt sällsynt att jämkning sker på grundval av en renodlad jämförelse mellan pris och prestation. Utredningen vill öka möjligheterna till sådan jämkning. Samtidigt understryks emellertid att inte heller den av utredningen föreslagna regeln skall fungera som ett medel för en allmän priskontroll. Regeln sägs vara avsedd att kunna tillgripas endast i "individuella fall av särpräglad karaktär" (s. 235).

Av utredningens motivuttalanden synes framgå att jämkning visserligen normalt inte skall kunna ske så snart priset överstiger gängse pris för den tjänst det är fråga om, men att det som grund för jämkning skall räcka med en mindre kraftig avvikelse från det gängse priset än som torde krävas för jämkning enligt 36 § avtalslagen. Det blir alltså närmast fråga om gradskillnad, och det är svårt att bilda sig någon bestämd uppfattning om hur stor praktisk betydelse denna ökade jämkningsmöjlighet får. Utredningen menar vidare att jämkning skall kunna ske, även om priset motsvarar gängse pris men prestationen är av sämre kvalitet än genomsnittet. Det förefaller föga troligt att utrymmet för jämkning på sådana grunder blir särskilt stort mot bakgrund av vad som har sagts om att regeln inte skall vara ett medel för en allmän priskontroll. I många fall kan gängse pris för en prestation av särskilt låg kvalitet antas vara lägre än gängse pris för en normal prestation. Och om prestationen är "undermålig" (jfr s. 235) torde den med de regler om kraven på näringsidkarens prestation som utredningen föreslår i 2 kap. 1 och 3 §§ i allmänhet också vara felaktig och berättiga konsumenten till prisnedsättning på den grunden.

Det kan mot bakgrund av det anförda synas tveksamt om de jämkningsmöjligheter den föreslagna regeln ger utöver 36 § avtalslagen är av tillräckligt stor betydelse för att en särregel skall vara motiverad. Såvitt gäller andra omständigheter än prisets storlek jämfört med prestationens kvalitet torde förslaget inte innebära några vidgade jämkningsmöjligheter i förhållande till avtalslagens regel.

7.10 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Enligt lagförslaget skall gängse pris gälla i de fall man inte kommit överens om priset. Om näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får priset inte avsevärt överstiga det pris som uppgetts.

Enligt TCOs mening borde lagförslaget innehålla bestämmelser om en högsta tillåten avvikelse i procent eventuellt med krontalsmaximering. Normer för sådana procentsatser borde utarbetas inom varje tjänsteområde.

7.11 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

Bestämmelserna 2:11 om prisets bestämmande innebär att, när pris inte är avtalat och gängse pris saknas, konsumenten skall betala skäligt pris. Har pris avtalats, får priset ändå sättas ner om det är oskäligt. Priset blir därmed i stort sett detsamma, oavsett om avtal härom träffats eller ej. Det kan emellertid ifrågasättas om det inte har sådant värde att parterna enar sig om ett pris, att ett avtalat pris bör gälla, om detta inte är klart oskäligt.

I 2:17 sägs att konsumenten skall betala priset *efter* (ej vid) anfordran, utan att det klargörs hur länge efter anfordran konsumenten får dröja utan att råka i dröjsmål. Härmed blir det osäkert, när näringsidkaren får inställa fortsatt arbete enligt 5:1 (om ett nytt arbete är beställt). Närmare preciseringar i motiven om tolkningen än vad som framgår på sid. 458 efterlyses. Däremot är problemen kanske mindre när det gäller att avgöra om tidpunkt för hävning inträtt, eftersom det här ändå är fråga om en skönsmässig väsentlighetsbedömning (5:3).

7.12 Sveriges advokatsamfund:

Prisets bestämmande

Samfundet delar uppfattningen att det ger näringsidkaren en alltför stor fördel att konsumenten, när priset inte är avtalat, enligt gällande rätt har att betala vad näringsidkaren begär, om detta inte är oskäligt. Samfundet kan emellertid inte ansluta sig till förslaget att huvudregeln i sådana fall skall hänföra sig till gängse pris. Särskilt när det gäller mer individualiserade tjänster har båda parter inte sällan förutsatt att det är näringsidkarens vanliga pris konsumenten skall betala, oberoende av om detta är något högre eller lägre än gängse pris. Förhållandena är vidare så varierande på tjänsteområdet att gängse pris vanligtvis inte alls är så lättillgängligt att det i sig erbjuder nämnvärda praktiska fördelar, något som accentueras av att utredningen vagt förutsätter att gängse pris kan vara beroende av kvaliteten av utförandet. I stället bör enligt samfundets mening skäligt pris gälla som huvudregel. Näringsidkaren bör alltså kunna få sin egen prisberäkning godkänd så länge priset är skäligt med hänsyn till tjänstens art och utförande, gängse prisberäkning för motsvarande tjänster och övriga omständigheter.

Enligt gällande rätt anses näringsidkaren – i vart fall vid vissa typer av uppdrag – ha bevisbördan för att priset inte avtalats. Detta framstår som främst motiverat av den fördel näringsidkaren då har av att kunna bestämma priset till vad som inte är oskäligt. Frångås nu denna princip för prisets bestämmande bortfaller också det huvudsakliga skälet till nämnda bevisbörderegel. Hur bevisbördan bör fördelas vid den nya principen för prisberäkningen får anses i hög grad beroende av omständigheterna i olika fall. Ställningstagandet härtill borde därför överlämnas till rättstillämpningen utan någon sådan anvisning beträffande bedömningen som ges i betänkandet. Enligt samfundets mening står ett sådant synsätt i överensstämmelse med HD:s avgörande i NJA 1975 s. 280.

Samfundet kan inte heller ansluta sig till förslaget att införa en tvingande regel om verkan av ungefärlig prisuppgift. Begreppet ungefärlig prisuppgift synes inte tillräckligt klart avgränsat för att kunna läggas till grund för en generell tvingande lagstiftning. Enligt samfundets mening framgår detta tydligt av utredningens försök att göra en gränsdragning mellan å ena sidan

en prisuppgift, beträffande vilken näringsidkaren uttryckligen förklarar att det bara är en uppskattning, som han inte kan stå för, och å andra sidan "något mer obestämt", som utgör "en antydan om ett pris som kan bli aktuellt". Att göra tillåtligheten av reservationen i det förstnämnda fallet beroende av huruvida näringsidkaren också nämner ett högsta pris – som tydligen kan vara tilltaget hur som helst – skulle introducera en regel utan förankring i det praktiska livets förhållanden. Om överhuvud taget en regel om verkan av ungefärlig prisuppgift skall införas i lagstiftningen borde den dels vara dispositiv och dels villkorad av att bestämmelsen inte skall tillämpas så snart det kan anses framgå av omständigheterna att endast en oförbindlig uppskattning lämnats.

Specificerad räkning

Samfundet ansluter sig till förslaget om skyldighet att på begäran utställa specificerad räkning. Undantag borde dock enligt samfundets mening göras för det fall att fast pris avtalats. I sistnämnda hänseende är det oklart i betänkandet vad specifikationen skall omfatta. Lagtexten och den allmänna motiveringen antyder att specifikationen skall möjliggöra en bedömning av prisberäkningen med tanke på prisjämkningsregeln i 2 kap. 11 §. Specialmotiveringen däremot anger att specifikationen endast skall ange arten och omfattningen av utfört arbete.

Särskilt på byggnadsentreprenadområdet, där fast pris har särskilt stor betydelse, skulle en skyldighet att lämna specifikation nödvändiggöra att näringsidkarens redovisning ordnas så att uppgifterna för en specifikation finns tillgängliga vid behov. De särskilda åtgärder som näringsidkaren skulle behöva vidtaga får med all sannolikhet en priseffekt till konsumentens nackdel, trots att en specificerad räkning sällan är av intresse för konsumenten när fast pris avtalats för ett väl preciserat arbete.

Tiden för betalningen

När annat inte avtalats inträder enligt gällande rätt betalningsskyldighet då den avtalade tjänsteprestationen är fullgjord. Utredningens förslag synes avsett att lagfästa samma princip men skapar en betydande oklarhet om huvudregelns närmare innebörd genom att införa uttrycket "efter anfordran". Enligt specialmotiveringen betyder detta att konsumenten inte är skyldig att betala vid anfordran utan har en inte närmare preciserad tid på sig därefter. Utredningens hänvisning till 4 § räntelagen kan ge intryck av att konsumenten i själva verket skulle ha en månad på sig att betala utan att dröjsmål skulle föreligga.

Konsekvenserna av den föreslagna utformningen av huvudregeln om förfallotiden har inte närmare belysts i betänkandet. Det kan sålunda ifrågasättas om det av utredningen tänkta betalningsanståndet skulle gälla även vid t. ex. reparation om lös sak, då viss avhämtningsdag har överenskommits, vilket förefaller uppenbart orimligt. Osäkerhet föreligger vidare om samspelet med bestämmelsen om näringsidkarens retentionsrätt, vilken förutsätter att det föreligger dröjsmål med betalningen. Till undvikande av oklarhet bör enligt samfundets mening principen om betalning då prestationen är fullgjord bibehållas.

Utredningens förslag innehåller också en särskild regel om betalningstiden när konsumenten begärt specificerad räkning. Av specialmotiveringen synes framgå att regeln endast är avsedd att gälla när bestämd tid för betalning inte är avtalad. Undantagets generella formulering synes dock inte i sig utesluta dess tillämplighet vid avtalad betalningstid. Vidare har

inte heller i detta fall samspelet med bestämmelsen om retentionsrätt klarlagts i betänkandet. Härtill kommer att undantaget kan medge ett obestämt uppskov med betalningen, eftersom begäran om specificerad räkning inte behöver framställas inom viss tid. I den mån begäran om specificerad räkning alls skall tilläggas betydelse för förfallotiden anser samfundet att regeln bör ges en väsentligt snävare avgränsning.

7.13 Sveriges domareförbund:

2 kap. 12 §

Paragrafens andra stycke behandlar begränsningarna i näringsidkarens rätt till vederlag i fall där denne ej iakttagit sin skyldighet att avråda. Konsumenten har under sådant förhållande ej skyldighet att betala mer än vad han haft att erlägga om han avbeställt tjänsten. I specialmotiveringen framhålles (s. 448) att det skall finnas "ett orsakssammanhang mellan näringsidkarens underlåtenhet att avråda, å ena sidan, och det förhållandet att tjänsten inte blir avbeställd, å den andra". Detta krav på kausalitet har kommit till direkt uttryck i det norska förslaget i det att näringsidkarens försummelse att avråda skall kunna antagas ha förhindrat konsumenten att utöva sin avbeställningsrätt. Förbundet menar – främst i syfte att stävja missbruk från konsumentens sida – att kravet på kausalitet bör kunna utläsas jämväl av den svenska lagtexten.

7.14 Vissa organisationer inom näringslivet:

Specificerad räkning (16, 17 §§)

Organisationerna har förståelse för önskemålet att konsumenten genom en specificerad räkning skall kunna kontrollera att han inte nödgas betala för mycket för tjänsten. En regel härom måste utformas på ett sådant sätt att den inte av konsumenten används som en utväg att skjuta upp betalningen. Upprättande av specificerade räkningar leder dessutom givetvis till ökade administrationskostnader, särskilt för sådana mindre näringsidkare som arbetar utan administrativ personal. Det är därför angeläget att kraven på näringsidkaren inte går längre än vad som är nödvändigt för att uppnå bestämmelsens syfte.

Organisationerna vill till en början föreslå att de avslutande orden "samt av arten och omfattningen av utfört arbete" utgår. Det bör rimligen räcka att själva räkningen är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen. Att näringsidkaren som ett villkor för att få betalt skall behöva beskriva arten och omfattningen av ett tekniskt komplicerat arbete för en kanske tekniskt okunnig konsument går för långt. Vidare måste undantag göras för sådana fall då överenskommelse träffats om ett bestämt fast pris för tjänsten eller om konsumenten på annat sätt vid avtalets ingående måste anses ha avstått från rätten att senare begära specifikation. Såsom utredningen anger i betänkandet (s. 243) bör konsumenten inte kunna dröja med sin begäran om specificerad räkning. Emellertid anses det inte nödvändigt att uttrycka detta i lagregeln. Organisationerna ställer sig principiellt avvisande till lagstiftning genom lagmotiv och föreslår därför – inte minst i klarhetens och därmed även i konsumentens intresse – att den sistnämnda principen tas in i lagtexten genom en föreskrift att begäran om specificerad räkning skall framställas omedelbart efter det att faktura mottagits.

7.15 Handelskamrarna:

Specificerad räkning (2 kap. 16, 17 §§)

Även om handelskamrarna har förståelse för önskemålet att konsumenten genom en specificerad räkning skall kunna kontrollera att han inte nödgas betala för mycket för tjänsten, måste regeln utformas på ett sådant sätt att den inte av konsumenten används som en utväg att skjuta upp betalningen. Upprättande av specificerade räkningar leder dessutom givetvis till ökade administrationskostnader, särskilt för sådana mindre näringsidkare som arbetar utan administrativ personal. Det är därför angeläget att kraven på näringsidkaren inte går längre än vad som är nödvändigt för att uppnå huvudsyftet med bestämmelsen. Kamrarna vill till en början föreslå att de avslutande orden "samt av arten och omfattningen av utfört arbete" utgår. Det bör rimligen räcka att själva räkningen är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen. Att näringsidkaren som ett villkor för att få betalt skall behöva beskriva arten och omfattningen av ett tekniskt komplicerat arbete för en kanske tekniskt okunnig konsument går för långt. Vidare bör undantag göras för sådana fall då överenskommelse träffats om ett bestämt totalpris för tjänsten eller om konsumenten på annat sätt vid avtalets ingående måste anses ha avstått från rätten att senare begära specifikation. Utredningen anger i betänkandet (s. 243) att konsumenten bör framställa sin begäran om specificerad räkning utan oskäligt uppehåll. Enligt kamrarna bör en sådan begäran framställas genast. Vidare bör denna regel tas in i lagtexten och inte endast i motiven.

7.16 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Prisets bestämmande

Lagtexten i § 11, st. 2, borde förtydligas så att det klart framgår att bundenhet avser det ungefärliga priset för just den prestation prisuppgiften avser. T. ex.: "Har ... får priset för den ursprungligen avtalade tjänsten inte ...". Man får räkna med att regeln kommer att avskräcka näringsidkare att lämna ungefärligt pris, vilket i längden blir till konsumentens nackdel.

Det är även i detta sammanhang stötande att en avtalspart skall ha rätt att frångå ett ingånget avtal. Möjligheten i § 11, st. 3, till prisnedsättning är diskutabel och dåligt motiverad av utredningen. En ytterligare jämkningsregel utöver § 36 i avtalslagen torde ej behövas.

Pristillägg

I § 13, st. 1, i förslaget talas om "pristillägg", vilket vi uppfattar som ett tillägg till ett avtalat fast, eller i vart fall ungefärligt, pris. Det kan således ej vara aktuellt vid löpande räkning. Självfallet skall näringsidkaren ha betalt för ändrings- och tilläggsarbeten, som direkt beställts av kunden.

– – –

Specificerad räkning (§ 16)

Det torde normalt sett saknas anledning för en näringsidkare som utför ett arbete, t. ex. en viss VVS- eller elinstallation i en ny- eller ombyggd villa *mot avtalat pris*, att utfärda en specificerad räkning. På grund av den av utredningen föreslagna, något märkliga rätten för konsumenten att få till

stånd en prutning av avtalat pris (kap. 2. § 11, st. 3), har dock föreslagits att även i detta fall specificerad räkning skall utställas. Det bör därför erinras om att en faktura avseende en VVS-installation i en villa i storleksordningen 50 000 kronor innefattar många tätskrivna sidor och medför åtskilligt merarbete för entreprenören.

Tiden för betalningen (§ 17)

Enligt utredningsförslaget skall priset betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats om inte annat avtalats. Det förutsätts således ett uttryckligt avtal för att näringsidkaren skall ha rätt till dellikvid i mån av utfört arbete.

Även förhållandevis stora arbeten på t. ex. byggandets område utförs på mycket enkelt, stundom enbart muntligen, formulerade avtal. Det måste ändå anses skäligt att näringsidkaren skall ha rätt till dellikvider när tjänsten kostnadsmässigt överstiger visst belopp, t. ex. ett halvt basbelopp och sträcker sig över en viss tid, t. ex. mer än en månad. En regel härom borde således fastställa följande:

Om tjänsten omfattar en total kostnad överstigande ett halvt basbelopp och avtalad eller skälig utförandetid överstiger en månad skall näringsidkaren även utan avtal därom ha rätt att efter anfordran få dellikvid motsvarande utfört arbete.

Kap. 3, § 14, bör ändras till följd av en sådan regel.

Vad gäller konsumentens möjlighet enligt st. 2 att vänta med betalningen tills denne fått sin begärda specifikation på fakturan, anser organisationerna följande. Denna möjlighet kan misstolkas av kunder som hoppas på eller frankt kalkylerar med kanske en månads ytterligare betalningsrespit och därför väntar med att begära specifikation. Av det skälet bör det av lagtexten framgå att konsumenten omedelbart efter erhållande av faktura måste begära specifikation om han vill åberopa den därmed uppkomna respittiden.

7.17 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund

Priset

Föreningen och förbundet avstyrker förslaget att priset, om det inte särskilt avtalats, skall bestämmas till "gängse pris". Vad som utgör gängse pris är inte så lättillgängligt som utredningen förutsätter, i vart fall inte inom byggnadsbranschen, där avsevärda prisvariationer kan förekomma, bl. a. med hänsyn till de närmare förutsättningarna för arbetenas bedrivande. Vidare sammanhänger naturligtvis kvaliteten på utförandet med vad som kan antas vara "gängse pris". Föreningen och förbundet föreslår att näringsidkaren, i det fall priset inte är avtalat, skall erhålla skälig ersättning för sin prestation.

Utredningen föreslår vidare en tvingande bestämmelse om ansvar för "ungefärlig prisuppgift". Vad som utgör ungefärlig prisuppgift låter sig emellertid inte så lätt bestämmas. Utredningen är för sin del medveten om att en ungefärlig prisuppgift ofta kan ha lämnats på enträgen begäran av en konsument, som vill få ett begrepp om den betalningsskyldighet han åtar sig. I den angivna situationen föreslår utredningen att näringsidkaren skall kunna befria sig från ansvar enligt den tvingande bestämmelsen genom att vägra lämna prisuppgift, genom att "ge ett exempel på eller en antydan om

ett pris som kan bli aktuellt" eller genom att lämna dels en ungefärlig prisuppgift och dels ett takpris. Utredningens förslag i dessa delar framstår som en utpräglad skrivbordsprodukt, som saknar all anknytning till verkligheten. Föreningen och förbundet avstyrker därför förslaget om en tvingande bestämmelse rörande ansvar för ungefärlig prisuppgift, vilket förslag torde avvika från nu gällande rätt.

Vidare föreslår utredningen en särskild bestämmelse om prisjämkning för den händelse priset är oskäligt med hänsyn till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och övriga omständigheter. Utredningen understryker att den föreslagna bestämmelsen inte skall vara ett medel för allmän priskontroll utan kunna tillgripas endast i individuella fall av särpräglad karaktär. De omständigheter, på vilka utredningen grundar sitt förslag till särskild prisjämkningsregel, ansluter i allt väsentligt till de grunder, varå ett pris kan jämkas enligt den allmänna bestämmelsen i 36 § avtalslagen. Enligt sagda bestämmelse skall särskild hänsyn tagas om en av parterna i egenskap av konsument eller eljest intager underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Mot bakgrund härav kan något behov av en särskild prisjämkningsregel i konsumenttjänstlagen inte anses föreligga. Inte heller föreligger några bärande skäl för att reglera den förevarande problematiken på skilda sätt vad gäller konsumentköp resp. konsumenttjänster. Tillskapandet av en särskild prisjämkningsregel i konsumenttjänstlagen måste komma att uppfattas som om det skulle vara betydligt lättare att jämka avtalat pris vid konsumenttjänster än vid andra konsumentavtal. Med anledning av det anförda avstyrker föreningen och förbundet den föreslagna prisjämkningsregeln.

Vad gäller konsekvenserna enligt kap. 2 § 12 av att näringsidkaren inte utfört prestationen på billigaste sätt resp. "underlåtit" avråda från visst utförande, hänvisas till vad som ovan anförts under rubrik Näringsidkarens prestation.

Specificerad räkning

Föreningen och förbundet kan tillstyrka att näringsidkaren skall vara skyldig att efter särskild begäran utfärda specificerad räkning när fråga är om tjänst, som utföres å löpande räkning utan att priset blivit bestämt. Har, å andra sidan, fast pris avtalats finns emellertid ingen anledning att ålägga näringsidkaren någon sådan skyldighet. Om utredningens förslag i sistnämnda del skulle leda till lagstiftning skulle detta medföra omläggningar av företagens rutiner för kostnadsuppföljning med merkostnader för konsumentkollektivet som följd, vilka kostnader i flertalet fall skulle te sig helt onyttiga. Nämnda konsekvens har uppenbarligen inte övervägts från utredningens sida, men i detta som i andra sammanhang medför naturligtvis ökade administrativa krav på företagen att kostnaden för företagens produkter och tjänster ökar i motsvarande mån.

Till grund för kravet på specificerad räkning ligger önskemålet att konsumenten skall ha möjlighet att kontrollera slutkostnadens skälighet. I en kostnadsspecifikation kan finnas poster som är högre än "gängse pris", precis som det där kan finnas poster, som är lägre än gängse pris. Utredningen uttalar (betänkandet sid. 241) att konsumenten genom den specificerade räkningen kan påvisa att "en eller flera poster i fakturan överstiger vad som är gängse eller skäligt". Föreningen och förbundet vill med anledning härav framhålla att det avgörande i sammanhanget måste vara en utvärdering av totalkostnadens skälighet och att det inte kan vara fråga om att konsumenten skall "plocka russin ur kakan" från en lämnad kost-

nadsredovisning. Den omständigheten att en eller flera poster i en kostnadsredovisning kan vara högre än "gängse pris" medför inte att slutkostnaden därför skall anses oskälig. Nämnda förhållande måste enligt föreningens och förbundets mening komma till uttryck i lagmotiven.

7.18 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Prisets bestämmande

Utredningen föreslår den huvudregeln att priset – om det ej är avtalat – skall bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Utredningen vill således frångå den i 5 § köplagen uttryckta principen enligt vilken näringsidkaren ges möjlighet att ta ut det högsta pris som inte är oskäligt.

Enligt utredningen är det i allmänhet möjligt att avgöra vad som är gängse prisberäkning t.ex. per timme för visst arbete. Som utgångspunkt skall härvid gälla "priset i branschen".

Inom bilverkstadsbranschen finns en rad olika typer av bilverkstäder, t.ex. märkesverkstäder, s.k. fristående verkstäder, specialverkstäder av olika slag etc., som kan tillämpa sinsemellan helt skilda priser, enär de arbetar under olikartade förutsättningar. Att mot bakgrund härav tala om ett gängse pris för ett visst reparationsuppdrag ter sig något verklighetsfrämmande. Det kan således ifrågasättas vilken typ av verkstad som skall utgöra norm då det gäller att bestämma det gängse priset.

Om en näringsidkare tillämpar högre priser än "gängse pris på marknaden", bör han enligt utredningen upplysa konsumenten om detta före avtalets ingående. Den upplysningsskyldighet som här anbefalls låter sig icke göra med mindre näringsidkaren har vetskap om vilka debiteringsnormer andra företag inom den aktuella branschen tillämpar och exakt vad uppdraget omfattar. Sådan kunskap torde i allmänhet näringsidkaren inte besitta eller ha möjlighet att ta del av.

Med hänsyn till den oklarhet som vidlåder den föreslagna regeln anser inte MRF det lämpligt att den läggs till grund för lagstiftning. Hänsyn bör även tas till att Köplagsutredningen i sitt betänkande föreslagit en annan lösning på ifrågavarande problem. Köplagsutredningens förslag härvidlag torde vara att föredra framför Konsumenttjänstutredningens förslag. Frågan bör lämpligen lösas i ett sammanhang för att undvika skilda regler inom köp- och tjänsterätten.

Specificerad räkning

Utredningen föreslår en regel enligt vilken näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran utställa en räkning som är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen samt av arten och omfattningen av utfört arbete.

MRF har intet att erinra mot att konsumenten ges rätt att på begäran få sådan räkning. En regel av motsvarande innehåll återfinns för övrigt i MRF:s regler för reparationer. Vid den praktiska tillämpningen av regeln är det dock i allmänhet ej fråga om annat än att arbetskostnaden anges som en totalsumma utan uppdelning i delposter. Vid bilverkstadsarbeten är det ofta fråga om reparationer av flera sinsemellan olika delar av bilen. Sådana reparationer utförs i allmänhet av en och samma mekaniker. Enligt gällande administrativa rutiner inom branschen är det härvidlag i stor utsträckning vanligt att endast den totala arbetstiden för samtliga arbetsmoment

noteras, varefter verkstaden med ledning av tidsåtgången debiterar kunden en total arbetskostnad för beställda arbeten. I andra fall debiteras arbetskostnaden med utgångspunkt från särskilda märkeslistor oberoende av den i det enskilda fallet åtgångna tiden. Någon särredovisning av tiden för olika moment sker ej heller i dessa fall.

Om den av utredningen föreslagna regeln om specificerad räkning är att tolka så att räkning skall innehålla uppgift om tidsåtgången för olika i uppdraget ingående arbetsmoment, strider detta således mot den praxis som tillämpas inom bilverkstadsbranschen. En omläggning av nuvarande system i det avseende varom nu är fråga skulle utan tvekan leda till en ökning av det administrativa arbetet med åtföljande behov av prishöjningar på bilverkstadsarbeten. En sådan utveckling kan knappast ligga i konsumenternas intresse. MRF förordar därför att det får anses vara tillfyllest att räkningen innehåller uppgift om den totala arbetskostnaden utan uppdelning i delposter.

7.19 Kungl. automobilklubben (KAK):

KAK anser i princip att konsumenten skall ha möjlighet kräva *specificerad räkning* av näringsidkaren. Inom bilbranschen, där ett flertal olika arbeten ingår i en reparation torde det emellertid medföra vissa svårigheter att i detalj precisera den arbetstid som åtgått för enstaka delar av arbetet. Skulle dylik detaljering krävas i samtliga fall måste det leda till en ökning av det administrativa arbetet, vilket medför en ur konsumentsynpunkt olycklig fördyring.

7.20 Motormännens riksförbund (M):

2 kap. 11 §

Inledningsvis nämnda regler för reparationer anger skyldighet för verkstaden att lämna prisuppgift avseende det beställda arbetet i sin helhet. Denna skyldighet synes M helt naturlig eftersom konsumenten i övervägande antalet fall måste ha ett berättigat intresse av att få klarhet i storleken av den utgift han tar på sig om han beställer ett visst arbete. M förordar därför en uttrycklig skyldighet för näringsidkare att lämna, i varje fall en ungefärlig prisuppgift.

Vad så angår den närmare innebörden av att, då ungefärlig prisuppgift lämnats, priset icke avsevärt får överstiga uppgivet pris, bör ej enbart vissa tillämpade procentsatser tjäna till ledning. Dessutom bör klargöras att prisökningen under inga förhållanden får överstiga ett visst basbeloppsrelaterat belopp.

2 kap. 15 §

Förberedande undersökning som leder till beställning hos näringsidkare som utfört undersökning bör icke leda till skyldighet för konsumenten att svara för kostnaderna för undersökning.

2 kap. 16 §

M förordar en generell skyldighet för näringsidkare att utfärda specificerad räkning. I varje fall bör sådan skyldighet föreligga så snart priset överstiger ett visst, förslagsvis basbeloppsrelaterat, belopp.

7.21 Sjösportens samarbetsorganisation (SSD):

En praktiskt viktig fråga vid reparationer avser fastställandet av *pris som parterna inte fixerat*. Förslaget använder en annan teknik än köplagens (som enligt bokstaven låter säljaren ta ut det högsta pris som inte är oskäligt) och föreskriver "gängse pris", eller om detta inte kan fastställas "skäligt pris". Principen om gängse pris motsvarar den tillämpning som köplagen numera har fått och torde vara lämplig.

Utredningen berör frågan vem som skall bevisa huruvida fast pris överenskommits men anger ingen lösning. Som utredningen nämner har vid arbete på fast egendom ansetts att den som påstår att fast pris *ej* överenskommits måste bevisa detta, när motparten hävdar motsatsen. Ståndpunkten har kritiserats och torde sammanhänga med särskilda förhållanden vid arbete på fast egendom. I varje fall vid arbete på båtar skulle en sådan presumtionsregel försvåra den informella beställningspraxis som förekommer idag, och det kan därför vara skäl att lagtexten fick ange att den som vid beställning av arbete på lös sak hävdar att fast pris angivits måste bevisa detta. Reklamationsnämndens praxis på denna punkt visar sig vara något obestämd.

När emellertid näringsidkaren på det ena eller andra sättet bevisligen har angett ett pris, bör det åläggas honom att klargöra om den nämnda siffran är en uppskattning, ett fast pris eller en övre gräns. Såsom utredningen nämner bör kunden ha rätt att utgå från att det nämnda priset är ett fast pris, och han bör dessutom kunna utgå från att priset inkluderar alla kostnader, och sålunda även moms och material. I dessa avseenden bör bevisbördan läggas på näringsidkaren, och detta bör klargöras i lagtexten. En sådan regel påverkar näringsidkarnas offertrutiner men är ingenting som generellt fördyrar varan för konsumenterna.

7.22 Kooperativa förbundet (KF):

– – – KF kan också tillstyrka de föreslagna reglerna om – – – prisets bestämmande och om pristillägg.

– – –

KF har inga invändningar mot de återstående bestämmelserna i andra kapitlet om förberedande undersökning, specificerad räkning och tiden för betalning.

7.23 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):
(se även avsnitt 5.25)

Viss oklarhet föreligger beträffande 2: 17. Konsument skall enligt förslaget betala efter anfordran men det sägs ej hur lång tid därefter detta kan ske utan att dröjsmål uppkommer. Frågan hänger ihop med när näringsidkaren får inställa fortsatt arbete (5: 1). Motiven bör belysa frågan ytterligare.

7.24 Kristianstads kommuns konsumentnämnd:

Med den möjlighet, som ges åt företagarna att ta ut pristillägg, föreligger risk att vissa företagare tar för vana att lämna prisuppgifter i underkant och därefter använda sig av de bestämmelser som finns att göra prisöverskridanden och på så sätt fortlöpande tillskansa sig högre priser än vad man annars skulle kunna ta ut. Om man på det sättet genomgående lämnar ett

lågt utgångspris, som därefter överskrides, åsidosätter man den fria konkurrensen. Den typen av flytande prissättning innebär då inte bara ett konsumenträttsligt problem, utan därmed även en illojal konkurrens gentemot andra företag, vilket i det långa loppet innebär marknader med mindre seriös verksamhet än vad som annars skulle vara fallet. Antingen måste ju de seriösa företagen möta den konkurrensen med samma medel eller också kommer de icke seriösa företagen att framhävas. Här måste man i samband med tillämpningen av lagstiftningen se till att dessa typer av prisöverskridanden i görligaste mån begränsas.

Vid förberedande undersökningar vill konsumenten som regel ha svar på frågorna "Lönar det sig att reparera den här saken?" eller "Har jag de ekonomiska förutsättningarna för att klara av att utföra den här reparationen?", det senare oftast när det gäller fast egendom. Vad vi har märkt på den lokala konsumentrådgivningen uppfattar många konsumenter det som mycket stötande, när företagaren kräver betalt för förundersökningar. Det är inte ovanligt att förundersökningen på mindre saker betingar ett pris som ligger mycket nära vad apparaten i sig själv kostar som ny. I sådana sammanhang borde det rimligen vara fackmannens/näringsidkarens skyldighet att upplysa konsumenten om att förundersökning inte är lönsam. Den allra bästa lösningen på detta vore, att man genomgående i branscherna icke tog betalt för förundersökningar, utan precis som vid anbudsförfarandet vid fast egendom inbakar anbudskostnaderna i den allmänna prissättningen i branschen. Även mot bakgrund av att anbudsförfarandet i vanlig mening, dvs. en uppmaning att komma med anbud på ett uppdrag i konkurrens med andra näringsidkare är mindre vanlig i konsumentsförhållanden, torde denna inbakning i den generella prisnivån i branschen inte påverka priserna speciellt mycket, men icke desto mindre underlätta en annars besvärlig situation för de enskilda konsumenterna.

8 Faran för näringsidkarens prestation

8.1 Stockholms tingsrätt:

2 kap. 14 § första stycket bör formuleras om, så att man inser att det kan vara fråga om såväl den omständigheten att arbetet utförts förgäves som att visst tillhandahållet material förstörts.

8.2 Malmö tingsrätt:

2 kap. 14 §

Utredningens mening är tydligen att konsumenten inte undgår betalningsskyldighet om näringsidkarens prestation förstörts på grund av kasuella omständigheter som är att hänföra till konsumenten eller dennes egendom. Detta framgår inte tillräckligt tydligt av lagtexten.

I lagen finns ingen regel om när avlämnande skall anses ha skett. Sådana regler finns beträffande köp i köplagen. Med hänsyn till den stora betydelse tidpunkten för avlämnandet fått i lagförslaget måste det anses erforderligt med en definition även när det gäller tjänster. Vad utredningen anfört i fråga om vad som skall menas med avlämnandet bör kunna ligga till grund för lagstiftning (s. 259 f, 271 och 454).

8.3 Marknadsdomstolen:

Marknadsdomstolen tillstyrker utredningens förslag i denna del.

8.4 Konsumentverket/KO:

Vid arbete på fast egendom och då konsumenten har föremålet i sin besittning övergår faran till konsumenten vid avlämnandet (2 kap. 14 § första st.). Av motiven framgår inte klart när avlämnandet inträffar. Ett avgörande kriterium synes dock vara att konsumenten förstått att näringsidkaren anser sig ha slutfört tjänsten (s. 259 och 454). Felbedömningen enligt 3 kap. 1 § andra st. och reklamationsfristen enligt 3 kap. 3 § andra st. är knutna till tidpunkten för avlämnandet, och det är därför viktigt att detta begrepp preciseras. Det kan tilläggas att det särskilt vid arbete på fast egendom inte är ovanligt att näringsidkaren avslutar arbetet och också räknar tjänsten som färdig och "avlämnad", utan att konsumenten vet om det. Av sådana omständigheter som att ett arbetsredskap finns kvar eller arbetsplatsen inte är städad kan konsumenten dra den felaktiga slutsatsen att arbetet fortfarande pågår. I vissa sådana fall är det möjligt att näringsidkaren ändå kan anses ha överlämnat tjänsten konkludent. När näringsidkaren har anledning tro att konsumenten inte uppfattat att tjänsten är slutförd bör han i båda parternas intresse därför underrätta denne om förhållandet.

När tjänsten avser en sak som överlämnats i näringsidkarens besittning övergår faran på konsumenten när denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken (14 § andra st). Enligt verkets uppfattning är det mycket vanligt att någon tidpunkt för avhämtandet inte bestäms i sådana fall som här avses. Regeln kan därför bli svår att tillämpa i praktiken och skapa osäkerhet om vem som i ett visst fall har stått faran. Verket anser därför att undantagsregeln bör utgå.

8.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Likaledes tillstyrker fakultetsnämnden till 2:14 1 st. om *faran för näringsidkarens prestation*. Såsom utredningen anför (s. 260 f) bör näringsidkaren stå faran även när arbetet utförs på löpande räkning. Däremot förefaller förslaget till 2:14 2 st. innehålla en onödig – och i förhållande till köplagen avvikande – komplikation, när det i bestämmelsen framgår att näringsidkaren ej ska ha rätt till betalning för arbetet på egendom som lämnats i näringsidkarens besittning, om arbetet förstörs genom olyckshändelse innan egendomen återlämnats till konsumenten eller denne kommit i *väsentligt* dröjsmål med att avhämta saken. Köplagen innehåller på denna punkt att faran övergår så snart dröjsmål med avhämtandet uppstått. Ifall endast en ungefärlig dag bestämts för sakens avhämtande, torde köparen inte vara i dröjsmål förrän den tänkbara tidsrymden gått till ända. Har viss bestämd dag satts ut, talar intresset för enhetlighet med reglerna vid konsumentköp och av en exakt regel för att faran övergår så snart dröjsmål föreligger.

8.6 Konsumentköpsutredningen:

I 2 kap. 14 § ges regler om tidpunkten för farans övergång. Vid en jämförelse med köp är framför allt andra stycket av intresse. Där behand-

las det fallet att tjänsten avser en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning. Beträffande regeln i första stycket må i detta sammanhang endast ifrågasättas om inte innebörden av begreppet "avlämnande" borde anges i lagtexten. Begreppet får på grund av hänvisningarna i 3 kap. 1 och 3 §§ betydelse också när det gäller tidpunkten för felbedömningen och utgångspunkten för preskriptionsfristen. Vad som anförs i motiven om begreppets innebörd (s. 259–260, 454) är vagt och lämnar åtskilligt utrymme för tvekan.

Enligt andra stycket gäller som huvudregel att näringsidkaren står faran för sin prestation till dess att saken har kommit i konsumentens besittning. Detta överensstämmer med vad som gäller enligt köplagen för det fall att köparen skall hämta varan hos säljaren eller att denne själv skall avlämna varan hos köparen. Det är emellertid inte helt klart vad som enligt förslaget skall gälla om saken genom näringsidkarens försorg skall sändas till konsumenten med anlitande av en självständig transportör. Denna oklarhet sammanhänger med svårigheten att avgöra vid vilken tidpunkt besittningen i en sådan situation skall anses övergå till mottagaren. Utredningen ger inte något besked om hur förslaget skall tolkas i detta hänseende. Troligen menar dock utredningen att den avgörande tidpunkten skall vara när saken faktiskt efter avslutad transport överlämnas av fraktföraren till konsumenten eller en representant för denne, även om mottagaren enligt reglerna för fraktavtalet har varit berättigad att förfoga över saken tidigare. Om denna tolkning är riktig innebär förslaget att näringsidkaren alltid kommer att stå faran under transporten. Detta är en annan regel än vad som gäller enligt 10 och 17 §§ köplagen för fall då godset skall transporteras från en ort till en annan med anlitande av en självständig fraktförare. Enligt köplagsutredningen kan det emellertid sättas i fråga om köplagens regler lämpar sig för konsumentköp (SOU 1976: 66 s. 221), och i våra direktiv anförs att det bör övervägas om inte varan, även när den skall sändas till köparen från en ort till en annan, bör anses avlämnad först när den har kommit i köparens besittning, med verkan bl. a. att säljaren fram till dess står faran.

I detta sammanhang kan förtjäna påpekas att utredningsförslaget inte innehåller någon föreskrift om vem som skall stå för transportkostnaden i fall då näringsidkaren skall ombesörja transport av saken. Den omständigheten att transporten såvitt avser näringsidkarens prestation går på dennes risk berättigar i och för sig inte till den slutsatsen att han också skall bekosta transporten. Vi ifrågasätter om inte till undanröjande av oklarhet en regel i ämnet borde tas upp i lagen. Regeln skulle exempelvis kunna ges det innehållet att näringsidkaren skall stå för transportkostnaden, om inte annat har avtalats.

Enligt köplagen kan faran i vissa fall gå över på köparen redan före avlämnandet. Enligt 17 § andra meningen skall sålunda köparen vid köp av bestämt gods stå faran, om godset skall avhämtas av köparen och tiden för avhämtandet är inne samt godset hålls redo för hans räkning. Vidare gäller enligt 37 § att köparen alltid står faran om avlämnandet försenas på grund av dröjsmål på köparens sida. Köplagsutredningen, som föreslår viss motsvarighet till dessa regler, har även här uttalat tveksamhet om reglerna bör gälla också för konsumentköp (SOU 1976: 66 s. 230). Ett skäl som talar för att en för köparen gynnsammare reglering bör kunna övervägas är att sålda varor som ligger kvar i säljarens lager kan täckas av dennes försäkring enligt gällande villkor för affärsförsäkring.

Konsumenttjänstutredningens förslag innehåller en viss motsvarighet till köplagens nyssnämnda regler. Sålunda föreskrivs att faran skall gå över på

konsumenten redan innan denne har fått saken i sin besittning, om han har kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta den. Även första stycket andra meningen innehåller en särregel om farans övergång när avlämnandet har försenats på grund av konsumenten. Vi utgår emellertid från att denna regel, som inte är förenlig med nyssnämnda bestämmelse i andra stycket, inte skall gälla för de fall som avses där. Paragrafens innebörd bör emellertid förtydligas på denna punkt.

Det är tråkigt att varor som inte avhämtas är ett större problem när det gäller tjänster än vid köp, där ju i allmänhet avlämnandet äger rum i omedelbart samband med avtalet. En regel om att faran för näringsidkarens prestation övergår före avhämtningen är emellertid inte ägnad att annat än i mycket begränsad mån komma till rätta med detta problem. Näringsidkaren är ju alltjämt skyldig att ta vård om saken (jfr 5 kap. 5 § andra stycket) till dess han kan sälja den med stöd av lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats, och skulle saken skadas medan den är kvar hos näringsidkaren blir denne enligt 4 kap. 2 § första stycket skadeståndsskyldig, om han inte kan visa att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Den föreslagna regelns räckvidd begränsas vidare av att det kan bli svårt att ange när konsumenten kommer i dröjsmål. Ofta torde nämligen något avtal inte kunna anses träffat om att konsumenten är skyldig att avhämta saken vid en viss tidpunkt. I den mån en tidpunkt har avtalats kan nog detta ofta inte anses innebära mer än att näringsidkaren har åtagit sig att då ha saken färdig för avhämtning. Ytterligare kan pekas på de svårigheter som är förenade med att avgöra när ett dröjsmål blir väsentligt. Av motivuttalanden att döma skall denna fråga i första hand bedömas med hänsyn till näringsidkarens förhållanden (s. 455). Mot bakgrund av det nu anförda kan ifrågasättas om inte den berörda undantagsregeln skulle kunna utgå ur lagen.

8.7 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

När det gäller den s. k. farans övergång föreslås att konsumenten inte är skyldig att betala för näringsidkarens prestation om den har förstörts genom olyckshändelse före avlämnandet. Undantag görs om avlämnandet försenats på grund av konsumenten. I sådant fall övergår faran på konsumenten från den tidpunkt då överlämnandet skulle ha ägt rum.

TCO tillstyrker att faran normalt övergår till konsumenten vid tiden för överlämnandet. TCO avstyrker däremot att faran generellt övergår till konsumenten då försening kan lastas konsumenten. En sådan lagbestämmelse kan enligt TCO inte ha generell utformning.

8.8 Sveriges domareförbund:

2 kap. 14 §

I likhet med vad köplagen i förevarande hänseende påbjuder har faran för prestationens övergång anknutits till tidpunkten för avlämnandet. Det är vidare "avlämnandet" som utgör relevant utgångspunkt för felbedömningen (3 kap. 1 §) och beräkningen av preskriptionsfristen vid fel (3 kap. 3 §). Enligt vad som kan utläsas ur motiven (s. 259 o. 454) synes utredningen vilja ge begreppet avlämna den innebörden, att ifrågavarande tjänst ävensom eventuella därmed förknippade biförpliktelser (såsom exempel

nämnes skyldighet att städa och forsla bort arbetsredskap vid utförandet av måleri- och tapetserararbeten) skall ha avslutats samt att konsumenten insett innebörden härav och beretts tillfälle till besiktning.

Enligt vedertaget språkbruk torde "avlämnande" vara liktydigt med begreppet tradition i dess sedvanliga juridiska betydelse. (Jfr Almén-Eklund, Om köp och byte av lös egendom, 1960, s. 93). Förbundet har därför den uppfattningen att begreppet avlämna i förevarande sammanhang framstår såsom ett från språklig synpunkt inadekvat uttryck. På grund härav och då kravet på pregnant och vägledande formulering, med tanke på tidpunktens avgörande betydelse såsom utgångspunkt för flertalet ingripande rättsföljders inträde, här starkt gör sig gällande, föreslås att den valda bestämningen ersättes med en mot utredningens därmed åsyftade innebörd svarande objektiv definition.

I specialmotiveringen till rubricerade lagrum (s. 453) förklaras att "faran gäller olyckshändelse som drabbar näringsidkarens prestation så att arbete eller material förstörs". Såsom ett exempel på att arbetet går förlorat nämnes att föremålet för arbetet blir stulet. Lagbudets föreslagna lydelse täcker ej samtliga de situationer utredningen velat inrymma under farebegreppet. Till undvikande av missförstånd föreslås därför en formulering i samklang med den lydelse köplagsutredningen valt beträffande motsvarande situation.

I lagrummets andra stycke göres, såvitt avser lös sak som lämnats i näringsidkarens besittning, ett undantag från huvudregeln till konsumentens favör. Under åberopande av billighetsskäl har utredningen nämligen föreslagit att det från konsumentens sida skall erfordras att han hamnat i "väsentligt dröjsmål" med avhämtandet för att faran skall övergå på honom. Vad som avses med "väsenligt dröjsmål" skall enligt motiven (s. 455) bedömas utifrån omständigheterna inom ifrågavarande bransch. På sätt ovan framhållits framstår vikten av att tidpunkten för farans övergång klart fixeras som så betydelsefullt, att dess inträde ej bör få hållas svävande genom att göras beroende av skönsmässiga överväganden. I stället bör tiden för farans övergång bestämmas på samma sätt som enligt köplagen.

8.9 Vissa organisationer inom näringslivet:

2 kap. 14 §

Det framgår inte fullt klart av den föreslagna *lagtexten* om man med uttrycket "faran" avser faran för näringsidkarens prestation eller faran för "saken". Organisationerna vill därför föreslå att man efter orden "fara" i 14 §, andra stycket, lägger till orden "för sin prestation".

8.10 Handelskamrarna:

Det framgår inte fullt klart av den föreslagna *lagtexten* om man med uttrycket "faran" avser faran för näringsidkarens prestation eller faran för "saken". Handelskamrarna vill därför föreslå att man efter ordet "faran" i 14 §, andra stycket, lägger till orden "för sin prestation".

8.11 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges kömannaförbund:

Utredningen har i § 14, st. 1, utan att närmare undersöka eller beröra de försäkringstekniska möjligheterna till skydd, föreslagit att näringsidkaren skall stå faran om hans prestation, före avlämnande, skadas genom "olyckshändelse", ett i och för sig vagt definierat begrepp. Naturligare hade varit att låta den part som har bäst uppsikt över eller kontroll av objektet för prestationen ansvara för detta.

Det kan vidare ifrågasättas om inte föreskriven ersättning i första hand bör utgå ur konsumentens objektförsäkring. Detta särskilt när föremålet för tjänsten är i konsumentens besittning vid skadans inträffande.

Av lagtexten i § 14, st. 2, framgår ej klart att det är faran för näringsidkarens prestation som avses och ej faran för "saken". Det bör framgå direkt ur lagtexten.

8.12 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Utredningen föreslår i en särskild regel för farans övergång när föremålet för tjänsten har överlämnats i näringsidkarens besittning. Enligt 2 kap. 14 § 2 st. står näringsidkaren faran till dess saken kommit i konsumentens besittning eller denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken.

Den föreslagna bestämmelsens utformning synes leda till ej önskvärda resultat. Antag att en bilverkstad på begäran av en kund ställer ut dennes bil efter avslutad reparation på en parkeringsplats el. dyl. vid tidpunkt då verkstaden stänger för dagen. Bilen blir därefter utsatt för skadegörelse av en utomstående person innan kunden hämtat bilen. Att verkstaden i denna situation skall bära risken för händelsen synes inte vara rimligt. Skäl synes föreligga att närmare utvärdera konsekvenserna av den föreslagna bestämmelsen.

8.13 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Förslaget använder på flera ställen termen "*avlämnande*" utan att precisera innebörden. Hänvisning görs på olika ställen till regeln om varans återgång, men inte heller denna anger betydelsen. En definition behövs särskilt i de fall där arbetet inte gäller en sak som inlämnas och återlämnas utan någonting som hela tiden är i konsumentens besittning.

Beträffande fareövergången ifråga om sak som överlämnats i näringsidkarens besittning borde tydligare klargöras att den risk som läggs på näringsidkaren inte avser den inlämnade saken utan endast det värde som tillförts genom arbetet på denna.

8.14 Kooperativa förbundet (KF):

KF är däremot tveksamt till om bestämmelsen i 2 kap. 14 § om faran för näringsidkarens prestation fått en i alla delar lämplig utformning. Bestämmelsen innebär att konsumenten inte är skyldig att betala för en prestation, i den mån denna har förstörts genom olyckshändelse före avlämnandet. Om avlämnandet däremot försenas på grund av konsumenten föreslås faran övergå på denne då avlämnandet skulle ha ägt rum. I andra stycket uttalas, att vid tjänst på sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning står näringsidkaren faran till dess saken kommit i konsumentens besittning eller denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken.

När avtal om tjänst ingås mellan näringsidkare och konsument torde mycket sällan någon information ges till konsumenten om vem som bär risken för prestationen i skilda skeden av dess utförande. KF föreslår därför, att regeln i paragrafens andra stycke om att näringsidkaren står faran till dess besittningen övergått till konsumenten bör kunna gälla som huvudregel för övergången av faran för näringsidkarens prestation.

I samband härmed får KF ifrågasätta, om inte uttrycket "stå faran för" numera framstår som så föråldrat, att det kan vara svårt att förstå och om inte ett mer lättillgängligt begrepp bör kunna övervägas.

9 Fel i näringsidkarens prestation

9.1 Hovrätten för Västra Sverige:

(se även avsnitt 5.1)

Felbegreppet

3 kap. 1 §

Utredningen anser att s.k. instruktionsfel, som leder till en avvikelse från det resultat konsumenten har rätt att kräva, bör anses som fel i rättstekniskt avseende. Detta framgår inte direkt av 3 kap. 1 § 1 st., där det sägs att tjänsten är felaktig om utfört arbete eller använt material avviker från vad konsumenten med stöd av 2 kap. 1–5 §§ har rätt att kräva. Enligt utredningen ligger i omsorgsplikten att näringsidkaren lämnar erforderliga instruktioner. 3 kap. 1 § bör enligt hovrättens mening formuleras så att man utan vidare förstår att instruktionsfel ingår i felbegreppet.

Garanti

3 kap. 2 §

Utredningen framhåller i motiven att en avvikelse från en garanti är att bedöma som fel. Hovrätten delar denna uppfattning. Med hänsyn härtill bör närmare undersökas om bestämmelserna om garanti kan föras till reglerna om näringsidkarens prestation. 2 kap. 3 § 1 st. innehåller huvudregeln för näringsidkarens prestation. 2 st. reglerar det fall, då näringsidkaren åtagit sig att utföra tjänsten provisoriskt. Reglerna om garanti då näringsidkaren åtagit sig att under viss tid svara för prestationen kan ingå som ett 2 st. och reglerna om ett provisoriskt utförande flyttas till ett 3 st. i 2 kap. 3 §.

Av ett lagstadgande om garanti bör framgå att hänsyn skall tas till garantin om genom åtagandet konsumenten tillförsäkrats en särskild förmån som eljest icke skulle ha stått honom till buds.

En avvikelse från nu föreslagen lydelse av 2 kap. 3 § 2 st. dvs. från garantin, skulle i så fall jämlikt 3 kap. 1 § bedömas som fel. Liksom vid alla andra fel får näringsidkaren jämlikt 3 kap. 1 § 1 st. in fine vid ett garantiåtagande ett presumtionsansvar. Det erfordras vid en nu föreslagen ändring i 3 kap. 1 § 2 st. in fine ett tillägg om att hänsyn skall tagas även till garantitiden. Genom en sådan formulering och omredigering torde klarare framgå att garantin är en funktionsgaranti och innebär en särskild förmån för konsumenten.

Reklamation och preskription vid fel

3 kap. 3 §

Hovrätten biträder förslaget men anser att förevarande preskriptionsfråga bör lösas i nära samförstånd med konsumentköpsutredningen och i ett sammanhang samt att resultatet av pågående preskriptionslagstiftning, som avser att reglera preskription i konsumentförhållanden, bör avvaktas.

Avhjälpande av fel

3 kap. 5 §

Näringsidkarens rätt att avhjälpa fel enligt 3 kap. 5 § 2 st. är för honom mycket gynnsam. Det kan ifrågasättas om i en konsumentlag näringsidkaren skall ha praktiskt taget samma rätt att avhjälpa fel som konsumenten har i fråga om rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper fel. Innan konsumenten kan göra sin rätt till prisavdrag eller hävning gällande måste han avvakta utgången av fristen för avhjälpande, "skälig tid" (3 kap. 5 § 3 st.). Utredningen säger i motiven, s. 473, att vad som anges om skälig tid i specialmotiveringen till 2 kap. 7 §, som gäller tiden för utförandet av en tjänst, härvid kan tjäna till ledning. För att understryka vikten av skyndsamma åtgärder för avhjälpandet anser hovrätten att i stället för "skälig tid" uttryck som "utan dröjsmål" bör tas in i lagtexten.

Rätt att innehålla betalningen vid fel

3 kap. 7 §

Utredningen har ej berört frågan om en detentionsrätt bör kunna få utövas även vid krav på skadestånd enligt 4 kap. 2 § på annan grund än fel i själva tjänsten. Hovrätten vill peka på förhållandet för det fall att en sådan omfattande detentionsrätt bör tillskapas.

Hävning på grund av fel

3 kap. 8 §

För prisavdrag erfordras icke att felet är väsentligt. Den mera ingripande åtgärden hävning kan däremot tillgripas endast då felet är av väsentlig betydelse. Av lagtexten framgår inte att väsentligheten skall vara synbar, dvs. att näringsidkaren insett eller bort inse att felet var av sådan väsentlig betydelse som avses. I fråga om fel, som är uppenbart för envar, är, som utredningen framhållit, helt klart att näringsidkaren insett eller bort inse väsentligheten. Annorlunda är det i fråga om egenskaper som har betydelse bara för den särskilde konsumenten. Sådana fel torde vara mera vanliga vid tjänster än vid köp. Hovrätten ifrågasätter om icke av lagtexten bör framgå att för hävning erfordras jämväl att näringsidkaren insett eller bort inse att felet är väsentligt för konsumenten.

9.2 Malmö tingsrätt:

3 kap. 1 §

Förutsättning för att tjänst skall anses felaktig är bl. a. att avvikelsen inte beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Bland sådana omständigheter nämnes i utredningen beskaffenheten hos föremålet för

tjänsten (s. 269). Det kan ifrågasättas om inte denna omständighet bör anges särskilt i lagtexten då "beskaffenheten hos föremålet för tjänsten" enligt normalt språkbruk ej omfattas av "omständighet som är att hänföra till konsumenten".

3 kap. 3 §

Enligt andra stycket skall reklamation ske inom viss tid såvida fråga ej är om fel som inte visat sig inom denna tid och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan.

Kravet att felet inte skall ha visat sig inom denna tid är onödigt och enbart vilseledande. Utredningens intentioner är uppfyllda även om endast den förutsättningen behålles att felet inte rimligen kunnat upptäckas inom den angivna tiden.

9.3 Marknadsdomstolen:

Förevarande avsnitt i betänkandet inleds med en redogörelse för utredningens överväganden rörande själva felbegreppet. De flesta av utredningens här anförda tankegångar kan marknadsdomstolen ansluta sig till. I 3 kap. 1 § första st. föreslår utredningen en bestämmelse som uttryckligen anger vad som utgör fel. Mot innehållet i lagtexten finns i och för sig inte anledning till någon allvarligare invändning. Det som utsägs i bestämmelsen kan nämligen närmast karakteriseras såsom truismer. Mot bakgrund härav finns det skäl att åter ifrågasätta det meningsfulla med denna typ av bestämmelser. Det är t. o. m. inte helt uteslutet att dylika bestämmelser kan inbjuda till missbruk från mindre seriösa näringsidkares sida. Marknadsdomstolen anser följaktligen att bestämmelsen bör utgå.

Tiden för felbedömningen regleras i 3 kap. 1 § andra st. Marknadsdomstolen har ingen erinran mot förslaget i denna del.

Inte heller utredningens bedömningar och förslag till bestämmelse angående garantier ger anledning till någon erinran från domstolens sida.

Utredningens förslag till bestämmelser om reklamation vid fel upptas i 3 kap. 3 §. Den i första st. intagna bestämmelsen synes enligt marknadsdomstolen ha fått en i huvudsak ändamålsenlig utformning. I anslutning härtill finns anledning omnämna att marknadsdomstolen numera meddelat beslut i det av utredningen i detta sammanhang åberopade ärendet mellan KO och AB Skånska Cementgjuteriet (beslut 1979: 17). I beslutet har domstolen bl. a. bedömt den åberopade bestämmelsen i AB 72 såsom oskälig enligt avtalsvillkorslagen.

Regeln i 3 § första st. kompletteras i andra st. med en preskriptionsregel som dock enligt marknadsdomstolens mening getts en mindre lämplig utformning. För att den angivna preskriptionstiden på två år skall gälla uppställs nämligen ett förbehåll för dolda fel som i praktiken förtar mycket av preskriptionsregelns effekt.

Härefter övergår marknadsdomstolen till att behandla utredningens överväganden beträffande påföljder för fel.

Marknadsdomstolen delar utredningens syn på det önskvärda i att särskilt lagfästa en skyldighet för näringsidkaren att avhjälpa fel. En dylik påföljdsregel verkar rimlig och torde på ett förhållandevis enkelt sätt undanröja eventuella tvister mellan konsument och näringsidkare då en tjänst befinns felaktig. Domstolen ställer sig emellertid tveksam till lagtextens lydelse såvitt avser det i 3 kap. 5 § första st. sista ledet upptagna förbehållet beträffande ifrågavarande skyldighet att avhjälpa fel. Från kon-

sumentskyddssynpunkt betraktat synes lagtexten inte böra ge näringsidkaren en så vidsträckt möjlighet att slippa avhjälpa fel; formuleringen "om det inte skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till – – –" ger näringsidkaren ett alltför generöst tilltaget manöverutrymme för att förvägra avhjälpandeåtgärd. Att näringsidkaren inte skall ha rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet är i och för sig självklart. Emellertid är det för konsumenterna av väsentlig betydelse att det på denna punkt inte råder någon som helst oklarhet. Därför är det befogat med den särskilda bestämmelse i ämnet som tagits in i 3 kap. 6 § första st. Undantagsregeln i 6 § andra st. utgör däremot ytterligare ett exempel på en helt onödig bestämmelse. För att anknyta till det av utredningen valda exemplet på sid. 308 f säger det sig ju självt att byggmästaren skall ha rätt till ersättning för asfaltstrykning; ersättning för detta arbetsmoment omfattas ju inte av priset för vad som ursprungligen har utförts.

Den föreslagna regleringen av prisavdrag och hävning har i stort getts en ändamålsenlig lösning. Marknadsdomstolen vill särskilt framhålla det praktiskt lämpliga i att göra nu aktuella påföljder sekundära i förhållande till avhjälpandepåföljden. Att i princip ge avhjälpandepåföljden förtur torde befrämja att förekommande tvister blir lösta på ett smidigt och enkelt sätt. Tillgriper man prisavdrag och hävning, medför nämligen detta som regel att parternas uppgörelse belastas med inte helt betydelselösa kostnader för olika administrativa arrangemang hos näringsidkaren.

Även om nu aktuella bestämmelser rörande prisavdrag och hävning getts en i huvudsak ändamålsenlig utformning vill marknadsdomstolen ändå uttala sig för att större klarhet får prägla bestämmelserna om prisavdrag och hävning av redan utförd prestation. Rent praktiskt ter det sig nämligen svårt att upprätthålla en klar distinktion mellan de olika påföljderna prisavdrag och hävning beträffande redan utförd prestation. I vart fall torde de flesta konsumenter ha svårt att förstå skillnaden mellan de båda juridiska konstruktionerna. Lagförslagets praktiska genomslagskraft i denna del skulle onekligen vinna mycket om bestämmelserna kunde göras klarare.

9.4 Konsumentverket/KO:

Fel och reklamation vid fel

Verket ansluter sig till utredningens förslag att en tidsbestämd garanti skall anses som en funktionsgaranti (3 kap. 2 §).

Konsumenten måste reklamera inom viss tid för att kunna göra gällande fel (3 kap. 3 §). Verket har ingen erinran mot den föreslagna reklamationsfristen (3 § första st.). Konsumenten skall i princip reklamera inom två år för att kunna åberopa ett fel (3 § andra st.). Preskriptionsregeln kan genombrytas om felet inte visat sig inom de två åren och inte heller "rimligen kunnat" upptäckas dessförinnan. Utredningen avvisar en bestämmelse som innebär att konsumenten kan åberopa felet om detta inte "bort" upptäckas under den angivna tiden. Skillnaden ligger närmast i att den föreslagna regeln innebär att bedömningen av vad som skall anses vara ett relevant dolt fel skall ske med utgångspunkt i vad konsumenter i allmänhet kan ha insett (jfr s. 468).

Den förkortning av preskriptionstiden som utredningen föreslår lär få betydelse framför allt vid byggnadsentreprenader. Det är långt ifrån ovanligt att fel i den utförda tjänsten visar sig först efter lång tid – inte sällan

väsentligen överstigande två år – efter det att konsumenten tagit tjänsten i bruk. Med tanke på den stora betydelse som en förkortning av preskriptionstiden kan få för den enskilde konsumenten avstyrker verket förslaget att förkorta preskriptionstiden från tio till två år. Om den gällande preskriptionstiden ändå förkortas, bör konsumenten i varje fall kunna åberopa också fel som inte bort upptäckas före utgången av den kortare preskriptionstiden.

Påföljder för fel

Om tjänsten är felaktig får konsumenten i första hand kräva att felet avhjälps (3 kap. 5 §). Avhjälpande är enligt utredningen den smidigaste och lämpligaste påföljden för båda parter (s. 306). Konsumentverket instämmer i att ett avhjälpande ofta ligger i båda parternas intresse. I många fall tillgodoser ett avhjälpande konsumenten bättre än någon annan påföljd. Det är också naturligt att konsumenten ges rätt att kräva att ett fel åtgärdas, eftersom detta innebär att näringsidkaren blir skyldig att fullgöra en avtalad prestation. Verket ansluter sig därför till den föreslagna regeln. Enligt förslaget är konsumentens rätt till avhjälpande begränsad till fall då avhjälpandet inte medför "olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten". Avhjälpandet innebär till sin karaktär att näringsidkaren till konsumenten överlämnar den avtalade prestationen. Näringsidkaren måste således redan innan avtalet ingås ta i beräkning vilka löften han har möjlighet att infria. Man kan enligt verkets mening därför ifrågasätta om det finns skäl att på detta sätt begränsa avhjälpningsskyldigheten. Detsamma kan anföras också i fråga om begränsningar i näringsidkarens skyldighet att betala transportkostnaderna i samband med avhjälpande av fel och att stå kostnaderna för felfritt material (s. 330). Även kostnader som är mycket höga kan vara helt adekvata med hänsyn till det sätt på vilket näringsidkaren bedriver sin verksamhet. Till vad som nu sagts kan läggas, att kostnaderna för ett avhjälpande kan variera från näringsidkare till näringsidkare. Man kan anta att t. ex. en näringsidkare som är mindre kunnig och som har en dålig serviceorganisation får högre kostnader för att avhjälpa fel än den yrkesskicklige näringsidkaren med tillgång till verkstad etc. Offergränsen synes därför kunna dras olika beroende på den enskilde näringsidkarens förutsättningar. Det kan enligt verkets mening inte godtas, att en konsument som anlitat en näringsidkare, som är sämre ägnad för sitt uppdrag än andra, skall ha mindre möjlighet att få avhjälpande utfört, eller bli tvungen att betala en större del av kostnaderna för avhjälpandet, än den konsument som vänt sig till en yrkesskicklig näringsidkare.

Genom att erbjuda sig att avhjälpa felet kan näringsidkaren avvärja att konsumenten gör gällande prisavdrag eller hävning (3 kap. 5 § andra st.). Även om avhjälpande många gånger ligger i konsumentens intresse är det dock inte alltid så. Tillämpningen av de bestämmelser i konsumentköplagen som ger näringsidkaren rätt att genom avhjälpande förhindra annan påföljd (4 och 5 §§) visar att en sådan rätt kan medföra problem för konsumenterna. Är näringsidkaren ett seriöst företag med tillgång till ett väl utbyggt system för service- och reparationsverksamhet är avhjälpandet ofta till konsumenternas gagn. När näringsidkaren inte är av detta slag, blir bedömningen en annan. Det är inte ovanligt att konsumenter får vänta länge innan avhjälpande sker och inte heller sällsynt att avhjälpandet är bristfälligt utfört och måste upprepas flera gånger utan tillfredsställande resultat. Verket gör inte gällande att näringsidkaren skall sakna rätt att

avhjälpa fel, men anser till skillnad från utredningen (3 kap. 5 § tredje st. och s. 311) att avhjälpandet – liksom enligt 5 § konsumentköplagen – skall ske "genast" och inte först "inom skälig tid".

Starka skäl talar för att hävning av redan utförd prestation som påföljd vid fel i tjänst inte bör komma i fråga i samma utsträckning som vid köp. Det finns dock situationer där konsumenten har ett klart intresse av att kunna häva tjänsten också till den del den är utförd. Enligt verkets mening är det därför av stor betydelse från konsumentsynpunkt att konsumenten enligt förslaget får viss rätt att häva avtalet både till den del tjänsten har blivit utförd och i återstående del. Verket tillstyrker de föreslagna reglerna om hävning (3 kap. 8 och 9 §§). Verket tillstyrker också att konsumenten ges rätt till prisavdrag. Med hänvisning till vad som sagts vid behandlingen av 3 kap. 5 § ifrågasätter verket däremot om prisavdraget bör begränsas på det sätt som kommer till uttryck i 3 kap. 10 §.

9.5 Allmänna reklamationsnämnden:

Vad som är fel

I 3 kap. 1 § regleras frågan när en tjänst är att bedöma som felaktig. För denna bedömning hänvisas till föreskrifterna i 2 kap. 1–5 §§ om kraven på näringsidkarens prestation. Metoden att i lagtext ge en allmän definition av felbegreppets innebörd torde sakna motsvarighet i annan lagstiftning. Även om det av förklarliga skäl inte låter sig göra att närmare konkretisera kraven på näringsidkarens prestation, måste det anses vara av visst värde att i lagtexten ange vissa grundläggande normer angående prestationens kvalitet och hållbarhet. Nämnden får dock hänvisa till vad som tidigare har anförts till de föreslagna reglerna i 2 kap. 1–5 §§.

Garantier

Regeln i 3 kap. 2 § har sin närmaste motsvarighet i 10 § KKL. Garantiansvaret blir emellertid enligt förslaget strängare, bl. a. genom det vidgade skadeståndsansvar som utredningen föreslår. Förslaget innebär vidare att tidsbestämda garantier får karaktären av funktionsgarantier. Som utredningen framhållit (s. 273) har det hittills förelegat svårigheter beträffande flertalet förekommande branschgarantier att avgöra huruvida dessa är att tolka som funktionsgarantier eller inte. Den praxis som under åren har utbildats hos nämnden på såväl köp- som tjänstesidan får anses innebära att näringsidkarens garantiansvar i praktiken har fått karaktären av ett funktionsansvar under garantitiden. En sådan lösning får anses lämplig inte minst från bevissynpunkt. Nämnden anser därför att utredningens förslag därom bör godtas.

Påföljder av fel

I 3 kap. 5–10 §§ upptas bestämmelser om påföljd vid felaktighet i tjänst. Nämnden anser att det föreslagna påföljdssystemet har fått en tillfredsställande uppbyggnad. Den primära påföljden utgör enligt 5 § 1 st. rätt för konsumenten att kräva felets avhjälpande. Enligt andra stycket har näringsidkaren rätt att – till undvikande av annan påföljd för honom såsom prisavdrag eller hävning – erbjuda konsumenten avhjälpande av felet. En sådan lösning har påtagliga fördelar och motsvarar den praxis som har utbildats hos nämnden ifråga om arbete på lös sak. Det kan antas att vid sidan av skadeståndsreglerna i 4 kap. avhjälpanderegeln i praktiken kom-

mer att få den största betydelsen i påföljdssystemet. Regeln får enligt nämndens mening också anses ha erhållit en utformning som tillfredsställande tillgodoser båda parters intresse att i särskilda fall påkalla undantagande av regelns tillämplighet.

Genom den föreslagna regeln i 3 kap. 7 § tillförsäkras konsumenten rätt att till säkerhet för krav på grund av fel innehålla betalning för tjänsten. En motsvarande rätt föreligger enligt 14 § i händelse av näringsidkarens dröjsmål. Av respektive regels ordalydelse får motsatsvis anses framgå att konsumenten inte har rätt att innehålla betalning till säkerhet för fordran på sådant skadestånd som avses i 4 kap. 2 §. Detta förhållande berörs inte i motiven. Enligt nämndens mening synes inte någon saklig grund föreligga för en sådan åtskillnad.

9.6 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Fakultetsnämnden har inga andra kommentarer till utredningens *felbegrepp* i 3:1 än att det i 2 st. borde tilläggas att godset även måste anses behäftat med fel om näringsidkaren efter avlämnandet vårdlöst skadar godset (jfr 44 § köplagen). Detta måste framgå av 2:1 2 st.; annars blir inte ens skadeståndsreglerna i 4:1 formellt tillämpliga.

Utredningens argumentering (s. 278 f) för att tidsbestämda garantier skall tolkas som funktionsgarantier är alldeles övertygande, och förslaget till 3:2 tillstyrks. Fakultetsnämnden tillstyrker också att avvikelser från en garanti bedöms som fel, så att det normala påföljdssystemet blir tillämpligt (s. 280).

Utredningens förslag om *reklamation* i 3:3 1 st. tillstyrks. I fråga om *preskription* finns för närvarande inga regler för tjänster, varför den enda begränsningen utgörs av den allmänna tioårspreskriptionen. Utredningen föreslår emellertid i 3:3 2 st. en tvåårig preskriptionstid med undantag för fel som inte visat sig inom denna tid och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan (s.k. dolda fel). Som grund för införandet av en preskriptionsregel åberopar utredningen ett flertal vad den betecknar som starka skäl (s. 292 f). Bl.a. skulle det på många sätt vara ett konsumentintresse med en preskriptionsregel, vilket kan betvivlas, eftersom preskriptionen ju avskär konsumenter från alla möjligheter (även om bevisning i det enskilda fallet skulle finnas) från att tala å fel och eftersom det knappast finns konsumenter som avsiktligt skulle skjuta upp en uppgörelse med näringsidkaren om ett upptäckt fel därför att preskription inte skulle kunna ske. Det starka skälet för en preskriptionsregel är att näringsidkarens intresse av att i sin ekonomiska planering inte behöva beakta reklamationer för gamla tjänster och det förhållandet att en preskriptionstid som är väl tilltagen inte drabbar konsumenterna särskilt hårt, eftersom de flesta fel visar sig dessförinnan och eftersom konsumenten ändå skulle ha svårt att föra bevisning om felet efter lång tid. Efter att ha avvisat möjligheten att differentiera preskriptionstiden mellan tjänster avseende lös och fast egendom föreslår utredningen en enhetlig regel om två år. Denna enhetliga regel anser sig utredningen kunna uppställa genom att öppna en ventil vid *dolda fel*, som främst blir aktuell vid byggnadsentreprenader men praktiskt taget aldrig beträffande tjänster på lös egendom såsom bilar, hushållsapparater och TV-apparater. Begreppet dolda fel definieras sedan i motiven (s. 294 f) på ett synnerligen invecklat sätt som sådana fel som visserligen kunnat – men dock inte rimligen kunnat – upptäckas inom preskriptionstiden. Fakultetsnämnden anser gränsdragningen för dolda fel så svår att göra för parter och

domstolar att den redan därför bör avvaras. Härtill kommer att undantaget för dolda fel strider mot själva idén om en preskriptionstid. Meningen med preskription är ju främst att näringsidkaren från och med en viss tidpunkt skall vara säker på att undgå krav från konsumenten. Den föreslagna specialregeln om dolda fel avstyrks därför.

Frågan blir härefter, huruvida en preskriptionstid på två år är generellt lämplig, om den är ovillkorlig. Som utredningen framhållit är två år en för kort tid, om preskriptionsregeln även skall omfatta byggnadsreparationer, där felen ofta visar sig senare.

Man har därför att välja mellan att *antingen* generellt stadga en längre preskriptionstid, exempelvis fem år, eller att avstå från en särskild preskriptionsregel i konsumenttjänstlagen och som nu falla tillbaka på den allmänna tioårspreskriptionen *eller* att införa en tvåårig preskription för tjänster i allmänhet (varigenom en samordning åstadkommes med de köprättsliga förslagen i SOU 1976: 66) men utsträcka preskriptionstiden till fem eller tio år med sikte på byggnadsreparationer, vilket rättstekniskt sett endast torde kunna ske genom att en gräns dras upp mellan arbete på fast och lös egendom (dvs. det norska förslaget), fastän detta skulle medföra vissa omotiverade skillnader vid reparationer bl. a. av hushållsmaskiner. Fakultetsnämnden anser sig ej behöva förorda något av de nämnda alternativen.

Förslaget i 3: 3 2 st. 2 p. att konsumenten alltid skall kunna reklamera inom skälig tid efter det att en garantitid löpt ut tillstyrks. Likaså tillstyrks förslaget i 3: 3 3 st. att reklamation efter preskriptionstidens utgång får ske om näringsidkaren handlat i strid med tro och heder eller grovt vårdslöst. Även om preskriptionstiden i sådana fall får överskridas, kan det dock ifrågasättas om förfarandet i strid med tro och heder eller den grova vårdslösheten skall dispensera från all *reklamationsskyldighet*, åtminstone när konsumenten faktiskt märkt felet. Eftersom den föreslagna regeln ansluter till gällande rätt i 53 § köplagen och eftersom regelsystemet skulle bli tämligen komplicerat om undantag gjordes från undantaget i 3: 3 för de fall konsumenten märkt felet, bör utredningens förslag emellertid kunna accepteras.

Förslaget till 3: 4 om krav på reklamation mot bristfälligt avhjälpande av fel tillstyrks.

När det gäller påföljder för fel föreslås ett lagfästande i 3: 5 av näringsidkarens skyldighet att *avhjälpa* fel frånsett fall där detta skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten (som t. ex. bor ute på Rödlöga). Vidare föreslås att näringsidkaren skall ha en rätt att frivilligt avhjälpa felet, om han erbjuder detta i anslutning till reklamationen och konsumenten inte har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpandet. Båda reglerna liksom paragrafens 3 st. tillstyrks på de skäl som anförts i utredningen. Undantaget från rätten att frivilligt avhjälpa när särskilda skäl föreligger bör dock utvecklas i lagtexten i enlighet med motiven, t. ex. så att undantaget gäller om näringsidkaren visat inkompetens, uppträtt störande eller eljest särskilda skäl föreligger (s. 310).

Konsumentköplagen hindrar inte att en säljare i en garantiutfästelse ålägger köparen att betala viss självrisk eller transportkostnader vid avhjälpandet av fel; köparen är ändå skyldig att i första hand begära avhjälpande, och rätten till prisavdrag eller hävning förutsätter enligt 4 § konsumentköplagen att säljaren inte uppfyllt sitt avhjälpningsåtagande på de villkor som angivits i garantin. Departementschefen anförde i propositio-

nen 1973: 138 s. 174 och 186 f att garantins materiella innehåll inte borde göras till föremål för tvingande civilrättslig reglering. Dylika villkor i garantin kan dock ibland bli angripna med avtalsvillkorslagen eller 36 § avtalslagen. – Konsumenttjänstutredningen föreslår nu en tvingande civilrättslig reglering genom att i 3: 6 1 st. stadga att näringsidkaren inte har rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet. Detta betyder att klausuler om att konsumenten skall betala *självrisk* eller betala *näringsidkarens* kostnader bl. a. för att hämta saken eller för näringsidkarens resa ut till konsumenten är ogiltiga. Dessa förslag tillstyrks såsom utgörande väsentliga förbättringar av konsumentskyddet. När det gäller *konsumentens egna* kostnader för att transportera saken till näringsidkaren ger utredningen konsumenten en tvingande rätt till skadestånd, när näringsidkaren inte kan exculpera sig (4:1, jfr motiven s. 390). Eftersom förutsättningarna således skiljer sig för konsumentens möjligheter att hålla sig skadeslös beroende på om näringsidkaren ombesörjer transporten (strikt ansvar för näringsidkaren) eller om konsumenten sköter transporten (presumtionsansvar för näringsidkaren), blir det viktigt att slå fast i vilka fall näringsidkaren är skyldig att avhjälpa fel *hos konsumenten* eller *hämta saken* och huruvida konsumenten i vissa fall är betagen sin rätt att kräva ersättning för egna transportkostnader därför att han får skylla sig själv att han fört saken långt ifrån näringsidkaren. Utredningen har inte klarlagt huruvida den angivna utgångspunkten, att konsumenten skall ha en felfri prestation, leder så långt att näringsidkaren med den inskränkning som anges i 3:5 är skyldig att avhjälpa fel hos konsumenten eller hämta varan, även om den felaktiga tjänsten utfördes hos näringsidkaren. Tveksamheten bör undanröjas i det fortsatta lagstiftningsarbetet.

Fakultetsnämnden vill i sammanhanget även påpeka att konsumenttjänstutredningens förslag till 3: 6 1 st. bör medföra att man omprövar möjligheten i *konsumentköplagen* att uppställa inskränkande självriskklausuler och transportkostnadsklausuler i garantier, som innebär ett avhjälpningsåtagande. Rätten till prisavdrag och hävning i konsumentköplagen, som alltid föreligger vid fel enligt 5 § konsumentköplagen ifall inget avhjälpningsåtagande gjorts, blir på grund av självrisk- och transportklausulerna ibland blockerad. Den möjlighet att utnyttja avtalsvillkorslagen, som departementschefen anvisade i propositionen till konsumentköplagen är inte till fyllest, vilket framgår av att sådana klausuler godtagits av KO (MRF-garantin för begagnat motorfordon pp. 2 och 5). I vart fall borde självriskklausuler utan vidare kunna ogiltigförklaras. Detsamma gäller transportkostnadsklausuler, ifall säljaren får möjlighet att hänvisa en köpare som befinner sig på annan ort än säljaren att uppsöka annan av säljaren anvisad verkstad och att, såsom konsumenttjänstutredningen föreslår, vägra avhjälpande där avhjälpande skulle medföra kostnader som är oskäliga i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Förslaget till 3: 6 2 st. och 3: 7 tillstyrks. 3: 6 2 st. bör dock omformuleras så att de dubbla negationerna undviks. Stycket skulle exempelvis kunna lyda: "Rätt till ersättning föreligger dock om avhjälpandet – – –".

När felet inte avhjälps, får konsumenten enligt 3: 8 bl. a. rätt att göra *prisavdrag*. Detta skall enligt 3: 10 motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt. Om kostnaderna är oskäligt stora, skall prisavdraget bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. I köprätten beräknas prisavdrag till en proportionell värdeminskning av godset. Ersättning för kostnad för avhjälpande brukar däremot klassificeras som skadestånd. Anledningen till att konsumenttjänstutredningen valt att be-

teckna denna påföljd som huvudfallet för prisavdrag framgår inte. Möjligen beror det på att skadestånd kräver culpa hos näringsidkaren (se 4:1) och att utredningen inte velat göra ersättningen för avhjälpande hos annan näringsidkare beroende av culpa. Avvikelse från normal begreppsbildning bör emellertid helst undvikas. Möjligheten att *kräva avhjälpande på näringsidkarens bekostnad* oavsett dennes culpa tillstyrks i sak men enligt fakultetsnämnden bör rätt till ersättning i denna form utgöra en särskild påföljd som direkt omnämns i 3:8. Vidtas denna ändring, blir 3:10 1 p. överflödig. Den normala beräkningen av egentligt prisavdrag, när sådant är aktuellt, kan – såsom skett i 42 § köplagen – kortfattat antydas redan i 3:8.

Härutöver menar utredningen att prisavdraget skall kunna användas i ytterligare en funktion, nämligen för att ge konsumenten en *skönsmässig* prisnedsättning när en prestation är felaktig utan att för den skull vara mindre värd än en avtalsenlig prestation (s. 313). Fakultetsnämnden tillstyrker att prisnedsättning kan ske i sådana fall (t. ex. när näringsidkaren använt material av felaktigt utseende), eftersom förutsättningarna för avtalet därmed rubbats. I förslaget om en sådan här skönsmässig nedsättning av priset ligger också förklaringen (ehuru det inte framgår av motiven) till att oriktiga *kringuppgifter* enligt utredningens mening skulle vara bindande för näringsidkaren och leda till att tjänsten blir behäftad med fel (se ovan angående förslaget till 1:3). Det kan diskuteras om det direkt av lagen bör framgå att en skälig prisnedsättning skall äga rum, om tjänsten är felaktig ehuru inte mindre värd än avtalad prestation. Ett sådant prisavdrag ryms emellertid under den beskrivning av prisavdraget som förekommer i 42 § köplagen och som kan införas även i konsumenttjänstlagen.

Förslagen om förutsättningarna för *hävning* i 3:8 tillstyrks i huvudsak. Utredningen uttalar i motiven att väsentlighetskravet kan bedömas både från abstrakt och konkret synpunkt men att väsentligheten måste ha varit synbar för näringsidkaren, vilket medför att konkret väsentlighet inte alltid ger konsumenten rätt till hävning. Utredningen slutar med att konstatera att dessa regler ligger i linje med allmänna avtalsrättsliga principer som det inte finns anledning att kodifiera (s. 315 f). Fakultetsnämnden menar tvärt emot att det finns stor anledning att kodifiera dessa regler; det är en avgjord fördel om svaret på viktiga frågor kan erhållas i lagtexten, särskilt när det är fråga om en konsumentlagstiftning. En sådan kodifiering har vidare gjorts i 21 § köplagen, och en tystnad härom i konsumenttjänstlagen kan leda till ovisshet.

Med beaktande av de ovan framförda förslagen skulle 3:8 1 st. ges följande lydelse.

"Avhjälps inte fel i enlighet med bestämmelserna i 5 §, får konsumenten låta avhjälpa felet på näringsidkarens bekostnad eller göra sådant avdrag på priset som svarar mot felet. Är syftet med tjänsten huvudsakligen förfelat för konsumenten och näringsidkaren insett eller bort inse detta, får avtalet hävas."

Eftersom näringsidkarens arbete många gånger successivt blir avsyningsbart för konsumenten, är frågan om hävning på grund av anteciperat fel betydligt viktigare vid tjänster än vid köp. Det är därför värdefullt att lagen föreslås innehålla bestämmelser härom.

När hävning sker sedan näringsidkaren utfört sin prestation, helt eller delvis, skall konsumenten i princip återbära denna, men i praktiken blir det ofta omöjligt utan att betydande olägenheter eller kostnader uppstår. Utredningen föreslår då att undantag görs för återbäringsskyldighet i detta

fall men att konsumenten i skälig utsträckning skall ersätta näringsidkaren dennes kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten (3: 9 1 st.). I motiven har utredningen berört två principfrågor men synes ha lämnat dem i huvudsak olösta. Den ena gäller vad som är skälig ersättning när prestationen är annorlunda än vad som beställts men ändå har ett lika högt värde, och den andra är i vilken utsträckning man skall beakta att händelser av force majeure-karaktär orsakat felet. Båda problemen föreslås bli lösta inom ramen för skälighetsbedömningen utan närmare anvisning (s. 317 f). Som nyss nämndes skall en betydande, låt vara skönsmässig nedsättning av priset kunna äga rum, om konsumenten begär prisavdrag därför att tjänsten är annorlunda än han beställt (3:10), och detta har fakultetsnämnden tillstyrkt för att respekten för avtalets rätta uppfyllande skall vidmakthållas. En konsekvens härav blir då att konsumenten endast behöver betala en mindre ersättning för en i och för sig värdefull men dock felaktig prestation, när avtalet hävts. I fråga om yttre omständigheters inverkan menar fakultetsnämnden, att dessa inte bör inverka på bestämmandet av vilken obehörig vinst-ersättning som konsumenten skall ge enligt 3: 9 utan att skälighetsbedömningen endast skall gälla den icke återburna prestationens värde för konsumenten; dylika ursäktsgrunder kan ju inte hindra att konsumenten häver så snart syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat, och den ibland tillfälliga omständigheten att prestationen inte kan återbäras bör inte medföra att det grundläggande ställningstagandet upphävs bakvägen.

Mot förslaget till 3:9 1 st. 2 p. kan vidare anmärkas, att där inte löses problemet huruvida konsumenten kan tvinga näringsidkaren att ta tillbaka tjänsten, fastän betydande kostnader eller olägenheter skulle uppstå för vilka näringsidkaren skulle ansvara. Av förslaget till 3: 10 2 p. torde emellertid följa att ett sådant krav inte är berättigat.

Fakultetsnämnden har även en detaljanmärkning rörande 3:9 1 st. 3 p. (se även 2: 13 1 st. in fine). Det bör stå att konsumenten i skälig utsträckning skall ersätta näringsidkaren dennes kostnader *i den mån* dessa lett till värdeökning; enligt den föreslagna lagtexten utesluts inte att ersättningen kan överstiga värdeökningen.

Beträffande näringsidkarens rätt till betalning, när tjänsten hävts partiellt (3:9 2 st), åberopar utredningen lämplighetsskäl för att inte välja lösningen att ge näringsidkaren rätt till betalning i proportion till vad som utförts men med rätt för konsumenten att genom skadestånd kompensera sig för den prisökning som kan uppstå när resten av tjänsten måste utföras genom annan; utredningen föreslår att denna eventuella prisökning beaktas redan vid regleringen av vilken betalning näringsidkaren skall få för vad som utförts (s. 318 f). Fakultetsnämnden vill tillägga att detta inte endast är en lämplighetsfråga av redigeringskaraktär. Om konsumenten hänvisades till att begära skadestånd för att kompensera sig för prisökningen på återstoden, blir han beroende av att näringsidkaren inte kan exculpera sig (se 4:1). Särskilt av denna anledning tillstyrks utredningens förslag.

9.7 Konsumentköpsutredningen:

(se även avsnitt 5.11)

Garantier

Enligt vad utredningen upplyser har garantier stor spridning på tjänsteområdet. Utredningen redovisar däremot inte någon bedömning av hur

dess lagförslag kan komma att påverka detta förhållande. Troligt är emellertid att utrymmet för garantier kommer att minska väsentligt om utredningsförslaget genomförs. Genom de tvingande lagregler som föreslås om bl. a. kraven på näringsidkarens prestation och konsumentens befogenheter vid fel ges denne sålunda en bättre rättsställning än han har enligt många nu förekommande garantier. Vidare gäller enligt marknadsdomstolens praxis att uttrycket "garanti" får användas bara när parten tillförsäkras en särskild förmån som annars inte skulle ha stått honom till buds. Det är tveksamt om detta rekvisit är uppfyllt, om den enda förmån garantin medför är den lättnad i bevishänseende som anges i 3 kap. 2 § andra stycket i utredningens lagförslag. Utredningens resonemang om garantier för kortare tid än normal hållbarhetstid (s. 280–281) synes dock utgå från att så är fallet.

Enligt utredningens förslag skall alla tidsbestämda garantier anses utgöra funktionsgarantier. Hur de garantier som nu förekommer vid konsumentköp skall tolkas i detta hänseende är, såsom utredningen anför (s. 273), oklart (jfr Hellner, Köprätt, 4 uppl. s. 180 och Vahlén i Svensk rätt i omvandling s. 606) och regeln i 10 § konsumentköplagen tar inte ställning i denna fråga. Till förmån för utredningens förslag talar bl. a. att det från konsumentens synpunkt framstår som naturligt att uppfatta en garanti som en funktionsgaranti. Regeln synes emellertid böra komma till klarare uttryck i lagtexten.

Förslaget innebär vidare att en avvikelse från en garanti alltid skall bedömas som ett fel och allstå medföra alla de befogenheter för konsumenten som föreligger vid fel. Detta överensstämmer med vad som gäller enligt 10 § konsumentköplagen. I sak blir emellertid skillnaden betydande. Enligt 6 § konsumentköplagen gäller sålunda att en säljare, som har åtagit sig att avhjälpa fel, blir skadeståndsansvarig först om åtagandet inte fullgörs inom skälig tid (jfr prop. 1973: 138 s. 198), och ansvaret omfattar då endast sådana utgifter som avses i paragrafen, medan säljaren kan friskriva sig från skadeståndsansvar därutöver. Förslaget till konsumenttjänstlag ålägger däremot näringsidkaren ett strängt skadeståndsansvar, som han inte kan friskriva sig från. Den föreslagna regleringen kan tänkas leda till att näringsidkarna avstår från att lämna garantier som i och för sig skulle kunna vara av visst värde för konsumenterna. Sålunda blir det exempelvis inte möjligt att ge en garanti som sträcker sig utöver normal hållbarhetstid och samtidigt begränsa åtagandet såvitt avser denna "extra tid" till att gälla avhjälpande av uppkommande fel. Värdet av klara och enkla regler rörande garantiernas rättsverkningar väger kanske tillräckligt tungt för att motivera en sådan ordning. Det hade emellertid varit av intresse att få denna fråga belyst i betänkandet.

Vad beträffar de föreslagna reglerna om garantier kan ytterligare följande påpekanden göras. Enligt motiven skall det vara möjligt att göra undantag från en garanti eller begränsa garantin till en viss del av tjänsten eller viss egenskap hos denna (s. 297, 463). Detta bör komma till klart uttryck i lagtexten. Verkan av en garanti anges i lagtexten vara att näringsidkaren skall "svara såsom för fel". Det kan ifrågasättas om inte den norska lagtextens "anses som mangel" ger bättre uttryck åt vad som åsyftas. Ansvaret skall avse bristfällighet som "uppkommer" under garantitiden. Detta kan möjligen tolkas som innebärande att näringsidkaren kan göras ansvarig även för en avvikelse som visar sig först efter garantitidens utgång men som måste antas ha förelegat dold redan före denna tidpunkt. En sådan tolkning torde emellertid inte vara åsyftad; jfr t. ex. s. 296, där

det talas om fel som "visar sig" under garantitiden. Denna fråga bör klargöras.

Reklamation och preskription vid fel

En konsument som vill göra gällande befogenhet på grund av fel skall enligt 3 kap. 3 § reklamera inom skälig tid efter det att han har märkt eller bort märka felet. Denna regel överensstämmer med vad som gäller enligt 11 § konsumentköplagen.

Förslaget innebär vidare, liksom köplagen och konsumentköplagen, att rätten att göra gällande fel preskriberas efter viss tid. Denna tid föreslås av utredningen bestämd till två år från avlämnandet. Motsvarande frist utgör enligt köplagen och konsumentköplagen ett år från det att köparen mottog varan. Enligt den norska köplagen gäller däremot en tvåårsfrist, och motsvarande frist har tagits upp i köplagsutredningens förslag till ny svensk köplag.

Flertalet fel torde såväl vid konsumenttjänster som vid konsumentköp märkas eller åtminstone böra märkas redan kort tid efter avlämnandet. En regel om preskription av rätten att reklamera blir därför av begränsad praktisk betydelse. Enligt utredningens förslag reduceras preskriptionsregelns vikt ytterligare av att den inte skall gälla vid s. k. dolda fel. Härmed avses enligt lagtexten fel som inte har visat sig och inte heller "rimligen kunnat upptäckas" inom tvåårstiden. Regeln om preskription av rätten att reklamera får alltså aktualitet bara när felet visserligen inte har märkts eller bort märkas av konsumenten i tid för reklamation före tvåårstidens utgång men likväl rimligen hade kunnat upptäckas dessförinnan. Vid bedömningen av vad som "rimligen hade kunnat upptäckas" skall man utgå från vad som kan förväntas av konsumenter i allmänhet, men hänsyn skall kunna tas till att en viss konsument har speciella kunskaper i det aktuella facket (s. 468).

Innebörden av det föreslagna undantaget är svårgripbar, och besvärliga tolkningsproblem kan förutses. Härigenom omintetgörs i viss mån en av de väsentliga fördelarna med en preskriptionsregel, nämligen att den förhindrar tvister. Undantagsregeln skall enligt utredningen tillämpas med försiktighet och bör inte komma till användning i bagatellfall (s. 296). Någon sådan begränsning kan emellertid inte utläsas av lagtexten. Snarare kan ifrågasättas om inte undantaget innebär en mycket kraftig urholkning av preskriptionsregeln.

Som redan har påpekats torde de flesta fel märkas eller åtminstone böra märkas inom ganska kort tid från avlämnandet. Även med mycket lågt ställda krav på undersökningsplikt bör man kunna begära att konsumenten inom den föreslagna preskriptionstiden har granskat tjänsten tillräckligt noga för att upptäcka sådana fel som kan iakttas av en person utan särskild fackkunskap. En regel om tvåårspreskription skulle därför sannolikt få betydelse huvudsakligen för fall då felet består i bristande hållbarhet eller är av sådan beskaffenhet att det inte ger sig till känna vid normal användning utan endast i speciella situationer, exempelvis vid särskilda påfrestningar av sällan förekommande slag. Det förefaller emellertid som om sådana fel som nu har nämnts i allmänhet skulle omfattas av utredningens definition av dolda fel. Om, för att anknyta till ett av utredningen anfört exempel (s. 468), putsen på ett reveterat trähus börjar flagna av efter fyra år, torde man normalt knappast kunna göra gällande att konsumenten rimligen hade kunnat upptäcka den bristande hållbarheten redan inom två år.

I sak synes skillnaden inte bli så stor mellan utredningsförslaget och en ordning där konsumentens rätt att göra gällande fel begränsas endast av kravet på reklamation inom skälig tid från det felet märkts eller bort märkas och av den allmänna tioårspreskriptionen. En sådan ordning torde motsvara nu gällande rätt på tjänsteområdet och överensstämmer också med vad som gäller för konsumentköp i Finland. Utredningen har inte konstaterat några allvarligare olägenheter med nuvarande ordning. Om regler om korttidspreskription skall införas kan man emellertid ifrågasätta om man inte, för att reglerna skall fylla något egentligt ändamål, bör begränsa utrymmet för undantag mer än utredningen har gjort. En möjlighet är att göra skillnad mellan olika typer av tjänster och t. ex. föreskriva längre preskriptionstid vid fel i arbete på byggnad eller annan anläggning (jfr det norska utredningsförslaget). En sådan uppdelning är dock, såsom utredningen själv påpekar, inte invändningsfri. Även om dolda fel av den typ utredningen åsyftar är ett större problem vid byggnadsentreprenader och liknande tjänster, torde de för övrigt inte vara helt ovanliga när det gäller arbete på lös egendom. En annan möjlighet är att begränsa undantagsregeln till fall av mera extraordinär typ, t. ex. sådana där felet inte kan upptäckas annat än under mycket speciella omständigheter, medan preskriptionsregeln blir tillämplig på normala "hållbarhetsfel".

Om garanti har lämnats utlöper preskriptionstiden enligt en särskild bestämmelse i förslaget tidigast skälig tid efter garantitidens utgång. Det kan möjligen ifrågasättas om inte detta skulle gälla även utan någon uttrycklig föreskrift i ämnet, men en lagbestämmelse är otvivelaktigt av värde för att undanröja oklarhet. Bestämmelsen torde emellertid inte böra gälla andra fel än sådana som omfattas av garantin. I specialmotiveringen sägs att den föreslagna regeln kan få viss analogisk tillämpning även vid garantitider som är kortare än preskriptionstiden (s. 467). Detta uttalande ter sig förbryllande. Att reklamation kan ske efter garantitidens utgång men inom preskriptionstiden synes följa direkt av de regler som utredningen föreslår i 3 kap. 2 § och 3 § första stycket. Härför krävs inte någon analogisk tillämpning av den nu berörda regeln.

Påföljder för fel

I 3 kap. 5–10 §§ upptas bestämmelser om påföljder för fel. Vid fel i tjänsten ges konsumenten i första hand rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper felet (5 § första stycket). Konsumenten är dock inte tvungen att utnyttja denna befogenhet. Han kan i stället välja att göra prisavdrag eller, under de förutsättningar som framgår av 8 §, häva avtalet. I så fall kan emellertid näringsidkaren erbjuda sig att avhjälpa felet (5 § andra stycket). Ett sådant erbjudande medför att konsumenten i princip inte kan göra gällande rätt till prisavdrag eller hävning förrän den tid som står näringsidkaren till buds för att avhjälpa felet har gått till ända utan att något avhjälpande har skett. Att detta är förslagets innebörd torde i och för sig vara klart (jfr exempelvis s. 478), även om vissa motivuttalanden kan inge tvekan (jfr s. 312). Det kan emellertid ifrågasättas om inte lagreglerna skulle kunna utformas på ett sätt som gör att påföljdssystemets struktur framträder tydligare.

Den i 5 § första stycket föreslagna regeln om näringsidkarens skyldighet att avhjälpa fel saknar motsvarighet i köplagen. En sådan regel ingår emellertid i köplagsutredningens förslag till ny köplag, och vi skall enligt våra direktiv överväga om och i vad mån man bör föreskriva en tvingande avhjälpningsskyldighet för säljaren vid konsumentköp.

Regeln i 5 § andra stycket, som ger näringsidkaren rätt att avhjälpa fel även om konsumenten inte kräver det, är gynnsammare för näringsidkaren än motsvarande regler i 49 § köplagen och 5 § andra stycket konsumentköplagen samt 49 § i köplagsutredningens förslag till ny köplag. En avhjälpningsrätt för säljaren av i stort sett samma innebörd som konsumenttjänstutredningen föreslår skall emellertid enligt köplagsutredningen anses följa av den regel om avhjälpningsskyldighet som upptas i 42 § i köplagsförslaget (SOU 1976:66 s. 306–307). Om en sådan avhjälpningsrätt skall gälla synes detta, vilket också har framhållits vid remissbehandlingen av köplagsutredningens betänkande, böra komma till klart uttryck i lagtexten, såsom har skett i konsumenttjänstutredningens förslag.

I 5 § tredje stycket föreskrivs att avhjälpande skall ske inom skälig tid. Beträffande innebörden av uttrycket "skälig tid" hänvisas i specialmotiveringen (s. 473) till vad som sägs i specialmotiveringen till 2 kap. 7 §, som rör tiden för utförandet. Specialmotiveringen till denna paragraf (s. 436) ger emellertid knappast någon ledning för tolkningen. Det kan för övrigt ifrågasättas om det är rimligt att tillämpa samma principer i de båda situationerna. I det ena fallet gäller det att avgöra när en beställd tjänst skall vara utförd, om avtal därom inte har träffats, i det andra att avgöra hur lång tid en näringsidkare som har tillhandahållit en felaktig prestation skall ha på sig för att avhjälpa felet. I förarbetena till konsumentköplagen har innebörden av uttrycket "skälig tid" i samband med avhjälpande belysts ganska utförligt (prop. 1973:138 s. 189). Dessa uttalanden torde kunna tjäna till ledning även när det gäller tjänster.

Enligt 6 § skall näringsidkaren själv stå för sina kostnader för avhjälpandet. Av denna regel följer inte att näringsidkaren också skall svara för konsumentens kostnader i sammanhanget. Denna fråga torde i stället bli att bedöma enligt reglerna i 4 kap. om näringsidkarens skadeståndsskyldighet. Detta innebär att konsumenten i vissa situationer inte kan få ersättning för dessa kostnader. Vi återkommer till skadeståndsreglerna i det följande.

Under vissa förhållanden kan ett avhjälpande av ett fel kräva en kostsam transport. Den omständigheten att näringsidkaren skulle drabbas av en sådan kostnad kan befria honom från skyldighet att avhjälpa felet (s. 307). Enligt uttalanden i motiven skall emellertid konsumenten kunna undanröja detta hinder genom att erbjuda sig att själv stå för viss del av transportkostnaden, nämligen så stor del därav att vad som kommer att åvila näringsidkaren ligger innanför dennes "offergräns" (s. 309). Detta torde anses följa av huvudregeln i 5 § första stycket. I specialmotiveringen till 6 § görs emellertid uttalanden som tycks bygga på ett annat synsätt. Man synes där utgå från att näringsidkaren i princip är avhjälpningsskyldig även i en situation av nu åsyftad typ men har rätt till ersättning av konsumenten för transportkostnaden (s. 474–475). Det är ingalunda säkert att de båda synsätten leder till samma resultat i den praktiska tillämpningen.

Frågor om var avhjälpande skall ske och vilken av parterna som skall svara för uppkommande transportkostnader regleras f. n. utförligt i vissa standardavtal (jfr s. 304–305). Det hade varit av intresse att i motiven få närmare belyst hur utredningens förslag förhåller sig till dessa regler.

I 7 § regleras konsumentens rätt att innehålla betalningen som säkerhet för krav på grund av fel. Enligt motiven bör konsumenten kunna hålla inne hela betalningen om det är "klart" att han har rätt att häva avtalet i dess helhet, och om det "står klart" att han är berättigad till skadestånd bör hänsyn även tas till detta (s. 319). Dessa uttalanden kan uppfattas som uttryck för en mera restriktiv syn på konsumentens befogenheter än som

kan utläsas ur lagtexten. De är inte heller helt förenliga med vad utredningen anför om att konsumenten måste ges en "betryggande marginal" (jfr även specialmotiveringen s. 476).

Genom 7 § och motsvarande bestämmelse rörande dröjsmål i 14 § andra stycket ges konsumenten rätt att hålla inne betalningen till säkerhet för krav på skadestånd på grund av fel eller dröjsmål. Någon motsvarande rätt ges inte i fråga om skadestånd på annan grund (jfr 4 kap. 2 §). Utredningen har inte redovisat någon motivering för denna skillnad.

För att konsumenten skall ha rätt att häva avtalet på grund av fel ställs i 8 § upp ett väsentlighetskrav. Enligt motiven fordras dessutom att väsentligheten har varit synbar. Näringsidkaren skall sålunda ha insett eller bort inse att felet var av sådan väsentlig betydelse som avses i paragrafen (s. 316, 477). Någon regel härom föreslås emellertid inte i lagtexten. Inte heller köplagsutredningens förslag till köplag innehåller någon sådan föreskrift. Som motivering härför har köplagsutredningen anfört att ett sådant krav skulle passa mindre väl vid s. k. abstrakt fel, dvs. sådant fel som utgör avvikelse från den standard som allmänt fordras. Gäller det egenskaper som har betydelse bara för den särskilde köparen kan det däremot enligt köplagsutredningen vara rimligt att ta hänsyn till om säljaren har insett eller bort inse väsentligheten. Det har emellertid inte ansetts nödvändigt att tynga lagtexten med anvisningar härom (SOU 1976:66 s. 305–306). Konsumenttjänstutredningen anför beträffande abstrakt fel att det måste finnas en stark presumtion för att näringsidkaren har insett eller i vart fall bort inse att felet är väsentligt (s. 316). Det kan emellertid ifrågasättas om det över huvud taget bör finnas något utrymme för näringsidkaren att undgå ansvar vid ett fel av detta slag än om det visas att felet faktiskt inte är väsentligt för konsumenten i det individuella fallet.

9.8 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Garanti

För närvarande råder stor osäkerhet om värdet och innebörden av garantier som utfästs från näringsidkare. Många garantier är så utformade att de ger konsumenten ett sämre skydd är de civilrättsliga reglerna. Utredningen föreslår nu att näringsidkare under garantitiden ansvarar som för fel. Det betyder att konsumenten har rätt till hela det påföljdssystem som lagförslaget innebär. Näringsidkaren kan alltså inte föreskriva att endast en påföljd, t. ex. avhjälpande, kan krävas. Vidare innebär utredningens förslag att omvänd bevisbörda till konsumentens fördel skall gälla. Näringsidkaren måste, för att slippa ansvar, göra sannolikt att bristfällighet i tjänsten beror på olyckshändelse eller på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Reklamation

TCO anser vad beträffar reklamation att konsumenttjänstlagen skall anslutas till konsumentköplagens regler nämligen att konsumenten skall underrätta näringsidkaren om att han vill göra gällande befogenheter på grund av fel inom skälig tid efter det att tjänsten är avslutad. Eftersom dock regeln, inom skälig tid, är något oklar förordar TCO, såsom utredningen föreslagit, att frågan om upprättande av standardformulär med bl. a. bestämmelser om lämplig reklamationstid tas upp mellan KOV/KO och resp. näringslivsorganisationer.

De förslag som utredningen lagt fram om en tvåårig preskriptionstid kan TCO ansluta sig till, dock att möjlighet till genombrott vid s. k. dolda fel skall finnas.

Påföljder

I första hand gäller för fel och dröjsmål, enligt utredningen, att konsumenten skall kunna begära att få en avtalsenlig prestation. Möjlighet till hävning föreligger i begränsad utsträckning vid dröjsmål. Enligt TCOs mening är den naturliga påföljden att konsumenten får den avtalade prestationen utförd.

Utredningen intar en restriktiv hållning till påföljden hävning förmodligen på grund av svårigheten att häva en tjänst. Utredningen föreslår att hävning endast skall ske om felet eller dröjsmålet är väsentligt och att hävningen endast får ske beträffande framtida, dvs. ej utförd prestation. Endast i fall av s. k. kvalificerad väsentlighet medges hävning även av redan utförd tjänst. Med kvalificerad väsentlighet avser utredningen att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat.

TCO tillstyrker utredningens förslag vad avser hävning. TCO anser att det är nödvändigt att möjlighet till hävning finns som en komplettering till naturaprestation.

9.9 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

Konsumentköplagen hindrar inte att en säljare i en garantiutfästelse ålägger köparen att betala viss självrisk eller transportkostnader vid avhjälpande av fel; sådana villkor kan emellertid underkännas enligt 36 § avtalslagen och förbjudas enligt avtalsvillkorslagen. JUSEK välkomnar att det nu i konsumenttjänstlagen föreslås en tvingande regel att avhjälpande av fel normalt skall ske på näringsidkarens bekostnad. Klausuler om att viss självrisk utgår vid varje avhjälpande eller att transportkostnader skall bäras av konsumenten är alltså i princip ogiltiga. I 3: 6 formuleras detta så att näringsidkaren inte skall ha rätt till ersättning för *sina* kostnader i samband med avhjälpandet. Kostnader kan såsom framgår av motiven (sid. 307 ff) emellertid uppdelas i näringsidkarens kostnader och konsumentens kostnader, bl. a. vid transport av varan. Det förefaller vara meningen att näringsidkaren i princip skall hämta varan vid avhjälpande, där avhjälpande inte kan ske hos konsumenten. Detta är också en rimlig utgångspunkt, eftersom näringsidkaren varit skyldig att tillhandahålla felfri prestation mot vederlag. Med denna konstruktion blir alla transportkostnader i princip näringsidkarens kostnader. – Frågan kommer emellertid att uppstå hur läget skall behandlas, om konsumenten själv forslar en felaktig sak (t. ex. en dåligt reparerad TV-apparat) till näringsidkaren för avhjälpande av felet.

På denna punkt anförs i motiven (sid. 308 y) att, om kostnaderna ligger på konsumentens sida, så måste han antingen kvitta dem vid betalningen eller återkräva dem, ehuru konsumenten dock bör stå för vissa smärre kostnader, t. ex. mindre lokaltransporter (jfr sid. 390). Hänvisas konsumenten att återkräva sina kostnader enligt skadeståndsreglerna, undgår näringsidkaren emellertid ersättningsskyldighet om han kan exculpera sig. Det riktiga förefaller enligt förbundet vara, att konsumenten i princip skall ha betalt för alla transportkostnader – frånsett de fall då transportkostnaderna är så stora att näringsidkaren inte är skyldig att avhjälpa felet enligt

3: 5 första stycket – men att konsumenten bör kontakta näringsidkaren innan transporten utförs för att utreda om näringsidkaren själv vill ombesörja transporten; endast ifall näringsidkaren vägrar detta, bör konsumenten ha betalt för transportkostnader, varvid en mindre lokaltransport utförd med privatbil eller utan extra besvär med allmänna kommunikationsmedel inte behöver anses ha medfört någon extra kostnad.

3: 9 första stycket andra punkten bör jämkas. Häver kunden på grund av att näringsidkaren begått kontraktsbrott, skall kunden för det som inte återlämnas ej betala näringsidkarens kostnader i den mån dessa överstiger värdeökningen.

9.10 Sveriges advokatsamfund:

Garanti

Enligt samfundets mening erbjuder tidsbestämda garantier för tjänsteprestationer betydelsefulla fördelar för konsumenten även om garantin i princip bara omfattar fel vars grundorsak förelåg vid farans övergång och alltså inte är en funktionsgaranti. Samfundet kan inte dela utredningens uppfattning att förekommande garantier i allmänhet är funktionsgarantier. Utredningens förslag att alla tidsbestämda garantier skall tolkas som funktionsgarantier utgör således enligt samfundets mening ett förslag om tvångsvis utvidgade garantiåtaganden. Eftersom emellertid frihet föreligger att inte lämna någon garanti alls, tvingar den föreslagna regeln näringsidkaren, som inte vill åta sig ett utvidgat ansvar, att i stället avstå från att lämna garanti. Samfundet kan inte finna att en sådan utveckling skulle ligga i konsumenternas intresse och avstyrker följaktligen förslaget i denna del.

Reklamation

Införandet i konsumenttjänstlagen av en preskriptionsfrist som motsvarighet till 54 § köplagen respektive 11 § konsumentköplagen framstår för samfundet som en naturlig åtgärd vid lagregleringen av tjänsteavtal. En annan reglering än den allmänna tioårspreskriptionen är på detta område motiverad av samma skäl som föranlett motsvarande köprättsliga bestämmelser. Vad beträffar den tidsfrist som bör gälla får hänsyn tas till att förhållandena varierar i hög grad mellan olika typer av tjänster. I allmänhet är den tid inom vilken fel yppar sig kort och ligger väl inom den köprättsliga ettårsfristen. Ibland, särskilt vid arbete på fast egendom, kan emellertid en längre preskriptionstid vara motiverad. Samfundet motsätter sig därför inte att en dispositiv preskriptionstid i lagen fastställs till två år. Enligt samfundets mening är det med hänsyn till förhållandena på tjänsteområdet omotiverat att fastställa en så förhållandevis lång preskriptionstid som tvingande minimum.

Enligt samfundets mening är det också naturligt att preskriptionstiden i vissa fall av s. k. dolda fel kan genombrytas. Det kan härvid vara motiverat att gå något längre än som sker i 54 § köplagen. På byggnadsentreprenadområdet är sedan länge i standardvillkor ett ansvar för grov vårdslöshet föreskrivet även efter garantitidens utgång. Däremot kan samfundet inte finna det välmotiverat att genombryta preskriptionstiden vid varje dolt fel, något som i praktiken helt skulle urholka preskriptionsregeln. En tvingande regel om preskriptionsgenombrott skulle dessutom innebära synnerligen långtgående förändringar vars ekonomiska konsekvenser utredningen

synbarligen inte övervägt. På byggnadsentreprenadsidan där ett- eller tvåårig garanti- och preskriptionstid allmänt tillämpas och där utredningens förslag skulle ha sina största effekter, finns det anledning att anta att hanteringen av reklamationer av allehanda mindre bristfälligheter som efter hand uppträder under en tioårsperiod skulle innebära mycket stora kostnader. Behovet av konsumentskydd på detta området bör inte negligeras men synes inte inom rimliga kostnadsramar kunna lösas på sätt utredningen föreslår.

Avhjälpande av fel

Principen att näringsidkare som avhjälper fel skall stå för sina egna kostnader framstår enligt samfundets mening som en självklar normalregel. Samfundet anser emellertid även på denna punkt att omständigheterna i samband med olika tjänster är så varierande att regeln inte bör göras tvingande. Det kan sålunda förekomma fall där det ligger i konsumentens intresse att kunna avtala om någon viss avvikelse från huvudregeln. Som exempel kan nämnas rimliga självriskbelopp i samband med mycket långvariga garantiåtaganden av näringsidkaren. En sådan ansvarsbegränsning kan möjliggöra en praktisk och ekonomisk lämplig avgränsning mellan olika bristfälligheter som är mer och mindre betydelsefulla för konsumenten att få avhjälpta utan egna uppoffringar. Ett förbud mot sådana lösningar kan motverka från konsumentsynpunkt önskvärda ansvarsregleringar, därför att kostnaderna blir orimligt höga om näringsidkaren måste svara utan varje undre gräns.

Verkningarna av hävning

Samfundet delar utredningens uppfattning att konsumenten endast i begränsad utsträckning bör åläggas skyldighet att erlägga ersättning vid total hävning, även om det är omöjligt att återlämna vad näringsidkaren presterat. Ofta kan naturligtvis ingen ersättning alls ifrågakomma när syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. I vissa fall synes dock en ersättning till näringsidkaren för nedlagda kostnader kunna vara skälig med hänsyn till omständigheterna även om någon värdeökning för konsumenten inte kan visas ha uppkommit. Enligt samfundets mening borde värdeökning därför inte uppställas som ett särskilt rekvisit i lagtexten utan i stället få beaktas vid skälighetsbedömningen.

9.11 Sveriges domareförbund:

3 kap. 3 §

Utredningen har i förevarande lagrum föreslagit att konsumentens rätt till talan på grund av fel skall preskriberas efter två år, räknat från tidpunkten för farans övergång. Preskriptionsfristen skall dock kunna genombrytas vid förekomsten av s.k. dolda fel. Regeln ansluter sig – förutom undantaget för dolda fel – till vad köplagsutredningen föreslagit beträffande en förlängning av preskriptionstiden i 54 § köplagen.

Av skäl som inledningsvis berörts under rubriken "Allmänna synpunkter" anser förbundet att principiella förändringar i grundläggande civilrättsliga värderingar bör genomföras med generell giltighet för såväl köp som tjänster. En förlängning av preskriptionsfristen bör därför inte ensidigt genomdrivas på tjänsteområdet.

9.12 Vissa organisationer inom näringslivet:

Felbegreppet (1 §)

Vid bestämmande av felbegreppet hänvisas till vad som tidigare sagts ifråga om avtalets innehåll och "resultatansvaret". I köprätten är tidpunkten för farans övergång även avgörande när det gäller att bedöma om fel föreligger (44 § köplagen). Det finns ingen anledning att frångå denna princip för konsumenttjänster. Det första ordet i 1 §, andra stycket "utgångspunkt", bör därför ersättas med ordet "avgörande". Organisationerna är medvetna om att den nu föreslagna omformuleringen stämmer mindre väl överens med utredningens förslag att näringsidkaren principiellt förpliktar sig att åstadkomma ett visst resultat som skall hålla under viss tid. Organisationerna har emellertid avvisat tanken på ett generellt resultatansvar och återkommer i nästa avsnitt till frågan om innebörden av tidsbestämda garantier.

Garanti (2 §)

De garantiåtaganden som förekommer i praktiken för varor och tjänster är i allt väsentligt utformade som garantier för avsaknad av s. k. ursprungligt fel, vilka utredningen benämnt "Almén-garantier". Funktions- eller hållbarhetsgarantier tillhör undantagen. Under sådana förhållanden är det felaktigt att föreskriva att alla tidsbestämda garantier måste uppfattas som funktions- eller hållbarhetsgarantier. Eftersom detta strider mot gällande praxis och näringsidkarnas normala avsikt med garantierna, kommer utredningens förslag att leda till förvirring. Undantagen från utfästelsen om en funktions- eller hållbarhetsgaranti har utformats alltför snävt. Självfallet räcker det inte att undanta olyckshändelse och "omständighet som är att hänföra till konsumenten". Det finns nämligen ingen anledning varför näringsidkaren t. ex. skulle ta på sig ansvar för sådan tredje man som han inte anlitat för uppdragets utförande. Den föreslagna regeln stämmer inte heller överens med vad som gäller inom köprätten. Om säljaren eller annan person åtar sig att ge service på varan sedan garantitiden i köpavtalet gått ut, skulle detta innebära den plötsliga förbättringen för konsumenten att varans funktionsduglighet garanteras. Erfarenheten visar att överdrivna anspråk på garantiskydd ofta nog kan få helt motsatt verkan. Sålunda har t. ex. utformningen av tillverkaransvaret i 12 § konsumentköplagen lett till att tillverkargarantierna praktiskt taget försvunnit ur marknaden.

Reklamation (3, 4 §§)

Reklamationstidens längd kan självfallet diskuteras. Emellertid bör man inte utan starkt vägande skäl frångå den sedan länge accepterade ettårsregeln. Det är också tveksamt om den fördyring, som en utsträckning av fristen skulle komma att medföra, är något som genomsnittskonsumenten är beredd att betala för. Organisationerna vill ånyo erinra om vikten att undvika sådana onödiga fördyringar som kan leda till att i och för sig önskvärda reparationer inte blir genomförda. Härtill kommer ökade svårigheter för sista säljledet att föra tillbaka reklamationen till den som i sista hand skall svara för den. En tvåårsfrist bör därför under inga förhållanden genomföras förrän motsvarande ändring har gjorts i konsumentköplagen och den allmänna köplagen.

Utredningen har vidare föreslagit en genombrytning av reklamationsfristen för s. k. dolda fel. Som stöd för denna nyhet åberopas främst det s. k. Nälsta-fallet (NJA 1977 s. 138), som rörde ett dolt fel i ett radhus. Med

hänsyn till att avtalet – ehuru formellt ett köp av lös egendom – i realiteten borde likställas med överlåtelse av fast egendom, kunde det avgöras utan direkt tillämpning av 54 § köplagen. Köparen ansågs därför ej ha förlorat sin rätt att påtala felet trots att reklamation skedde först nio år efter köpet. Organisationerna anser inte att detta avgörande kan tas till intäkt för en lagregel om genombrott av reklamationsfristen i avtal om konsumenttjänster. En sådan lagregel skulle innebära högst betydande osäkerhetsmoment för näringsidkarna och i allt väsentligt slutligt drabba dem som står i avtalsförhållande till konsumenten, eftersom möjligheten att återföra reklamationen på ansvarig part måste betrakats som helt obefintlig sedan reklamationsfristen i avtalsförhållandet med "bakre led" gått ut.

Felpåföljder (5–10 §§)

Organisationerna har i och för sig inget att erinra mot förslaget om felpåföljder, vilket i stort sett stämmer överens med gällande rätt. Den förändring som föreslås genom införandet av ett krav på "kvalificerad" väsentlighet som villkor för hävning är väl motiverad, eftersom, såsom utredningen framhåller, ett återställande av naturaprestationen svårligen kan komma ifråga för tjänster. Utredningen anför i betänkandet (s. 477) att konsumenten endast kan åberopa väsentligheten om den varit synbar för näringsidkaren. Enligt organisationerna bör detta komma till uttryck i 8 § genom att bisatsen i första meningen får följande lydelse:

"om det har stått klart för näringsidkaren att syftet med tjänsten skulle huvudsakligen förfelas".

Införandet av en avhjälpningsskyldighet (5 §) innebär också en nyhet jämfört med gällande rätt och även den är motiverad för att tillgodose konsumentens intresse. Organisationerna vill emellertid föreslå att man i undantagsregeln från avhjälpningsskyldigheten i lagtexten gör klart att även det avtalade priset och inte endast felets betydelse för konsumenten inverkar på skälighetsbedömningen. Detta kan man åstadkomma genom att orden "det avtalade priset och" skjuts in före "felets betydelse" i 5 §, första stycket.

9.13 Handelskamrarna:

Felbegreppet (3 kap. 1 §)

Vid bestämmandet av felbegreppet hänvisas till vad som tidigare sagts i fråga om avtalets innehåll och "resultatansvaret". I köprätten är tidpunkten för farans övergång även avgörande när det gäller att bedöma om fel föreligger (44 § köplagen). Det finns ingen anledning att frångå denna princip för konsumenttjänster. Det första ordet i 1 §, andra stycket, "utgångspunkt", bör därför ersättas med ordet "avgörande". Kamrarna är medvetna om att den nu föreslagna omformuleringen stämmer mindre väl överens med utredningens förslag att näringsidkaren principiellt förpliktar sig att åstadkomma ett visst resultat som skall hålla under viss tid. Kamrarna har emellertid avvisat tanken på ett generellt resultatansvar och återkommer i nästa stycke till frågan om innebörden av tidsbestämda garantier.

Garanti (3 kap. 2 §)

De garantiåtaganden som förekommer i praktiken för varor och tjänster är i allt väsentligt utformade som garantier för avsaknad av s. k. ursprung-

ligt fel, vilka utredningen benämnt "Almén-garantier". Funktions- eller hållbarhetsgarantier tillhör undantagen. Under sådana förhållanden är det felaktigt att föreskriva att alla tidsbestämda garantier måste uppfattas som funktions- eller hållbarhetsgarantier. Eftersom detta strider mot gällande praxis och näringsidkarnas normala avsikt med garantierna, kommer utredningens förslag att leda till förvirring. Härtill kommer att undantagen från utfästelsen om en funktions- eller hållbarhetsgaranti utformats alltför snävt. Självfallet räcker det inte att undanta olyckshändelse och "omständighet som är att hänföra till konsumenten". Det finns nämligen ingen anledning varför näringsidkaren t. ex. skulle ta på sig ansvar för sådan tredje man som han inte anlitat för uppdragets utförande. Den föreslagna regeln stämmer inte heller överens med vad som gäller inom köprätten. Den skulle därför leda till det egendomliga resultatet att konsumentskyddet successivt förstärks med tiden i stället för att avta. Om nämligen säljaren eller annan person åtar sig att ge service på varan sedan garantitiden i köpavtalet gått ut, skulle detta innebära den plötsliga förbättringen för konsumenten att varans funktionsduglighet garanteras. Erfarenheten visar att sådana överdrivna anspråk på konsumentskydd ofta nog kan få helt motsatt verkan. Sålunda har t. ex. utformningen av tillverkaransvaret i 12 § konsumentköplagen lett till att tillverkargarantierna praktiskt taget försvunnit ur marknaden. Ifall bestämmelsen om näringsidkarens garantiansvar antas i föreslaget skick, är det troligt att näringsidkarna i framtiden helt kommer att avstå från tidsbestämda garantier.

Reklamation (3 kap. 3, 4 §§)

Reklamationstidens längd kan självfallet diskuteras. Emellertid bör man inte utan starkt vägande skäl frångå den sedan länge accepterade ettårsregeln. Det är också tveksamt om den fördyring, som en utsträckning av fristen skulle komma att medföra, är något som genomsnittskonsumenten är beredd att betala för. Kamrarna vill ånyo erinra om vikten att undvika sådana onödiga fördyringar som kan leda till att i och för sig önskvärda reparationer inte blir genomförda. Härtill kommer ökade svårigheter för sista säljledet att föra tillbaka reklamationen till den som i sista hand skall svara för den. En tvåårsfrist bör därför under inga förhållanden genomföras förrän motsvarande ändring har gjorts i konsumentköplagen och den allmänna köplagen.

Utredningen har vidare föreslagit en genombrytning av reklamationsfristen för s. k. dolda fel. Som stöd för denna nyhet åberopas främst det s. k. Nälsta-fallet (NJA 1977 s. 138), som rörde ett dolt fel i ett radhus. Med hänsyn till att avtalet – ehuru formellt ett köp av lös egendom – i realiteten borde likställas med överlåtelse av fast egendom, kunde det avgöras utan direkt tillämpning av 54 § köplagen. Köparen ansågs därför ej ha förlorat sin rätt att påtala felet trots att reklamation skedde först nio år efter köpet. Kamrarna anser inte att detta avgörande kan tas till intäkt för ett generellt genombrott av reklamationsfristen i avtal om konsumenttjänster. En sådan lagregel skulle innebära högst betydande osäkerhetsmoment för näringsidkarna och i allt väsentligt slutligt drabba dem som står i avtalsförhållande till konsumenten, eftersom möjligheten att återföra reklamationen på ansvarig part måste betraktas som helt obefintlig sedan reklamationsfristen i avtalsförhållandet med "bakre led" gått ut.

Felpåföljder (3 kap. 5–10 §§)

Handelskamrarna har i och för sig inget att erinra mot förslaget om felpåföljder, vilket i stort sett stämmer överens med gällande rätt. Den

förändring som föreslås genom införandet av ett krav på "kvalificerad" väsentlighet som villkor för hävning är väl motiverad, eftersom, såsom utredningen framhåller, ett återställande av naturaprestationen svårligen kan komma i fråga för tjänster. Utredningen anför i betänkandet (s. 477) att konsumenten endast kan åberopa väsentligheten om den varit synbar för näringsidkaren. Enligt kamrarna bör detta komma till uttryck i 8 § genom att bisatsen i första meningen får följande lydelse: "Om det har stått klart för näringsidkaren att syftet med tjänsten skulle huvudsakligen förfelas".

Införandet av en avhjälpningsskyldighet (5 §) innebär också en nyhet jämfört med gällande rätt, men även den är motiverad för att tillgodose konsumentens intresse. Kamrarna vill emellertid föreslå att man i undantagsregeln från avhjälpningsskyldigheten i lagtexten gör klart att även det avtalade priset och inte endast felets betydelse för konsumenten, inverkar på skälighetsbedömningen. Detta kan man åstadkomma genom att orden "det avtalade priset och" skjuts in före "felets betydelse" i 5 §, första stycket.

9.14 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Reklamation

Vad gäller reklamationsfristens längd i § 3, st. 2, ansluter vi oss till det gemensamma expertyttrandet på sid. 516–517 i utredningen. Frågan om preskriptionsreglerna bör lösas i ett sammanhang i samband med den generella översynen av köprätten och reglerna om allmän preskription. Beträffande "dolda" fel är förslaget olyckligt utformat, då det kan tolkas som att det innehåller en obegränsad reklamationsfrist. I st. 3 talas vidare om reklamation "inom den tid som följer av ... andra stycket", trots att ingen tid, dvs. ingen yttre tidsgräns där sätts för "dolda" fel.

Vi föreslår därför en omformulering av lagtexten enligt ungefärligen följande (där det understrukna är vårt förslag): "Vill konsumenten ... (reklamera) inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. *Reklamation skall dock ske senast inom ett år från den tidpunkt som anges i 2 kap. 14 §* ... Försummar konsumenten att reklamera inom den tid som följer av första stycket och andra stycket förlorar han rätten att göra gällande befogenhet p.g.a. felet, såvida *detta inte visat sig inom den sagda tiden och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan* och näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst".

En allmän slutsats av resonemangen om preskriptionstider är, att behovet hos en näringsidkare att försäkra sig om regressrätt mot "de bakre leden" ökar ju längre reklamationsfristen sätts och ju mindre krav läggs på konsumenten i reklamationsfrågor.

Avhjälpande

Enklare och klarare hade varit att i § 6, st. 1, skriva ungefär sålunda: "Fel skall avhjälpas utan kostnad för konsumenten".

9.15 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund:

Reklamation och preskription

Som utredningen funnit utgör den allmänna 10-årspreskriptionens tillämpning inom tjänsteområdet inte ett resultat av övertänkta lagregler

utan är snarare en följd av att det saknas särskild lagstiftning om tjänster. Föreningen och förbundet finner det naturligt att i konsumenttjänstlagen införa en särskild preskriptionsfrist motsvarande vad som gäller enligt 54 § köplagen resp. 11 § konsumentköplagen. Preskriptionsfristens längd bör ansluta till vad som gäller inom det köprättsliga området. Några avgörande skäl för en avvikande reglering vad avser konsumenttjänster föreligger inte.

Utredningen föreslår vidare ett allmänt genombrott av preskriptionstiden för fel som "inte visar sig inom denna tid och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan". Utredningen ger uttryck för förhoppningen att det föreslagna genombrottet för dolda fel efter en ett- eller tvåårig garanti/ansvarstid, inte kommer att aktualiseras på "mindre tjänster", typ reparation av bilar, hushållsmaskiner, TV-apparater o. d. utan närmast på "större tjänster", typ reparation av byggnader, båtar etc. Gränsdragningsproblemen härvidlag är emellertid uppenbara. Väl kan tänkas att preskriptionsgenombrottet kan komma att göras gällande i en helt annan omfattning än vad utredningen tänkt sig i motivuttalandena. I de standardavtal, som vunnit allmän tillämpning inom byggnadsbranschen, gäller regelmässigt att byggföretaget efter garantitidens utgång och i övrigt under allmän preskriptionstid, ansvarar för fel och brist, som beror på grov vårdslöshet från byggföretagets sida. Föreningen och förbundet kan därför för byggnadsbranschens del tillstyrka att genombrott av preskriptionsregeln får ske för fel, som beror på grov vårdslöshet – jfr 3 kap. 3 §, tredje stycket i utredningsförslaget. Utredningens förslag innebär emellertid i princip att preskriptionsgenombrott sker för alla fel och brister, som "inte rimligen kunnat upptäckas" inom tvåårstiden. *En tvingande regel härom innebär mycket långtgående förändringar av gällande rättsläge.* De avsevärda prisförhöjningar på nu ifrågavarande konsumenttjänster, som skulle utgöra en direkt följd av utredningens förslag i denna del, har över huvudtaget inte föranlett några överväganden från utredningens sida. Frågan om ansvar för byggföretagen gentemot en konsument för dolda fel, som framträder efter en ettårig garantitids utgång och kostnadskonsekvenserna härav har nyligen varit föremål för ingående prövning av marknadsdomstolen i mål mellan KO och AB Skånska Cementgjuteriet (marknadsdomstolens beslut 1979: 17). Utredningens motiv för genombrottet av preskriptionsregeln för dolda fel ansluter i allt väsentligt till KOs talan inför marknadsdomstolen i nu berörd del. Marknadsdomstolen fann – i likhet med tidigare Bostadsstyrelsen – att en allmän rätt att föra talan mot fel och brist, som framträder efter garantitidens utgång, skulle vara förenad med avsevärda kostnader. Ett efter många års nyttjande upptäckt fel skulle vid sådant förhållande regelmässigt föranleda en besiktning i syfte att utröna om felet kunde hänföras till någon ursprunglig ofullkomlighet hos entreprenaden och därmed falla under entreprenörens ansvar eller om detsamma möjligen kunde ha uppkommit under brukandet av egendomen. Att avgöra sådana frågor kan uppenbarligen vara ytterst vanskligt samt medföra utdragna och kostnadskrävande utredningar, som endast ibland skulle leda till ett för konsumenten tillfredsställande resultat. Enligt marknadsdomstolen måste man därför ifrågasätta om en sådan ordning med åtföljande betydande prisförändringar ter sig som förmånlig för konsumentkollektivet även om den i något enskilt fall skulle kunna visa sig vara till gagn. Mot bakgrund härav fann marknadsdomstolen att ansvaret för fel och brist efter den ettåriga garantitidens utgång, i likhet med vad som tidigare gällt, kunde begränsas till att avse fall av grov vårdslöshet från entreprenörens sida. Marknadsdomstolen var enig i denna bedömning.

Även om det alldeles övervägande antalet fel vid arbeten å fast egendom uppmärksammas i samband med kontroll och besiktningar av arbetena, kan naturligtvis enstaka fel eller brister stundom framträda efter ansvarstidens utgång. Även vid köp av lös egendom – särskilt större kapitalvaror såsom bilar, båtar etc. – kan emellertid på motsvarande sätt förekomma att fel eller brist framträder efter preskriptionstidens utgång. Vare sig i samband med arbetet med översyn av köplagen eller vid tillkomsten av konsumentköplagen har tanken på ett genombrott av preskriptionstiden aktualiserats. Bärande skäl för att nu på tjänsteområdet införa en så betydande utvidgning av näringsidkarens ansvar jämfört med vad som gäller inom köprätten, föreligger ej. Utredningens förslag ansluter inte heller till rådande rättsläge, som det kommit till uttryck i marknadsdomstolens ovan angivna beslut. Att utredningen över huvudtaget inte gjort några överväganden av kostnadseffekterna för konsumentkollektivet av lagförslaget, särskilt i nu aktuell del, finner föreningen och förbundet synnerligen anmärkningsvärt.

Utöver vad nu anförts vill föreningen och förbundet framhålla att den ifrågavarande bestämmelsen fått en ur lagteknisk synpunkt helt otillfredsställande utformning. Någon större åtskillnad vid den praktiska tillämpningen mellan fel, som är "dolda" i den meningen att de inte märkts och inte heller bort märkas respektive fel som "inte rimligen kunnat upptäckas" torde man inte kunna räkna med.

9.16 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Preskriptionstid

Utredningen föreslår en huvudregel om preskription av rätten att reklamera på grund av fel i tjänsten.

Som en lämplig tidsfrist föreslås här två år. Regeln föreslås dock kunna genombrytas vid s.k. dolda fel, då den allmänna tioåriga preskriptionstiden skall vara tillämplig.

Oavsett hur gällande rättsläge är att uppfatta i vad det avser preskriptionstid för utförda tjänster, är det – som utredningen själv framhåller – önskvärt med enhetliga regler om reklamation inom köp- och tjänsterätten. Inom köprätten är preskriptionstiden ett år. Köplagsutredningen har emellertid föreslagit att preskriptionstiden förlängs till två år.

Frågan om en enhetlig preskriptionstid vid köp och tjänster bör lämpligen lösas i ett sammanhang. Principiellt sett gör sig samma synpunkter gällande här i vad avser frågan om den absoluta tidsgräns som lämpligen bör uppställas för reklamation. Det skulle onekligen te sig förvirrande och föga ändamålsenligt att nu införa en tvåårsregel inom tjänsterätten samtidigt som nuvarande ettårsregel inom köprätten förblir oförändrad.

När det gäller arbeten på lös sak, t.ex. en bilreparation, saknas skäl att låta preskriptionstiden vara längre än ett år. Bristfälligt utförda tjänster på detta område torde i allmänhet kunna upptäckas i nära anslutning till tjänstens avslutande. En ettårig reklamationsfrist är därför i allmänhet att anse som väl tilltagen i detta avseende. En ytterligare förlängning av tiden ter sig föga ändamålsenlig och torde dessutom bidra till att skapa en felaktig föreställning hos konsumenten angående dennes rättigheter. Konsumenten har ju att visa att det påtalade felet förelåg redan vid avlämnandet av saken. Vid t.ex. en bilreparation torde konsumenten härvid i allmänhet mötas av nästan oöverstigliga svårigheter att uppfylla detta

krav. Det kan därför på goda grunder ifrågasättas om den föreslagna preskriptionstiden motsvarar ett verkligt konsumentbehov då det gäller denna typ av tjänster. Det kan inte bortses från att regeln kan få till följd att konsumenterna framför oberättigade reklamationer på grund av missuppfattningar rörande bestämmelsens faktiska innebörd.

9.17 Kungl. Automobil Klubben (KAK):

Utredningen har föreslagit utökning av *reklamationstiden* till två år. Det synes KAK angeläget att enhetliga regler införes avseende såväl köp- som tjänsterätten. Nu gällande princip innebär som bekant en reklamationstid av ett år. Inom bilbranschen torde svårigheter att lösa tvistefrågor vid en förlängd reklamationstid tala mot förslaget. Förslaget kan också leda till att näringsidkare måste kompensera sig genom prishöjning.

9.18 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF):

I förslaget till Konsumenttjänstlag medges konsument rätt att innehålla betalning (3 kap. 7 §). I 5 kap. 5 § regleras näringsidkares rätt att kvarhålla föremålet för tjänsten. Denna rätt skall bestå till dess han fått betalt. Konsument kan dock utfå saken det gäller, om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Om konsument innehåller betalning därför att enligt hans mening, tjänsten inte utförts på överenskommet sätt eller påtalade fel inte avhjälpts, men näringsidkaren å sin sida anser att kundens uppfattning är fel, kan han vägra att lämna ut varan om ej konsumenten ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Tvister av sådant slag uppstår inte sällan mellan t. ex. bilverkstäder och kund, som lämnat fordon för reparation. Dessa har kunnat lösas tack vare branschorganisationens ingripande eller också har avtalet mellan branschorganisationen och konsumentorganisationen tillämpats så att kunden erhållit sitt fordon mot deponering av säkerhet till dess att tvisten lösts.

MHF finner det angeläget att i konsumenttjänstlagen anges de kriterier som skall gälla för att konsumenten skall kunna innehålla hela eller del av betalningen, men ändock utfå sin vara. I annat fall föreligger risk för att tvister med processer som följd uppstår.

I 3 kap. 8 § behandlas prisavdrag och hävning med rätt för konsumenten att göra prisavdrag eller att häva avtalet. Enligt 9 § har i sistnämnda fall näringsidkaren ingen rätt till betalning. Enligt MHFs mening skulle det vara till förmån för konsumenten om någon opartisk instans, t. ex. reklamationsnämnden, bedömde skäligheten av konsumentens anspråk.

9.19 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

I kap. 3 om fel och dröjsmål ges nya regler om *reklamation*. Förslaget ålägger inte kunden någon undersökningsplikt när reparatören blivit klar med sitt arbete. Kunden skall kunna räkna med att arbetet är välgjort. Däremot måste kunden reklamera inom "skälig tid" efter att han märkt eller bort märka ett fel.

Regeln innehåller två obestämda tidsmoment. Först är obestämt vilken tid som kan passera innan kunden märkt eller bort märka felet. Det beror ju på hur mycket kunden använder det reparerade föremålet. Lämnar jag en båt till reparation på hösten och inte har undersökningsplikt när arbetet

färdigställts, kan felet vanligen inte upptäckas förrän på våren, när båten tas i bruk. Sedan kunden upptäckt felet vidtar nästa obestämda tidsrymd, nämligen den "skäliga" tid inom vilken reklamation skall ske. Bestämmelserna blir tvingande, så att reparatören inte kan genom avtalsföreskrifter framtvinga en undersökning eller begränsa den tid inom vilken reklamation av ett upptäckt fel bör ske.

SSD anser att reklamationstiderna vid arbeten på båtar, segel och andra båttillbehör ofta skulle bli ogynnsamt långa om inte reparatörerna ges en möjlighet att framtvinga undersökning. Förslagets obestämda regel om reklamationstid bör därför inte göras tvingande på det sätt som skett, men det kan vara skäl att kräva att näringsidkaren tydligt klargör när han vill ålägga konsumenten en undersökningsplikt.

Förslaget genomför även en utsträckning av den senaste tidpunkt före vilken anmärkning måste göras, *preskriptionstiden*. Denna, som i köplagen är satt till ett år och enligt ändringsförslag till köp- och konsumentköplagarna skall bli två år, är även i konsumenttjänstförslaget två år. SSD anser i och för sig att en sådan utsträckning kan ha en viss betydelse för båtlivet. Köper man båt på hösten, eller låter man då företa en reparation, kommer fel såsom nyss framhållits ofta inte att uppmärksammas förrän båten börjar användas nästföljande sommar, och det är sedan inte lång tid kvar förrän preskriptionsåret förflutit. Beträffande reparationer torde emellertid behovet av denna utsträckning vara mindre än för köp, och bestämmelserna bör därför vara samordnade.

Tvåårsregeln kompletteras med en möjlighet till genombrott vid s.k. dolda fel. Ett exempel från båttillverkning kan vara plastpest, som beror på felaktigheter vid laminering och inte uppträder förrän flera år efter att båten framställts. Det ligger säkert genomsnittligt i konsumenternas intresse att sådana skador läggs på tillverkaren. De får betraktas som utvecklingsskador och kommer slutgiltigt att övervältras på de konsumenter som får en bättre produkt, när felet upptäckts och tillverkningsprocessen med anledning därav lagts om. Även här torde emellertid kunna sägas att det i första hand är köprätten som borde reformeras. Vid reparation är det säkert ovanligt att fel som framkommer så långt efteråt kan hänföras till reparationen. Dessutom bör genombrottsregeln begränsas till allvarligare fel. Det kan bli dyrbart om kunderna börjar komma efter två år med krav på förbättring av gjorda arbeten, eftersom bevisläget efter så lång tid måste vara oklart.

Vid *tidsbestämd garanti* låter utredningen garantin täcka alla fel som uppstått under garantitiden, varefter kunden får en ytterligare "skälig" frist på sig att reklamera. Saken måste emellertid bero på garantins utformning. Lagtexten förutsätter att reparatören åtar sig att under viss tid svara för arbetets beskaffenhet. Har emellertid reparatören åtagit sig att rätta fel som reklameras inom exempelvis fem år, är det tydligt att någon reklamationsfrist inte kan tilläggas. Detta bör klarläggas genom ett motivuttalande.

Beträffande *påföljder av fel* observerar SSD följande.

Ett varv eller annan reparatör har normalt inte rätt till ersättning för kostnader vid avhjälpande av fel som varvet begått. Men i förslagets 6 § 2 st. anges att detta inte gäller om avhjälpandet förutsätter arbete eller annat som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen utförts. Härom måste sägas att allt avhjälpande förutsätter arbete eller annat som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen utförts. Vad som bort vara avgörande är om konsumenten får något som inte avsetts från början, eller om han får en bättre produkt. Om så är fallet kunde kunden åläggas att

betala för övervärdet enligt den princip om obehörig vinst som föreskrivs ifråga om tilläggsarbete. Lagförslaget ger däremot ingen anvisning för beräkning av de extra kostnaderna.

I 10 § regleras prisavdrag för felaktigt arbete. Där sägs att avdraget skall möjliggöra felets avhjälpande på annat håll. Men om kostnaderna är "oskäligt stora" skall avdraget istället bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. Detta är oklart och förmodligen missvisande. Vad som borde ha sagts är väl att om kostnaderna är sådana att det inte lönar sig att få tjänsten utförd, skall avdraget istället bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten.

Reklamationer är viktiga rättshandlingar, och det är betydelsefullt att kunderna får klart för sig att de måste kunna bevisa att de ingivits. Förslaget föreskriver att reklamationsskrivelser till reparatören går på dennes risk. Det är emellertid klart att kunden måste bevisa att brevet avsänts. Detta framgår av motiven men bör tydligt sägas i lagtexten så att den uppfattningen undanröjes att det räcker att skicka iväg ett reklamationsbrev och sedan lämna saken åt sitt öde – eller att man i efterhand kan påstå att man skickat iväg ett sådant brev. Texten bör alltså utsäga "Kan konsumenten visa att han avsänt ett meddelande enligt ... medför det ej rättsförlust att meddelandet försenas eller inte kommer fram".

9.20 Kooperativa förbundet (KF):

Fel och dröjsmål

KF kan godta den legala definition som utredningen föreslår i 3 kap. 1 § beträffande vad som är fel. KF anser vidare, att det är tillfredsställande att utredningen föreslagit i 3 kap. 2 § att en garanti eller liknande utfästelse som näringsidkare åtar sig skall anses utgöra en tidsbestämd funktionsgaranti och att en avvikelse från en sådan garanti skall bedömas som ett fel och medföra de befogenheter som gäller vid fel.

Utredningen föreslår, att reklamation vid fel skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten märkt eller bort märka felet. Denna rätt föreslås preskriberas efter två år utom vid s.k. dolda fel. Sådana fel, dvs. sådana som enligt lagtextförslaget "inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan" bryter igenom den tvååriga preskriptionstiden.

Utredningen konstaterar vid sin genomgång av gällande rätt att någon preskriptionstid för tjänster f.n. inte finns med undantag för bestämmelserna om tioårig preskription av fordringar. KF anser i likhet med utredningen, att det bör vara av gemensamt intresse för näringsidkare och konsumenter att en preskriptionstid för reklamation beträffande utförda tjänster införs i lagen. I sitt remissyttrande över förslaget till köplag ställde sig KF visserligen tveksamt till om köplagsutredningens förslag till en förlängning av preskriptionstiden vid köp från ett till två år var samhällsekonomiskt motiverat. KF:s tveksamhet berodde främst på att fel i köpta varor erfarenhetsmässigt visar sig nästan undantagslöst under den första tiden av varans användning. När det gäller utförda tjänster är situationen enligt KF:s mening annorlunda. Detta gäller särskilt arbete på fast egendom och liknande anläggningar. En längre preskriptionstid för tjänster bör därför kunna övervägas. Valet av preskriptionstidens längd blir ofrånkomligen grundat på en viss skönsmässig bedömning. KF vill för sin del föreslå, att det i det fortsatta lagstiftningsarbetet övervägs om inte anledning finns att för konsumenttjänsternas del anknyta till den treårstid för

preskription av konsumentfordringar som nyligen föreslagits i en lagrådsremiss från justitiedepartementet med förslag till preskriptionslag. Några ekonomiska olägenheter i förhållande till gällande ordning bör inte en treårstid föranleda på konsumenttjänsternas område och enligt KF:s mening är det önskvärt, att så stor enhetlighet som möjligt eftersträvas för regler av sådant slag.

3 kap. 5–10 §§ bär underrubriken "Påföljder för fel". KF ifrågasätter om inte rubriken språkligt bör ändras till "Påföljder vid fel". I övrigt har KF inget att invända mot förslagen i 5–7 §§.

I 8 § föreskrivs att konsumenten har rätt att häva ett avtal om en tjänst när ett fel inte avhjälps på det sätt som sägs i 5 § och om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. Av samma bestämmelse andra stycket framgår, att om endast en del av tjänsten har utförts och det måste antas att tjänsten i dess helhet kommer att ha fel av väsentlig betydelse för konsumenten får denne rätt att häva avtalet beträffande återstående del. Konsumenten får vidare rätt att häva ett avtal i dess helhet om det måste antas att syftet med tjänsten kommer att bli huvudsakligen förfelat. Utredningen föreslår med andra ord att konsumentens hävningsrätt är beroende av att ett fel är synbart väsentligt. KF anser inte denna inskränkning i konsumentens hävningsrätt befogad utan föreslår, att konsumenten skall ha rätt till hävning av avtalet om det inte visas att felet inte är väsentligt för konsumenten.

9.21 Sveriges Villaägareförbund:

Se avsnitt 1.36.

9.22 Kristianstads kommuns konsumentnämnd:

Reklamationstiden två år bör sättas i relation till möjligheten som finns enligt jordabalken att ta upp fel på fast egendom inom en tioårsperiod, respektive att lös sak i det här sammanhanget rimligtvis borde ha en livslängd på tio år eller längre.

I ett senare skede kan det vara lämpligt att ta upp konsumentköplagens bestämmelser om en reklamationstid på ett år till omprövning, mot bakgrund av den köprättsliga situation som är på marknaden, samt med erfarenhet från den lokala kommunala konsumentverksamheten. Som exempel kan tas den orimliga situationen att en bil för 50 000 kronor garanterar man inte funktionsmässigt längre än ett år. Hur sedan dessa reklamationsmöjligheter skall regleras i en slutlig skrivning borde rimligtvis vara föremål för en bredare utredning, ty det finns ju andra branscher där ettårsregeln kan vara mer motiverad exempelvis konfektionsbranschen.

10 Näringsidkarens dröjsmål

10.1 Hovrätten för Västra Sverige:

Vad som är dröjsmål

3 kap. 11 § och 2 kap. 7 §

På motsvarande sätt som utredningen föreslår införande av ett felbegrepp har utredningen i sitt förslag utformat ett dröjsmålsbegrepp genom

att i 3 kap. 11 § hänvisa till 2 kap. 7 § om tiden för utförandet. Av sistnämnda stadgande kan den enskilde konsumenten, om han icke tar del av uttalanden i motiven, lätt få den felaktiga uppfattningen att det för näringsidkaren föreligger valfrihet att utföra tjänsten antingen inom den tid som avtalats eller inom skälig tid. För att undvika missförstånd bör paragrafen få en lydelse liknande den som finns i 2 kap. 11 § om priset och 2 kap. 17 § om tiden för betalning.

Reklamation vid dröjsmål

3 kap. 12 §

Utredningen föreslår i 3 kap. 12 § 2 st. att konsumenten har rätt att häva men inte rätt att kräva skadestånd utan föregående reklamation så länge inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten är utförd. Därmed vill utredningen genom förslaget införa en skyldighet för konsumenten att reklamera för rätt att kräva skadestånd som icke finns för en köpare i motsvarande situation. I de flesta fall kräver konsumenten att tjänsten utförs. Konsumenten torde icke förstå att han utöver kravet på fullgörande måste reklamera, dvs. ge tillkänna att han åberopar dröjsmålet för att bevara sin rätt till skadestånd. Han torde anse det vara tillräckligt att han påmint näringsidkaren och krävt att tjänsten utföres. Även om konsumenten icke kräver fullgörande av prestationen – han inser kanske att det är lönlöst och vidtager i stället en täckningsåtgärd – måste konsumenten enligt förslaget reklamera för att erhålla skadestånd. Enligt köplagen erfordras icke någon sådan reklamation för rätt till skadestånd. Ej heller föreslås någon sådan skyldighet i förslaget till ny köplag. Då det inte bör ställas större krav på en konsument än på en köpare i motsvarande situation bör 3 kap. 12 § 2 st. formuleras på så sätt att konsumenten i där angivet fall icke betages sin rätt att kräva skadestånd om han inte reklamerat.

Rätt att innehålla betalningen vid dröjsmål

3 kap. 14 §

Vad hovrätten anfört om detentionsrätt enligt 3 kap. 7 § vid fel gäller även 3 kap. 14 § 2 st. i fråga om säkerhet för krav på grund av dröjsmål.

Hävning på grund av dröjsmål

3 kap. 15 §

Kravet på s. k. synbarhet bör tillmätas större vikt vid dröjsmål än vid fel. Hovrätten föreslår därför att i lagen intas en föreskrift om att en förutsättning för att konsumenten skall få häva är att näringsidkaren insett eller bort inse att dröjsmålet är till väsentlig nackdel för konsumenten. Utredningen har i motiven tagit upp frågan om införande av en s. k. tilläggsfrist liknande den som köplagsutredningen intagit i 21 § 3 st. i förslaget till köplag. Enligt utredningen skulle lagtexten bli alltför komplicerad om en sådan bestämmelse införs, och har därför inte föreslagit någon tilläggsfrist. Fördelen med en för näringsidkaren utsatt tilläggsfrist är att om näringsidkaren icke fullgör tjänsten inom denna tid det även för näringsidkaren är uppenbart att väsentligt dröjsmål föreligger. Konsumenten har genom en sådan tilläggsfrist gjort klart för näringsidkaren att det för honom är av väsentlig betydelse att den föreslagna fristen iakttas. Hovrätten anser att övervägande skäl talar för att införa regler om tilläggsfrist.

10.2 Marknadsdomstolen:

I huvudsak kan marknadsdomstolen tillstyrka utredningens förslag i denna del. Beträffande bestämmelsen i 3 kap. 13 § angående konsumentens rätt att vid dröjsmål kräva fullgörelse liksom tidigare beträffande bestämmelsen i 3 kap. 5 § första st. angående avhjälpandepåföljden vid fel ställer sig marknadsdomstolen tveksam till lagtextens lydelse såvitt rör det uppställda förbehållet. Såsom marknadsdomstolen hävdade i fråga om avhjälpandepåföljden bör lagtexten inte bereda annat än en ganska restriktiv möjlighet för näringsidkaren att slippa utföra avtalad prestation.

10.3 Konsumentverket/KO:

Dröjsmål

För att konsumenten skall få skadestånd vid näringsidkarens dröjsmål måste han reklamera. Också för rätt till hävning krävs reklamation, utom när ingen eller bara en obetydlig del av tjänsten är utförd (3 kap. 12 §). Det kan ifrågasättas om det finns skäl att göra konsumentens rätt till hävning och skadestånd beroende av reklamation och om en annan ordning medför påtagliga olägenheter för näringsidkarna. För konsumenterna kan en reklamationsskyldighet däremot medföra problem. Enligt förslaget skall konsumenten reklamera "inom skälig tid efter det att han blivit medveten om dröjsmålet". Reklamationen skall innehålla underrättelse om att konsumenten vill åberopa dröjsmålet (s. 485). Antag att en näringsidkare inte blir färdig med tjänsten vid avtalad tidpunkt och att konsumenten därför i hopp om att näringsidkaren ändå skall prestera vid flera tillfällen under längre tid vänder sig till honom för att ta reda på, när arbetet kan bli klart. Eftersom konsumenten då låtit bli att reklamera inom skälig tid – hans eventuella "leveransuppmaning" uppfyller kanske inte kraven på reklamation – har han förlorat både rätt till skadestånd och, om mer än en obetydlig del av tjänsten blivit utförd, till hävning, trots att dröjsmålet kanske kommer att fortgå.

Enligt konsumentverkets mening kan en sådan regel inte godtas. Det kan knappast heller ligga i näringsidkarens intresse att konsumenten hotar med hävning eller skadestånd, när näringsidkaren kommit i dröjsmål, i stället för att avvakta att tjänsten utförs så snart som möjligt.

Påföljder vid säljarens dröjsmål

Verket tillstyrker att konsumenten skall kunna kräva att tjänsten utförs om näringsidkaren kommer i dröjsmål (3 kap. 13 §). Det kan ifrågasättas om inte den i bestämmelsen intagna undantagsregeln ger näringsidkaren alltför stora möjligheter att underlåta prestation. Också här kan hänvisas till vad som sagts med anledning av 3 kap. 5 och 10 §§. I specialmotiveringen anförs att undantagsregeln inte skall vara tillämplig om det kostar näringsidkaren "lika mycket eller något mer" att utföra tjänsten än vad konsumentens intresse kan värderas till (s. 486 f). Det kan inte godtas att näringsidkaren slipper prestera annat än när han har ett påtagligt mycket större intresse av detta än konsumenten av att få tjänsten utförd.

Konsumentverket tillstyrker bestämmelserna om konsumentens rätt att innehålla betalningen och häva avtalet (3 kap. 14–16 §§).

10.4 Allmänna reklamationsnämnden:

I 3 kap. 12 § föreslås en regel enligt vilken konsumenten är skyldig att inom skälig tid efter det han blivit medveten om dröjsmålet reklamera hos näringsidkaren för att kunna göra gällande skadeståndsanspråk och hävning i vissa fall. Rätten att kräva fullgörande enligt 13 § har inte gjorts beroende av reklamation. För det fall inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten har blivit utförd är reklamation inte heller nödvändig för hävningspåföljd (12 § 2 st.). Nämnden anser att en regel med denna begränsade räckvidd kan godtas.

De föreslagna påföljdsreglerna vid dröjsmål föranleder inte någon erinran från nämndens sida.

10.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Enligt 26 § köplagen är en köpare skyldig att *reklamera* inom rimlig tid från det att säljaren råkat i dröjsmål, om köparen vill kräva köpets *fullgörande*. Motsvarande problem kan naturligtvis uppstå i fråga om tjänster, men utredningen anför att det inte finns någon anledning att införa en reklamationsskyldighet av detta slag i en konsumentskyddslagstiftning (s. 327 f). Denna motivering förefaller mindre bärkraftig, eftersom lagstiftningen inte såsom konsumentköplagen endast innehåller vissa minimumrättigheter för konsumenten utan i princip är en heltäckande lagstiftning på tjänsteområdet med ett på andra ställen i motiven uttalat syfte att balansera näringsidkarens och konsumentens intressen mot varandra (se t. ex. s. 18). En motsvarighet till 26 § köplagen bör därför föras in i lagen. Reklamationsskyldighet enligt regeln bör även föreligga om prestationen delvis utförts men avbrutits. Konsumenten har däremot ingen anledning att anmärka på dröjsmål och förklara att han vill kräva fullgörande, om näringsidkaren visserligen är i dröjsmål men är i färd med att fullborda tjänsten (jfr s. 328 f).

I fråga om reklamation som förutsättning för *hävning* föreslår utredningen att konsumenten måste reklamera inom skälig tid från kännedom om dröjsmålet, även om hävningen endast skulle avse en ännu icke utförd del av tjänsten (3: 12 och motiven s. 329 f). En sådan regel skulle emellertid innebära att en konsument som varit villig att överse med ett väsentligt dröjsmål med utförandet av en första del av tjänsten, när det förefallit som om näringsidkaren skulle bättra sig och därför inte räknat med att behöva häva för återstoden, därefter skulle vara förhindrad att häva för återstoden även om näringsidkaren återigen kommer i väsentligt dröjsmål och – om motivuttalandet tas efter orden – kanske visar fullständigt ointresse för att utföra resten av tjänsten. Det riktiga måste vara att konsumenten endast är skyldig att reklamera efter dröjsmål, om han vill häva avseende vad som redan utförts (jfr 27 § köplagen).

I 3: 12 föreslår utredningen att konsumenten skall vara skyldig att reklamera inom skälig tid från det att han blir medveten om näringsidkarens dröjsmål för att kunna kräva *skadestånd*, även om näringsidkaren inte utfört någon prestation. Förslaget innebär en avvikelse från 26 § köplagen och det förslag som presenterats i SOU 1976: 66 (s. 262). Fakultetsnämnden tillstyrker konsumenttjänstutredningens förslag.

Med hänsyn till de ändringsförslag som här presenterats bör det övervägas att dela upp reklamationsreglerna i 3: 12 i två olika paragrafer, vilka

liksom 26–27 §§ köplagen skiljer på fallen att prestation skett respektive inte skett. Vidare bör reklamationsreglerna vid dröjsmål nog placeras efter påföljdsreglerna, eftersom redan i reklamationsreglerna skillnad görs mellan olika påföljder, vilka dock regleras först i de efterföljande paragraferna. Symmetrin med reglerna om fel i näringsidkarens prestation blir då av underordnat intresse.

Fakultetsnämnden tillstyrker i huvudsak förslaget till 3: 13 om rätten att kräva *fullgörande* utom i de fall då fullgörandet skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att näringsidkaren utför prestationen. Frågan är emellertid om bedömningsgrunderna mer i detalj alldeles överensstämmer i fråga om rätten att kräva avhjälpande av fel (jfr 3:5 1 st.) och rätten att kräva fullgörande. Om exempelvis en näringsidkare åtagit sig att utföra omläggning av ett tak på en stuga ute på Rödlöga men tjänsten utförs med ett litet fel, bör konsumenten förmodligen inte kunna kräva avhjälpande; om näringsidkaren inte alls påbörjar prestationen eller endast utför den delvis, synes konsumenten emellertid böra ha rätt till fullgörande. Frågan är därför om de olika bedömningsgrunderna bör utvecklas något i motiven till 3: 13 eller om rent av en viss skillnad bör markeras i lagtexten (jfr köplagssakkunnigas förslag till ändring av 21 § köplagen).

När det gäller förutsättningarna för hävning hänvisas till vad som anförts ovan beträffande 2: 7 (se avsnitt 5.10).

Ifall en rätt till hävning vid anteciperat dröjsmål införs i köplagen, tillstyrker fakultetsnämnden att motsvarande regel införs i konsumenttjänstlagen (3: 15). Likaså tillstyrks förslaget till 3: 14 om detentionsrätt.

10.6 Konsumentköpsutredningen:

Reklamation vid dröjsmål

I 26 § köplagen finns vissa regler som ålägger köparen att vid dröjsmål på säljarens sida meddela denne om han vill utöva sin rätt att kräva godsets avlämnande. Utredningens förslag innehåller inte några motsvarande föreskrifter. Av motiven framgår dock att de principer som har kommit till uttryck i 26 § köplagen enligt utredningens mening i stort sett också bör gälla vid konsumenttjänster (s. 327–328). Vi anser oss kunna godta utredningens bedömning att särskilda lagregler i ämnet kan undvaras.

I likhet med vad som gäller enligt 27 § köplagen föreslår utredningen i 3 kap. 12 § att konsumenten skall vara skyldig att reklamera om han, sedan tjänsten har blivit utförd, vill häva avtalet eller kräva skadestånd på grund av dröjsmål. Även om tjänsten inte har blivit utförd fordras enligt förslaget reklamation för att konsumenten skall ha rätt att kräva skadestånd. På denna punkt skiljer sig förslaget från köplagen och från köplagsutredningens förslag till ny köplag. Som skäl för att inte föreslå någon reklamationsskyldighet för dessa fall har köplagsutredningen anfört att fallet inte synes vara av den betydenhet att en regel är påkallad och att de regler som köplagsförslaget innehåller om nedsättning av skadeståndet torde vara tillfyllest (SOU 1976: 66 s. 262–263). Köplagsutredningens bedömning på denna punkt synes inte ha ifrågasatts vid remissbehandlingen.

Den av utredningen föreslagna regeln synes i vissa situationer kunna leda till överraskande konsekvenser för den enskilde konsumenten. Om en tjänst inte är utförd på avtalad tid eller inom skälig tid från beställningen synes den naturliga reaktionen från konsumenten, om han alltjämt önskar

få tjänsten utförd, vara att han tar kontakt med näringsidkaren och erinrar denne om hans åtagande. Det tycks inte vara utredningens mening att en sådan påstötning skall betraktas som en reklamation (s. 485). Om tjänsten sedermera, trots konsumentens påminnelse, inte blir utförd och konsumenten häver avtalet, synes därför den av utredningen föreslagna reklamationsregeln medföra att konsumenten har förlorat sin befogenhet att i anslutning därtill kräva skadestånd, exempelvis för transportkostnader som har blivit onyttiga eller för prisstegring som har inträffat på tjänster av det slag avtalet gäller. Det kan ifrågasättas om en sådan ordning är skälig.

Påföljder för dröjsmål

Den påföljd som i första hand står konsumenten till buds vid dröjsmål på näringsidkarens sida är att kräva att tjänsten utförs (3 kap. 13 §). Näringsidkaren skall dock inte vara skyldig att utföra tjänsten, om detta skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att uppdraget fullföljs. Denna undantagsregel är efter ordalagen förmånligare för näringsidkaren än motsvarande regel i 21 § andra stycket köplagsutredningens förslag, där det talas om "uppoffringar som står i uppenbart missförhållande till det intresse köparen har av köpet". Som skäl för den föreslagna formuleringen har konsumenttjänstutredningen i huvudsak anfört, att man inte bör göra någon skillnad mellan dröjsmål och fel när det gäller undantag från näringsidkarens skyldighet att prestera in natura (s. 339). Vi har förståelse för denna synpunkt, som leder till att regelsystemet blir något mindre komplicerat. Vi vill emellertid understryka att den föreslagna lagtexten måste anses innebära att det fordras kostnader och olägenheter av allvarlig art för att näringsidkaren skall kunna undgå prestationsskyldighet. Vad som sägs i specialmotiveringen s. 486–487 torde inte böra tas till intäkt för en annan bedömning. I motiven diskuteras inte om konsumenten skall kunna uppnå att näringsidkaren blir prestationsskyldig genom att konsumenten erbjuder sig att själv stå för vissa kostnader, förlänga tiden för utförandet eller på annat sätt underlätta bördan för näringsidkaren. I analogi med vad som har anförts i motiven till regeln om näringsidkarens avhjälpningsskyldighet vid fel (s. 309) torde emellertid få antas att detta skall vara möjligt.

I 3 kap. 15 § finns regler om hävning av avtalet vid näringsidkarens dröjsmål. Liksom vid fel skall hävning få ske endast om dröjsmålet är av väsentlig betydelse, och för att konsumenten skall få åberopa väsentligheten krävs enligt motiven (s. 489) att denna har varit synbar för näringsidkaren. Sistnämnda regel framgår emellertid inte heller här av lagtexten. Förslaget skiljer sig på denna punkt från 3 § konsumentköplagen och 21 § tredje stycket köplagsutredningens förslag till ny köplag, där kravet på synbarhet uttryckligen anges. De i det föregående redovisade skäl som har föranlett köplagsutredningen att inte skriva in synbarhetskravet i lagtexten när det gäller fel föreligger inte vid dröjsmål. Det kan därför förtjäna övervägas att i lagen uttryckligen föreskriva att näringsidkaren skall ha insett eller bort inse dröjsmålets väsentlighet.

Utredningen har övervägt att komplettera väsentlighetskravet med en regel om tilläggsfrist liknande den som köplagsutredningen har tagit upp i 21 § tredje stycket förslaget till ny köplag. Utredningen har emellertid stannat för att inte föreslå någon sådan regel (s. 341). Om konsumenten, sedan näringsidkaren har kommit i dröjsmål, ger denne en skälig tilläggsfrist, torde dock enligt utredningen dröjsmålet i regel vara att betrakta som väsentligt, om tjänsten inte blir klar inom den utsatta fristen (s. 489). Den

av köplagsutredningen föreslagna fristregeln har från köparens synpunkt den fördelen att någon diskussion om dröjsmålets väsentlighet inte behöver uppkomma. Det kan finnas skäl att ytterligare överväga om inte en sådan regel kunde vara av visst värde också vid konsumenttjänster. Regeln bör dock i så fall ges en för konsumentförhållanden anpassad utformning. Som exempel på en sådan regel kan hänvisas till vad som gäller för konsumentköp enligt 74 § andra stycket i den danska köplagen. Där föreskrivs följande:

> I tilfælde af forsinkelse kan køberen hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for ham, og sælgeren måtte forudsætte dette. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som køberen har fastsat, eller, hvis der ikke er fastsat en sådan frist, inden rimelig tid.

10.7 Vissa organisationer inom näringslivet:

Dröjsmålsbegreppet (3 kap. 11 §)

Den formulering som föreslås i 11 § kan endast godtas om 2 kap. 7 § omformuleras i enlighet med organisationernas förslag. I så fall kan de avslutande orden "och förseningen inte beror på ..." utgå.

Dröjsmålspåföljer (3 kap. 13–16 §§)

Även påföljderna för dröjsmål stämmer överens med gällande rätt med det undantaget att kvalificerad väsentlighet gäller som krav för hävning i de fall då näringsidkaren utfört en icke obetydlig del av tjänsten (15 §, andra stycket). Av skäl som anförts ovan anser organisationerna kravet på kvalificerad väsentlighet väl motiverat. Detta gäller även kravet att väsentligheten skall ha varit synbar för näringsidkaren (betänkandet s. 489). Liksom beträffande hävning på grund av fel (8 §) bör principen komma till uttryck i lagtexten. 15 § bör därför inledas på följande sätt:

"Är näringsidkaren i dröjsmål och måste det ha stått klart för honom att dröjsmålet skulle bli av väsentlig betydelse ...".

I 15 §, andra stycket, bör andra meningen inledas på följande sätt:

"Om det har stått klart för näringsidkaren att syftet med tjänsten skulle huvudsakligen förfelas på grund av dröjsmålet ...".

10.8 Handelskamrarna:

Dröjsmålsbegreppet (3 kap. 11 §)

Den formulering som föreslås i 11 § kan endast godtas om 2 kap. 7 § omformuleras i enlighet med kamrarnas förslag. I så fall kan de avslutande orden "och förseningen inte beror på ..." utgå.

Dröjsmålspåföljder (3 kap. 13–16 §§)

Även påföljderna för dröjsmål stämmer överens med gällande rätt med det undantaget att kvalificerad väsentlighet gäller som krav för hävning i de fall då näringsidkaren utfört en icke obetydlig del av tjänsten (15 §, andra stycket). Av skäl som anförts ovan anser kamrarna kravet på kvalificerad väsentlighet väl motiverat. Detta gäller även kravet att väsentligheten skall ha varit synbar för näringsidkaren (betänkande s. 489). Liksom beträffande hävning på grund av fel (8 §) bör principen komma till uttryck i

lagtexten. 15 § bör därför inledas på följande sätt: "Är näringsidkaren i dröjsmål och måste det ha stått klart för honom att dröjsmålet skulle bli av väsentlig betydelse ...". I 15 §, andra stycket, bör andra meningen inledas på följande sätt: "Om det har stått klart för näringsidkaren att syftet med tjänsten skulle huvudsakligen förfelas på grund av dröjsmålet ...".

10.9 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Det kan inte anses rimligt att inte lämna skäligt utrymme för hinder att inom avtalad tid fullgöra tjänsten ifråga. Detta gäller även om § 13 och kap. 4 § 1 begränsat näringsidkarens ansvar vid ursäktliga dröjsmål. Näringsidkaren kan ju fråntas möjligheten att fullfölja arbetet (§ 15, st. 1) och vidare kan konsumenten innehålla betalningen (§ 14, st. 1). Detta kan medföra stora förluster för näringsidkaren.

Kap. 2 § 7, bör därför kompletteras med rätt till erforderlig tidförlängning vid hinder av force majeur-karaktär.

10.10 Kooperativa förbundet (KF):

(se även avsnitt 9.20).

I 3 kap. 12 § föreslår utredningen, att en konsument skall underrätta en näringsidkare om att han vill åberopa ett dröjsmål, d v s formellt reklamera, för att han skall vara bibehållen sin rätt att häva eller kräva skadestånd. Enligt KF:s uppfattning finns det härigenom en risk för att konsumenter som inte känner till detta formella krav på reklamation nöjer sig med att informellt påminna näringsidkare om t. ex. att en överenskommen tidpunkt för utförande av tjänst har överskridits. KF anser, att det inte är tillfredsställande att en sådan påminnelse inte skall ha samma verkan som att "åberopa ett dröjsmål". KF föreslår därför att även en informell påstötning skall ha den verkan som en formell reklamation har i detta sammanhang.

Beträffande underrubriken "Påföljder för dröjsmål" hänvisar KF till vad KF tidigare anfört beträffande "Påföljder för fel". I övrigt anser sig KF kunna tillstyrka de återstående bestämmelserna i tredje kapitlet.

11 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

11.1 Hovrätten för Västra Sverige:

4 kap. 1 § 3 st. innehåller en bestämmelse om produktansvar, dock inskränkt till skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom. Konsumentköplagen undantar produktansvar genom bestämmelsen i 19 § att lagen ej äger tillämpning på ersättning för förlust som köparen lider genom skada på annan egendom än den sålda varan. På samma sätt har köplagsutredningen gjort undantag för produktansvar i förslaget till köplag 43 § 4 st. Den svårlösta frågan om produktansvar har enligt Ju Dir 1977: 84 överlämnats till produktansvarskommittén för närmare övervägande. Bestämmelsen i 4 kap. 1 § 3 st. om begränsat produktansvar bör utgå vad gäller annan konsumenten tillhörig egendom än själva föremålet för tjänsten.

Hovrätten ifrågasätter om de skadeståndsregler som har föreslagits i 4 kap. 2 § 2 st. erfordras. Ansvar på grund av vållande grundar ersättnings-

skyldighet enligt allmänna rättsgrundsatser. Om regler härom införes kan man tro att fråga är om något nytt som gäller endast för tjänster.

Särskilt yttrande av hovrättsrådet Lindeblad:

Bestämmelserna i 4 kap. om näringsidkarens skadeståndsskyldighet synes svåra att tillämpa. Det är enligt min mening angeläget att skadeståndsreglerna görs mera konkreta med hänsyn till de praktiska fall som kan uppträda i ett konsumentförhållande.

Köplagsutredningen föreslår i sitt betänkande att man vid beräkning av skadestånd skall skilja mellan direkt förlust, utlägg och följdförlust och anför två skäl för uppdelningen. Det ena är att skadeståndsmaterian därigenom blir mera lätthanterlig än om skadeståndet diskuteras som ett enda komplex. Det andra skälet är att säljarens skyldighet att vid fel i godset ersätta direkt förlust och utlägg skall gå längre än hans skyldighet att ersätta följdförlust. En näringsidkare åläggs enligt 43 § 2 st. i förslaget till köplag strikt ansvar för direkt förlust och utlägg.

De anförda synpunkterna förtjänar att beaktas även när det gäller konsumenttjänster. Den föreslagna skadeståndsregeln i 4 kap. 5 § att all skada skall ersättas skulle kunna utbytas mot regler om ersättning för direkt förlust, utlägg och följdförlust. För en konsument kan rätten till skadestånd inte bli lika omfattande som vid ett kommersiellt köp. Utlägg såvensom inkomstförlust är tämligen lätta att beräkna. Direkt förlust skulle i första hand gälla ersättning för täckningsåtgärd vid hävning. Däremot torde det vara sällsynt med s. k. följdförlust för en konsument. Då näringsidkare utför tjänst synes strikt ansvar kunna åläggas honom för direkt förlust och utlägg. Vad gäller följdförlust bör näringsidkarens ansvar inskränkas till ett presumtionsansvar som dock inte bör göras tvingande.

Den svårtillgängliga bestämmelsen om nedsättning av skadeståndet i 4 kap. 5 § 3 st. skulle kunna utgå, om näringsidkarens strikta ansvar begränsas till ersättning för direkt förlust och utlägg. Däremot bör bestämmelsen i 4 kap. 5 § 2 st. om skyldighet för konsumenten att vidtaga åtgärder för att begränsa skadan vara kvar. En sådan förenkling av skadeståndsreglerna torde underlätta för enskilda parter att själva lösa uppkomna tvister.

11.2 Stockholms tingsrätt:

Beträffande 4 kap. synes utredningsförslagets regler om skadeståndets omfattning onödigt detaljerade. Tingsrätten vill ifrågasätta om inte endast en mera generell hänvisning till allmänna skadeståndsrättsliga regler i kontraktsförhållanden bör vara tillräckligt för att tillgodose förslagets syften i denna del. Att utomobligatorisk skadeståndsskyldighet inträder i vissa fall torde följa av allmänna rättsregler. Det torde också vara lämpligt att överlämna till rättstillämpningen att bedöma i vilken mån ersättning för ren förmögenhetsskada skall utgå. Härvidlag synes det inte få anses otillbörligt att rätten för en näringsidkare till friskrivning görs vidare än vad gäller egentliga sakskador.

11.3 Malmö tingsrätt:

4 kap. 4 §

Följden av den lydelse lagrummet fått blir att näringsidkaren har skyldighet respektive rättighet att avhjälpa skada endast på föremålet för tjänsten

och således ej skada på annan konsumentens egendom. Visserligen anförs i utredningen att lagrummet bör vara tillämpligt även vid skada på annan konsumenten tillhörig egendom (s. 498) men detta kan alltså inte utläsas ur lagtexten. Tingsrätten anser att näringsidkaren bör ha rätt att avhjälpa sådan skada, något som bör framgå av lagtexten. Någon skyldighet bör inte åläggas honom i detta avseende, då han kan sakna fackmässiga resurser för avhjälpandet. I enlighet med det anförda föreslås ett tillägg till lagrummet enligt följande: "Är näringsidkaren ansvarig för skada på konsumentens egendom i övrigt skall bestämmelserna i 3 kap. 5 § andra och tredje stycket tillämpas".

11.4 Marknadsdomstolen

Marknadsdomstolen delar utredningens åsikt att påföljdssystemet vid näringsidkarens fel och dröjsmål även måste inbegripa en rätt för konsumenten att i vissa lägen få skadestånd på grund av näringsidkarens kontraktsbrott. Utformningen av den i 4 kap. 1 § första st. upptagna huvudregeln om näringsidkarens skadeståndsskyldighet innebär enligt domstolens bedömning att utredningen med iakttagande av en balanserad avvägning mellan näringsidkarens och konsumentens olika intressen tillförsäkrar konsumenterna ett verkningsfullt korrektiv i fall av kontraktsbrott från näringsidkarens sida.

Den kompletterande skadeståndsregeln i 4 kap. 1 § andra st. avseende ansvaret vid utfästelser från näringsidkaren förefaller i och för sig rimlig. Emellertid torde regeln erbjuda avsevärda svårigheter att tillämpa framför allt beroende på osäkerheten om när en utfästelse kan anses vara för handen. Den praktiska effekten av regeln ter sig mot bakgrund härav något tveksam.

Mot bestämmelsen i 4 kap. 1 § tredje st. angående sakskador såsom följd av fel och dröjsmål har domstolen ingen erinran. Inte heller har domstolen någon mer väsentlig invändning mot utformningen av reglerna i 4 kap. 2 § beträffande skadestånd på annan grund än fel eller dröjsmål.

Under rubriken "Skadeståndets omfattning" upptas i 4 kap. 5 § bestämmelser för skadeståndets beräkning. Enligt marknadsdomstolen har reglerna getts en mindre lämplig utformning. Mot den grundläggande bestämmelsen i 5 § första st. första p. finns inte anledning till erinran. Skadeståndet skall alltså beräknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit. Därefter föreslår utredningen emellertid sammanlagt tre regler enligt vilka skadeståndet skall kunna nedsättas. Härigenom urholkas på ett betänkligt sätt det skydd som huvudregeln i första st. är avsedd att ge konsumenten. Särskilt vänder sig domstolen mot reglerna i första st. andra p. och i tredje st. Mot innehållet i andra st. har domstolen ingen invändning i och för sig. Däremot kan det ifrågasättas om det verkligen är nödvändigt med en uttrycklig bestämmelse. Sammantaget innebär de föreslagna reglerna att det framstår som mycket oklart hur stort skadestånd en konsument i förekommande fall kan påräkna. Det torde därför böra övervägas om inte hela regleringen av skadeståndets omfattning bör omprövas och omarbetas.

Med hänsyn till att det i många fall kan vara svårt att på ett enkelt sätt bedöma en skadas omfattning anser utredningen det önskvärt med någon form av normaliserad skadeståndsberäkning. Regler härom upptas i 4 kap. 6 §. Marknadsdomstolen ifrågasätter värdet av en särskild bestämmelse i saken. Enligt domstolens uppfattning torde en bestämmelse av föreslagen

art i nu aktuellt fall snarast bidra till att öka oklartheten kring hur stort skadestånd konsumenten verkligen kan påräkna. I och för sig kan det väl för vissa situationer te sig rationellt med olika former av normalersättningar, men enligt domstolens uppfattning måste sådana normalersättningar framräknas inom ramen för de vanliga reglerna för skadeståndets beräkning. Marknadsdomstolen avstyrker alltså förslaget om en särskild bestämmelse angående normalersättningar i samband med skadeståndets beräkning.

Bestämmelsen i 4 kap. 4 § angående avhjälpande av skada förefaller rimlig och klart lämplig för det praktiska livet.

11.5 Konsumentverket/KO:

Konsumentverket delar utredningens uppfattning att det finns skäl att i konsumenttjänstlagen reglera konsumentens rätt till skadestånd. De föreslagna bestämmelserna kommer i många fall att medföra att konsumenterna ges en bättre rättslig ställning än idag. Enligt konsumentverkets mening innehåller förslaget dock alltför omfattande begränsningar av konsumenternas möjligheter att få kompensation för liden skada.

Näringsidkaren har vid skada på grund av fel eller dröjsmål ett presumtionsansvar (4 kap. 1 §). I fråga om egenskaper som kan anses utfästa är ansvaret dock strikt. Som framgår av betänkandet (s. 352 ff) är det något oklart i vad mån en näringsidkare enligt gällande rätt vid dröjsmål eller fel i en tjänst är strikt ansvarig eller har ett culpaansvar. Det kan inte uteslutas att den nu föreslagna huvudregeln ibland kan ge konsumenten en sämre rättsställning än han har idag. Den uttrycker dock i huvudsak en rimlig avvägning mellan konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Verket finner därför inte anledning till erinran mot den föreslagna presumtionsregeln i vad avser näringsidkarens skadeståndsansvar för själva utförandet. I fråga om näringsidkarens ansvar för material som han tillhandahåller gör verket däremot en motsatt bedömning. Bestämmelsen medför här att näringsidkaren får ett lindrigare ansvar för materialet än en säljare har enligt köplagens regler om leveransavtal, något som också framhålls i betänkandet (s. 359). Enligt verkets mening bör en uppdragstagare som omfattas av konsumenttjänstlagen ha samma ansvar som en säljare för materialets beskaffenhet. Konsumentskyddet bör vara detsamma oavsett om konsumenten köper det material som kommer till användning av tredje man eller om materialet tillhandahålls av den näringsidkare som skall utföra tjänsten.

Bestämmelserna om strikt ansvar för utfästelser, om ansvar för vissa följdskador och om skadestånd för skada på annan grund än fel eller dröjsmål tillstyrks av verket (4 kap. 1 § andra och tredje st. samt 2 §).

Parterna har samma rätt och skyldighet att avhjälpa respektive kräva avhjälpande av skada som ifråga om fel (4 kap. 4 §). Verket vill dock framhålla att konsumentens skäl att motsätta sig avhjälpande av skada normalt måste anses väga ännu tyngre än då det är fråga om fel, eftersom avhjälpandet vid skada många gånger kan avse åtgärder som ligger utanför näringsidkarens normala verksamhetsområde.

I motiven framhålls betydelsen av att konsumentens rätt till skadestånd blir en realitet. Utredningen pekar på att det idag är vanligt att näringsidkarna friskriver sig från eller begränsar sitt skadeståndsansvar (s. 389). Den reglering som föreslås belyser dock de svårigheter som ligger i en lagstiftningsmetod med tvingande regler. I fråga om skadeståndets beräkning föreslås visserligen som huvudregel, att konsumenten skall få ersätt-

ning för den skada han lidit. Denna regel är dock försedd med långtgående undantag som väsentligt begränsar konsumentens rätt till full ersättning (4 kap. 5 §). I motiven uttalar utredningen att det finns skäl att i "en lag av konsumenttjänstlagens karaktär som inte medger friskrivningar eller andra begränsningar av ansvaret och där den skadeståndsskyldige är näringsidkare" göra det möjligt för näringsidkaren att begränsa sitt skadeståndsansvar till s. k. normal förlust (s. 391). Enligt verkets mening är de undantag (i 5 § första st. andra p. och tredje st.) som görs från huvudregeln om skadestånd motsvarande liden skada alltför långtgående. Den lagtekniska utformningen är dessutom så komplicerad, att det lär vara i det närmaste omöjligt för en konsument att förutse hur hög ersättning han kan komma att få i ett visst fall. Det kan anmärkas, att konsumentens skadeståndsansvar för förlust som näringsidkaren gör då han häver avtalet på grund av konsumentens dröjsmål (enligt 5 kap. 4 §) inte på motsvarande sätt är begränsad till normal förlust.

Enligt förslaget skall avtal kunna träffas mellan näringsidkaren och konsumenten om normalersättning (4 kap. 6 §). Som framhållits ovan vid behandlingen av 2 kap. 10 § kan schabloniserade ersättningssystem ha fördelar för båda parterna genom att göra ersättningsskyldighetens omfattning förutsebar. Förutsättningen för att ett avtal om normalersättning skall godtas i det enskilda fallet måste dock vara att ersättningsbeloppet ligger på en rimlig nivå. Det kan här påpekas att marknadsdomstolen i det tidigare nämnda beslutet 1979: 17 rörande oskäliga avtalsvillkor vid erbjudande av byggnadsentreprenad förbjöd näringsidkaren att som dröjsmålsvite vid försening med färdigställandet av entreprenadarbetena ange ett alltför lågt belopp. För att tillförsäkra konsumenten kompensation för liden skada kan det finnas skäl att utforma avtalsvillkor om schablonersättning så att hänsyn tas till olika kostnadsposter som han kan ha.

11.6 Allmänna reklamationsnämnden:

Förutsättningarna för skadestånd

I 4 kap. intas bestämmelser av i huvudsak tvingande natur om näringsidkarens skadeståndsskyldighet. Bestämmelserna gäller ej ersättning för personskada. Enligt huvudregeln (1 § 1 st. och 2 § 1 st.) bär näringsidkaren s. k. presumtionsansvar för all skada som drabbar konsumenten. Näringsidkaren ansvarar emellertid strikt när tjänsten avviker från vad som kan anses vara utfäst.

För skada som inte utgör följdskada av fel eller dröjsmål har näringsidkaren ett vanligt culpaansvar, om den skadade egendomen vid skadetillfället inte har varit under näringsidkarens kontroll.

Nämnden har inte något att erinra mot att förutsättningarna för näringsidkarens skadeståndsansvar regleras på sätt utredningen föreslår.

Skadeståndets omfattning, normalersättning

Bestämmelserna om skadeståndets beräkning upptas i 4 kap. 5 och 6 §§. Huvudregeln i 5 § 1 st. innebär att skadeståndet i princip skall motsvara den faktiska skada konsumenten har lidit. Någon närmare precisering av poster som skadeståndet kan omfatta sker ej i lagtexten. Huvudregeln om ersättning för faktisk skada begränsas senare i paragrafen därigenom att näringsidkaren i princip ej blir skyldig att utge högre ersättning än vad som kan anses motsvara en normalförlust. Ytterligare begränsningar av skade-

ståndet kan i det enskilda fallet ske genom jämkning i den mån det är skäligt med hänsyn till speciella omständigheter hänförliga till näringsidkaren.

Även om regeln om ersättning för normal förlust i någon mån kan ge parterna vägledning hur skadeståndet skall beräknas, måste en bestämmelse som den föreslagna i flertalet fall ge upphov till betydande svårigheter för dessa att själva ta ställning i ersättningsfrågan och träffa överenskommelse om ersättning. Det kan därför förutsättas att regeln kommer att föranleda ett betydligt ökat antal tvister i berört hänseende. Möjligheterna att enligt 6 § träffa avtal om normalersättning vid dröjsmål kan endast delvis motverka detta förhållande. Nämnden ifrågasätter därför om det inte vore möjligt att i lagtexten bättre precisera vad skadeersättningen kan avse. En annan framkomlig väg skulle kunna vara att utvidga tillämpligheten av 6 § till att avse vissa vanliga och mer förutsebara poster såsom utlägg och förlorad arbetsförtjänst även för andra situationer än dröjsmål.

11.7 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Beträffande de föreslagna reglerna om *näringsidkarens skadeståndsskyldighet* möter i första hand frågan om ansvaret för ren förmögenhetsskada på grund av fel eller dröjsmål, dvs. kontraktsbrott i form av åsidosättande av en huvudförpliktelse enligt avtalet. Fakultetsnämnden finner att utredningen anfört goda skäl för sitt förslag om lagfästande av ett presumtionsansvar. Den föreslagna lagtexten (4: 1 1 st.) gör dock ansvaret beroende av att näringsidkaren inte visat att "skadan" inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. I de centrala fall, då en ren förmögenhetsskada utgör följden av fel eller dröjsmål, bör emellertid frågan om näringsidkarens försumlighet hänföra sig inte till skadan utan till kontraktsbrottet som sådant i form av fel eller dröjsmål. Enligt allmänna, obligationsrättsliga principer bör det räcka med att den efterföljande förmögenhetsskadan står i adekvat orsakssamband med kontraktsbrottet. I själva verket har utredningen själv också i den allmänna motiveringen för sitt förslag (s. 359 f) utgått från ett sådant synsätt, som också kommer till uttryck i t. ex. köplagen 23 och 42 §§.

Utredningen har inte motiverat varför bedömningen av näringsidkarens försummelse inriktats på "skadan" och inte på felet eller dröjsmålet. Det förefaller emellertid möjligt att avfattningen valts för att den skall rymma även näringsidkarens ansvar i vissa fall för *culpa in contrahendo* i form av försummelse från näringsidkarens sida att upplysa konsumenten om ett hotande dröjsmål eller ett fel, vars existens han känt till (eller möjligen bort känna till) (se betänkandet s. 360 f och 392 f). Även om man antar att culpa in contrahendo (eller i varje fall dolus in contrahendo) kan föranleda skadeståndsansvar enligt allmänna principer om avtalsparts ansvar för sitt beteende vid ingående av avtal, är det dock svårt att inse hur och varför ett sådant ansvar skulle konstrueras som ett presumtionsansvar. Vid fråga om culpa in contrahendo, som kan förekomma vid vilken avtalstyp som helst, föreligger knappast det av utredningen åberopade ändamålsskälet för presumtionsansvar för skada på grund av fel eller dröjsmål beträffande själva huvudförpliktelsen, dvs. att näringsidkaren har lättare än konsumenten att styrka sådana omständigheter som är av betydelse för bedömningen av om tjänsten utförts med erforderlig fackmässighet och omsorg. En reglering av culpa in contrahendo borde därför förutsätta ett uttryckligt stadgande, som inte innebär presumtionsansvar. Emellertid borde ett sådant stadgande

uttryckligen täcka även det skadeståndsansvar för förfarande i strid mot tro och heder (enligt 33 § avtalslagen, som även ledes måste antas gälla). (En sådan, vidare reglering förekom också i 23 § 2 st. 1976 års köplagförslag.) En sådan reglering är dock inte nödvändig, eftersom skadeståndsansvar på grund av omständigheter vid avtalsslutet kan uppfattas som en generell möjlighet på allmän avtalsrättslig grund som gäller vid sidan av de speciella, obligationsrättsliga regler, vilka upptagits i särskilda lagar om enskilda avtalstyper. Då det dessutom kan vara tveksamt hur långt ett ansvar för culpa in contrahendo bör utsträckas förordar fakultetsnämnden att frågan inte regleras i lagen, i varje fall inte på det utredningsunderlag som nu föreligger. Utredningens uttalanden är f. ö. oklara beträffande frågan om näringsidkaren skall kunna läggas till last inte bara vad han känt till utan även omständigheter som han bort räkna med (se s. 360). (Noteras kan också att regeln om säljarens skadeståndsansvar i 4: 19 jordabalken blott stadgar skadeståndsansvar vid – förutom utfästelse – svek från säljaren.)

Fakultetsnämnden har likaledes svårt att inse lämpligheten av att presumtionsansvaret enligt förslaget skulle täcka de av utredningen nu särskilt nämnda fallen av s. k. *instruktionsfel* (s. 360) och försummelse att hindra skada genom att *näringsidkaren inte upplyser konsumenten om ett hotande dröjsmål* (s. 493). Skall det ges en regel för dessa fall av s. k. culpa in contractu, bör det ske genom en allmän regel om att näringsidkaren svarar för försummelse vid utförandet av tjänsten. Möjligen skulle en samordning kunna ske med förslaget till 2 § 2 st., men nämnden har inte något färdigt lösningsförslag.

Däremot instämmer nämnden i att presumtionsansvar bör gälla i ytterligare ett av utredningen diskuterat fall, nämligen *försummelse från näringsidkaren att avhjälpa fel* (s. 360 och 493). I detta fall kan de allmänna skälen för en omkastad bevisbörda åberopas. Om ordet "skada" i 1 § 1 st. i enlighet med fakultetsnämndens påpekande byts mot "felet eller dröjsmålet" kan försummelse att avhjälpa fel dock föras in i lagtexten genom ett tillägg liknande det som redan nu finns i förslaget för det fall att "näringsidkaren inte iakttagit överenskomna tider vid tjänstens påbörjande eller utförande". Nämnden godtar i och för sig sistnämnda punkt.

I fråga om det i 4: 1 2 st. föreslagna *ansvaret för näringsidkaren "för vad som kan anses utfäst"* instämmer nämnden i bedömningen att ansvaret bör gälla både vid fel och dröjsmål. I tydlighetens intresse bör emellertid inledningsorden "avviker tjänsten", som närmast för tanken enbart till fel, förses med tillägget "på grund av fel eller dröjsmål".

Det är i övrigt en svårbedömd fråga hur ansvaret för utfästelser bör avgränsas. Visserligen har den föreslagna avfattningen motsvarigheter i reglerna om säljarens skadeståndsansvar enligt 42 § köplagen (där det dock talas om "tillförsäkrad" och inte om "utfäst" egenskap) och 4: 19 jordabalken. Köplagen är emellertid gammal och stadgandet i Jordabalken har kopierats på den köprättsliga regeln utan mera ingående överväganden. Som framgår av konsumenttjänstutredningens framställning (s. 362 ff) är utgångspunkten för ett ansvar grundat på utfästelser att en avtalspart varit beredd att åtaga sig ett strikt skadeståndsansvar; i varje fall användningen av ordet garanti kan tolkas som uttryck för en vilja att bära risken av ett visst förhållande och därmed ett skadeståndsansvar om förhållandet skulle slå fel. Man glider emellertid allt längre bort från grundtanken om ett strikt skadeståndsansvar på grund av åtagande om en utfästelse anses föreligga när avtalsparten blott gjort fristående uttalanden (ibland kallade

enuntiationer) om egenskaperna hos sin prestation. Vid en än mera långtgående rättstillämpning, som innebär att avsaknaden av vissa fundamentala egenskaper hos prestationen bör anses utfästa även utan stöd av några som helst uttalanden, har man i själva verket lämnat området från vad som i rimlig mening kan sägas grundat på ett frivilligt åtagande att bära ett strikt skadeståndsansvar. Även om det, på sätt som ibland sker, låter sig sägas att motparten (köparen eller konsumenten) haft skäl förutsätta att den prestation han mottar skall ha vissa "kärnegenskaper" är detta inte samma sak som att det skulle finnas fog för att säga att säljaren eller näringsidkaren varit beredd att åtaga sig ett strikt skadeståndsansvar. Ett sådant antagande innebär ytterst en fiktion.

En annan sak är att det naturligtvis låter sig diskuteras om inte allmänna skäl talar för att en säljare eller näringsidkare i viss utsträckning bör bära ett strikt skadeståndsansvar. Motpartens "befogade tillit" blir emellertid i fråga om tjänsten delvis tillgodosedd redan genom regler om prisnedsättning och rätt till avhjälpande av fel på näringsidkarens bekostnad. I den mån en köpare eller konsument därutöver drabbas av ekonomisk skada på grund av fel återstår det att motivera varför risken för sådan skada även utan särskilt åtagande därom skall läggas på säljaren eller näringsidkaren. Därutöver kan det kanske också ifrågasättas varför ett strikt ansvar – även utan stöd i något åtagande – bör inriktas just på sådana fall då skadan orsakats av att felet hänfört sig till en särskilt central egenskap hos det som skall presteras; behovet av ersättning kan ju vara alldeles lika stort vare sig skadan orsakats av ett mer eller mindre centralt fel.

Vad särskilt gäller skadeståndsfrågan vid fel i tjänst, som näringsidkare tillhandahållit, innebär redan det föreslagna presumtionsansvaret en ansvarsskärpning till konsumentens förmån jämfört med det culpaansvar för vållande efter avtalet som gäller vid köp (se 42 § köplagen). Förhållandet har också påpekats av utredningen (s. 363 f). Redan presumtionsansvaret gör att behovet av ett strikt ansvar minskar. Hade t.ex. den felaktiga vattenledningsinstallation, som föranledde det av utredningen uppmärksammade rättsfallet *NJA 1978 s. 307* (se bet. s. 363), inträffat inte på grund av ett köp av en fastighet utan som följd av ett avtal om tjänst, borde ett skadeståndsansvar för näringsidkaren utan vidare ha följt av det föreslagna presumtionsansvaret. Fakultetsnämnden vill ifrågasätta om det överhuvudtaget på tjänsteområdet finns vare sig behov av eller något klart rättspolitiskt motiv för ett rent strikt ansvar för andra fall än då ett sådant ansvar enligt normala och rimliga principer för avtalstolkning kan förankras i ett individuellt åtagande av näringsidkaren. Utredningen betonar visserligen också en sådan synpunkt (s. 365), men räknar dock samtidigt med att det därutöver skall kunna anses utfäst att en tjänst är felaktig "när det föreligger en fundamental avvikelse från den standard konsumenten utan vidare ägt förutsätta" (s. 364; jfr s. 494). Av vad som här anförts framgår att fakultetsnämnden menar både att ett så konstruerat ansvar p.g.a. "utfästelse" bygger på en fiktion och att det saknas en rättspolitisk motivering för ett fristående strikt ansvar i just dessa fall av felaktig prestation.

När nu ett skadeståndsansvar för näringsidkarens utfästelser skall lagfästas, är det naturligtvis dock närliggande att anknyta till formuleringarna i 42 § köplagen och 4: 19 jordabalken om vad som "kan anses" utfäst eller tillförsäkrat. Som redan berörts är emellertid den ursprungliga avfattningen i köplagen gammal och knappast särskilt analyserad. I och för sig skulle det kunna tänkas vara bättre att genomgående taga bort de citerade orden "kan anses".

Om orden bibehölls, vill fakultetsnämnden dock betona behovet av en inskränkande tolkning. Dessutom vill nämnden föreslå att själva den tanken bakom ansvaret – att näringsidkaren *åtagit sig ett ansvar* – får komma fram bättre i lagtexten. Innebörden av ett så avgränsat skadeståndsansvar skulle komma till uttryck om 4: 1 2 st. fick t. ex. följande lydelse: "Näringsidkaren är även utan försummelse ersättningsskyldig för skada på grund av fel eller dröjsmål, om han kan anses ha utfäst att fel eller dröjsmål ej skulle inträffa eller att han skall bära ansvar för skadan".

Genom 4: 1 3 st. har utredningen föreslagit att näringsidkarens presumtionsansvar och ansvar för utfästelser i sådana fall, när skada orsakats på grund av fel eller dröjsmål, skall omfatta även *skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt*. Fakultetsnämnden har intet att invända mot själva grundtanken, att näringsidkaren bör bära ett sådant ansvar. Förslaget föranleder emellertid problem om gränsdragningen mellan olika ansvarsregler och om deras exakta utformning.

Den föreslagna regeln kommer att få betydelse för sådana fall då föremålet för tjänsten eller konsumentens egendom drabbas av en fysisk skada, som inte är en typisk ekonomisk följdskada på grund av fel eller dröjsmål. Utredningen nämner som exempel att en bilmotor skär ihop, när konsumenten använder bilen, därför att verkstaden vid utförandet av en tjänst glömt att fylla på olja, eller att matvaror blir förstörda på grund av att en näringsidkare har råkat i dröjsmål med reparationen av en frysbox (s. 373). Utredningen framhåller med rätta att det inte finns anledning att bedöma dessa fall annorlunda när skada inträffat inte till följd av fel (eller dröjsmål) utan på grund av näringsidkarens åtgärder under tjänstens utförande (t. ex. då bilen körs utan olja av näringsidkarens anställda medan den ännu är på verkstaden). I sådana fall bör – i motsats till läget vid normala följdförluster på grund av kontraktsbrott – bedömningen av frågan om försummelse på näringsidkarens sida inriktas på risken för någon form av fysisk skada, inte på själva risken för fel eller dröjsmål. Eftersom det i första st. bör komma till uttryck att näringsidkarens försummelse blott behöver hänföra sig till kontraktsbrottet, inte till risken för skada på grund av kontraktsbrottet, kommer en anknytning av presumtionsansvaret för skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt att bli sakligt missvisande. I sistnämnda fall bör näringsidkaren visa att *skadan* inte beror av hans försummelse. (Härigenom kommer presumtionen f. ö. – och med rätta – att omfatta även frågan om orsakssamband mellan näringsidkarens påstådda åtgärder och skadan.)

I själva verket innebär det sagda att presumtionsansvaret för skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt på grund av fel eller dröjsmål bör avgränsas på alldeles samma sätt som det föreslagna presumtionsansvaret enligt 4: 2 när *konsumentens egendom skadats på annan grund än fel eller dröjsmål, medan den var i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll*. Utredningen har själv (s. 373) varit inne på att det här inte finns anledning att göra någon skillnad, men har inte dragit någon slutsats om möjligheten att slå ihop 4: 1 2 st. och 4: 2 1 st. till en enda regel. Frågan är emellertid om det inte vore en rättssystematiskt bättre lösning att söka åstadkomma en sådan sammanslagning till en särskild paragraf (4: 2) om presumtionsansvar för den händelse föremålet för tjänsten eller konsumentens egendom skadats. En sådan regel skulle kunna få t. ex. följande avfattning: "Har föremålet för tjänsten eller konsumentens egendom skadats antingen på grund av fel eller dröjsmål eller medan egendomen var i näringsidkarens besittning eller eljest under hans

kontroll, har konsumenten rätt till skadestånd om ej näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat".

Vad som hittills sagts om presumtionsansvaret för följdskador på grund av fel eller dröjsmål (4: 1) eller för skador på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt (den av nämnden föreslagna 4: 2) har emellertid lämnat öppet i vad mån vissa fall av fysiska *skador genom skadebringande egenskaper* (frågor om produktionsansvar) skall kunna omfattas av 4: 1. Även om presumtionsansvaret för skada på grund av (dröjsmål eller) fel inte är omedelbart uppställt för att täcka sådana fall, får man dock – med den utformning regeln fått i utredningens förslag – se det som möjligt, att regeln i tillämpningen anses kunna innefatta sådana fall av skadebringande egenskaper som föranlett "sådan förlust som kan anses vara en typisk ekonomisk följdskada av fel" (bet. s. 367; se även *NJA 1960 s. 441*). En möjlighet vore visserligen att helt utesluta fallen om skadebringande egenskaper från 4: 1 genom att avgränsa lagrummet till rena förmögenhetsskador (jfr 1: 2 skadeståndslagen). Skada genom skadebringande egenskaper hos tjänsten skulle ändå komma att omfattas av ett presumtionsansvar och ett ansvar för utfästelser enligt den av nämnden föreslagna 4: 1. Emellertid har 4: 1 ett något vidare tillämpningsområde genom att den presumerade försummelsen på näringsidkarens sida blott behöver gälla felet eller dröjsmålet, ej skadan som fallet är i 2 §. Fakultetsnämnden menar det därför böra överlämnas till rättspraxis att avgöra om skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt i vissa fall skall jämställas med en sådan typisk ekonomisk följdskada av själva kontraktsbrottet, att 4: 1 bör vara tillämplig.

Näringsidkaren måste vidare kunna göras skadeståndsansvarig för *sakskador på egendom* om han *garanterat* att hans prestation inte skulle ha skadlig effekt. Ett sådant ansvar för utfästelse täcks av 4: 1 3 st. men inte av 4: 2 i utredningsförslaget. Det finns dock knappast heller i detta hänseende någon anledning att skilja mellan de två fallen. Även om det inom ramen för den tvingande lagstiftningen överhuvudtaget inte är nödvändigt att reglera ansvaret för utfästelser, som ändå måste anses följa av allmänna rättsprinciper, är det dock konsekventast att fortsätta på denna linje, eftersom ett ansvar för utfästelser upptagits som ansvarsgrund i 4: 1 2 st. i fråga om "vanlig" skada på grund av fel eller dröjsmål. Vid fråga om skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt finns det emellertid lika litet anledning beträffande utfästelse som i fråga om presumtionsansvaret att skilja mellan skador på grund av fel och skador i övrigt på grund av tjänsten. I båda fallen kan ett ansvar på grund av utfästelse tänkas och i båda fallen bör en förutsättning vara att utfästelsen (eller näringsidkarens allmänna åtagande) kan tolkas som en garanti för att han skall bära den ekonomiska konsekvensen av en eventuell skada eller för att en skada överhuvudtaget inte skall uppkomma. Det tycks möjligt att uttrycka en sådan regel genom ett andra stycke efter den nyss föreslagna regeln om presumtionsansvar av t. ex. följande lydelse: "Näringsidkaren är även utan försummelse ansvarig för skada enligt första stycket om han kan anses ha utfäst att skada ej skulle inträffa eller att han skall bära ansvar för skadan". (Avfattningen anknyter till det ovan s. 329 föreslagna ansvaret för utfästelser, när skada föranletts av fel eller dröjsmål).

Som ett avslutande, tredje stycket skulle i 4: 2 kunna upptas den föreslagna regeln i 4: 2 2 st. om *ett allmänt culpaansvar av tvingande natur*. Fakultetsnämnden föreslår att regeln får lyda: "Lider konsumenten i annat

fall skada på grund av tjänsten är näringsidkaren ansvarig om skadan har vållats genom försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat".

Fakultetsnämnden godtar de föreslagna reglerna i 4:3 om att *ersättningsbestämmelserna inte gäller personskada* liksom i 4:4 om *avhjälpande av fel*. Den förra regeln är kanske självklar men kan ändå fylla en upplysande funktion. Regeln av avhjälpande utgör ett mera nödvändigt stadgande.

Fakultetsnämnden har åtskilliga invändningar mot de föreslagna reglerna i 4:5 1 och 3 st. om *begränsning av den ersättning som näringsidkaren skall vara skyldig att utge*. För det första bör man enligt nämndens mening klarare hålla isär frågan om vilken ersättning som bör utgå enligt dispositiva regler, om parterna inte kommit överens om annat, från spörsmålet om näringsidkarens möjlighet till ansvarsfriskrivning. Utredningen har i viss utsträckning kombinerat argument som hänför sig till de två olika frågorna på ett sätt som gör analysen inte helt tillfredsställande. Detta visar sig bl. a. när utredningen som avgörande argument för en begränsning av ersättningsskyldigheten till "den förlust som vanligen kan uppkomma i liknande fall" (i enlighet med den s. k. normalförlustläran) åberopar att ansvaret enligt konsumenttjänstlagen är tvingande. Men genom förslaget i denna del avskär utredningen samtidigt konsumenten från skadestånd utöver vanlig förlust även i sådana fall, när näringsidkaren inte genom något avtalsvillkor begränsat omfattningen av sin ev. ersättningsskyldighet. Den grundläggande frågan bör emellertid vara vilken dispositiv regel som i så fall bör gälla. I den delen har utredningen inte anfört några övertygande skäl för en begränsning till normalförlusten.

Även om avsikten är att begränsningsregeln skall kunna få en större effekt än som följer av ett sedvanligt krav på att den ekonomiska förlusten skall stå i adekvat orsakssamband med det bakomliggande kontraktsbrottet är det inte visat att frågan har praktisk betydelse på konsumenttjänstområdet. Utredningen hänvisar till 1976 års köplagsförslag men berör inte att köplagsutredningen i sina motiveringar för en motsvarande begränsningsregel till sedvanlig förlust främst uppehöll sig vid fall, som i själva verket utgör exempel på handelsköp, dvs. situationer där även den skadelidande köparen är näringsidkare. (Se SOU 1976:66 s. 163 f. där det talas om betydelsen för en köpares förlust av hans egen lagerhållning i fråga om bl. a. reservdelar, vilken säkerhetsmarginal i fråga om leveranstid han själv brukar tillförsäkra sig för sina egna åtaganden i senare led osv.) På konsumenttjänstområdet torde riskerna för att en konsument skall drabbas av en ovanligt stor skada vara mindre, samtidigt som det inte föreligger samma skäl som när den skadelidande är näringsidkare att belasta konsumenten med risken att han inte organiserat sin "verksamhet" på ett sätt som håller förlustriskerna nere. Det kan f. ö. tilläggas att begränsningsregeln förefaller särskilt olämplig i fråga om fysiska skador på föremålet för tjänsten eller konsumentens egendom i övrigt. Det bör nämligen inte för en speciell avtalstyp införas begränsningar i fråga om skadeståndsberäkningen för sakskador i allmänhet, när detta inte kan motiveras av alldeles speciella skäl. I varje fall i fråga om nyssnämnda fysiska skador erbjuder f. ö. den allmänna jämkningsregeln i Skadeståndslagen 6 kap. 2 § en yttersta möjlighet för undvikande av en oskäligt betungande ersättningsskyldighet för en näringsidkare med begränsade resurser.

De gjorda invändningarna kan anföras även mot *begränsningsregeln i 4:5 3 st.* med dess anknytning till bl. a. *näringsidkarens svårigheter att*

förutse och hindra skadans uppkomst. Det torde f. ö. inte vara så lätt att utföra en sådan förutsebarhetsbedömning vid sidan av det hänsynstagande till möjligheten av ett kontraktsbrott eller en skada, som följer redan av presumtionsansvaret som ansvarsförutsättning. Överhuvudtaget torde de föreslagna begränsningsreglerna i 4: 5 1 och 3 st. vara så pass svårtillämpade, att enbart detta förhållande är ett rättstekniskt skäl mot införandet av regleringen.

Om de diskuterade begränsningsreglerna avvisas, återstår av 4: 5 blott den självklara utgångspunkten i 1 st. 1 p. att *skadeståndet skall beräknas på grundval av konsumentens skada* samt den föreslagna regeln i 2 st. att *skadeståndet kan nedsättas, om konsumenten försummat att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan*. Sistnämnda regel gäller säkerligen som en allmän princip enligt rättspraxis även utan lagstöd. Ett lagfästande skulle väl i och för sig kunna ha viss upplysningsfunktion. Om det i övrigt inte kommer att ges någon substantiell lagregel om beräkning av skadeståndet, synes det emellertid lämpligt att 4: 5 helt får utgå.

Förslaget till 4: 6 om *giltigheten av avtal om normalersättning* kan otvivelaktigt förefalla bestickande med tanke på svårbedömda skadeståndsposter som stilleståndsersättning när en bil inte kan utnyttjas eller en husägares allmänna merkostnader när byggnadsarbeten blivit fördröjda. Med tanke på just sådana poster kan det emellertid samtidigt sägas att förslaget kanske är onödigt, eftersom omöjligheten att kalkylera den individuella förlusten exakt gör att skadeståndet ändå kommer att bestämmas till en normalersättning inom ramen för skadeståndsreglerna som sådana. Beräkningen av stilleståndsersättning är ett belysande exempel. Fakultetsnämnden anser det därför inte tillräckligt analyserat om en regel behövs och hur den skulle komma att fungera jämfört med den anknytning av skadeståndsberäkningen till normalförluster, som ytterst ändå blir aktuell i fråga om vissa ersättningsposter vid skada på grund av dröjsmål. I den mån så sker i skadeståndsrättslig praxis blir avtalsvillkor om normalersättning rimligen utan vidare giltiga inom ramen för konsumenttjänstlagens tvingande regelsystem.

I varje fall har den föreslagna regeln fått ett för vitt tillämpningsområde, eftersom det inte finns skäl att frångå huvudregeln, att konsumenten bör ha ersättning för sin verkliga förlust, för den händelse det inte är fråga om de "dröjsmålsförluster" som utredningen närmast tänkt på utan om t. ex. kostnader för att få en tjänst utförd av en annan, om konsumenten tvingats häva avtalet med den ansvarige näringsidkaren. En regel om normalersättning bör m. a. o. – om den alls införs – begränsas till blott vissa typer av ersättningsposter.

Vad slutligen gäller förslaget i 4: 6 2 st. att en konsument även utan avtalsvillkor skall ha *rätt till normalersättning enligt branschsedvänja*, kan detta förslag godtas till den del som det innebär att normalersättning skall kunna utgå även om förlust faktiskt inte föreligger i det enskilda fallet. Av en jämförelse mellan första och andra stycket i förslaget framgår emellertid att en konsument med hänvisning till branschsedvänjan normalt skulle vara avskuren från rätt till ersättning för sin större, individuella förlust, även när ett avtalsvillkor härom inte finns i hans avtal med näringsidkaren. Fakultetsnämnden, som här inte kan ingå på den rättsliga betydelsen över huvud taget av branschsedvänja, finner denna del av förslaget tvivelaktigt. Även på denna punkt kan det f. ö., liksom i fråga om den föreslagna regeln i dess helhet, sägas, att i den mån redan allmänna regler om skadeståndsberäkning anknyter till normalersättning i fråga om vissa skadeposter, löses frågan redan därigenom utan att den föreslagna 6 § överhuvudtaget behövs.

11.8 Konsumentköpsutredningen:

I 4 kap. upptas bestämmelser om näringsidkarens skadeståndsskyldighet. Huvudregeln är att näringsidkaren bär ett presumtionsansvar för all skada som drabbar konsumenten med undantag för personskada. För särskilda fall görs emellertid avvikelser dels i skärpande dels i mildrande riktning. Sålunda ansvarar näringsidkaren strikt när tjänsten avviker från vad som är eller kan anses vara utfäst, medan han bär ett vanligt – men tvingande – culpaansvar för skada som inte har direkt samband med utförandet av själva tjänsten eller vården av föremålet för denna. I kapitlet görs också betydande undantag från principen att konsumenten skall få ersättning för hela sin skada.

Från den enskilde konsumentens synpunkt är det givetvis önskvärt att han skall ha en ovillkorlig rätt till ersättning för all skada som orsakas av ett fel eller dröjsmål på näringsidkarens sida. Flera skäl kan emellertid anföras mot en tvingande skadeståndsskyldighet av så omfattande slag. Utredningens förslag innebär att begränsningar görs dels i fråga om förutsättningarna för att näringsidkaren över huvud taget skall vara skadeståndsansvarig dels i fråga om ersättningsberäkningen.

När det gäller förutsättningarna för skadeståndsansvar tar utredningen avstånd från tanken att ålägga näringsidkaren ett strikt sådant ansvar. Ett strikt ansvar skulle enligt utredningen vara "väl strängt" och bedöms också som mindre angeläget från konsumentens synpunkt med hänsyn till de befogenheter som i övrigt står denne till buds (s. 358). Utredningen föreslår därför att näringsidkaren skall kunna undgå skadeståndsskyldighet genom att visa att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat.

Det är inte meningen att sistnämnda uttryck skall innefatta den som tillhandahåller material för tjänsten. Om tjänsten blir felaktig på grund av att undermåligt material har använts går alltså näringsidkaren fri från skadeståndsansvar, om han visar att han inte har varit försumlig vid valet av material eller i övrigt vid utförandet av tjänsten. Eftersom konsumenten i en sådan situation normalt inte torde ha möjlighet att få ut skadestånd från materialleverantören, som han ju inte står i något avtalsförhållande till, blir resultatet att konsumenten själv får stå för sin skada. Näringsidkarens ansvar blir, som utredningen själv påpekar (s. 359), lindrigare än det som åvilar en säljare enligt köplagens regler om leveransavtal. Troligen blir det också lindrigare än det ansvar som föreligger enligt gällande rätt (jfr s. 71 och s. 354 med hänvisning till Bengtsson, Särskilda avtalstyper 1).

I detta sammanhang kan också påpekas att begränsningarna i fråga om näringsidkarens skadeståndsskyldighet kan minska värdet av de övriga befogenheter som tillkommer konsumenten vid näringsidkarens kontraktsbrott. För att få ett fel avhjälpt kan konsumenten sålunda nödgas ådra sig kostnader som han inte kan få ersatta, och vid hävning kan han få finna sig i att betala ett högre pris än det avtalade för att få tjänsten utförd av någon annan. I anslutning härtill må erinras om att de regler som föreslås i 3 kap. 13 § om konsumentens rätt att kräva fullgörelse vid dröjsmål på näringsidkarens sida leder till att hävningsmöjligheten stundom är den enda befogenhet som står honom till buds.

Att i det enskilda fallet avgöra om näringsidkaren eller någon som han har anlitat har varit försumlig eller ej kan givetvis vara svårt. Detsamma gäller frågan om vad som "kan anses utfäst" av näringsidkaren. Motsvarande rekvisit inom köprätten har vållat tillämpningsproblem och utsatts

för kritiska synpunkter, vilka utredningen själv betecknar som "icke obefogade" (s. 362). Meningen torde vara att regeln skall ges samma innebörd som i köprätten, även om viss tvekan kan vållas av vad utredningen anför om att det måste vara fråga om något som "på ett mycket påtagligt sätt – uttalat eller underförstått – har stöd i det individuella avtalet" (s. 365).

Också de bestämmelser som utredningen i 5 § föreslår om skadeståndets beräkning kan befaras vålla problem i den praktiska tillämpningen. Den formella huvudregeln är att skadeståndet skall beräknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit. Flera undantag från denna huvudregel görs emellertid senare i paragrafen. Den valda lagtekniska konstruktionen är komplicerad och kräver en rad vanskliga bedömningar. Bestämmelsens egentliga innehåll synes vara att konsumenten har rätt till skälig ersättning för den skada han visar sig ha lidit och att man vid skälighetsbedömningen särskilt skall beakta vad som är normal eller genomsnittlig skada. Det måste bli svårt för parterna att själva komma överens om ersättningsbeloppet på grundval av en sådan regel.

Utredningen synes vara medvten om dessa problem och föreslår i 6 § regler som skall underlätta beräkningen av skadeståndets storlek. Konsumentens rätt till ersättning för skada kan begränsas till "normalersättning" genom att en bestämmelse härom tas in i avtalet. Sådan ersättning skall kunna tillämpas även utan stöd i avtalet, nämligen om detta är vanligt i branschen. Som förutsättning för att normalersättning skall utgå fordras emellertid i båda fallen att ersättningen till sin storlek är skälig.

Det ligger i sakens natur att skälighetsprövningen måste utgå från en genomsnittlig bedömning när en klausul om normalersättning finns i ett standardavtal. Detta framgår emellertid inte av motiven, och vad som skall gälla när en motsvarande klausul finns intagen i ett individuellt avtal – vilket synes möjligt – är oklart. Troligen är det meningen att man vid skälighetsbedömningen i dessa fall skall beakta även individuella förhållanden sådana de förelåg när avtalet ingicks. Avsikten med bestämmelsen torde vidare vara att ett avtal om normalersättning skall innebära, å ena sidan att konsumenten alltid har rätt till skadestånd med det fastställda beloppet, å andra sidan att ersättning – bortsett från fall som avses i andra stycket – aldrig skall kunna utgå med högre belopp. Om något avtal om normalersättning inte föreligger mellan de enskilda parterna måste det däremot alltid stå konsumenten fritt att kräva ersättning enligt huvudregeln i 5 §, även om detta skulle leda till ett högre ersättningsbelopp än normalersättningen. Vissa uttalanden i specialmotiveringen (s. 502) kan synas utgå från en annan tolkning.

Regler om normalersättning kan sannolikt i många fall förenkla skaderegleringen och minska de nackdelar med det föreslagna skadeståndssystemet som tidigare har påtalats. Åtminstone gäller detta när bestämmelser i ämnet finns i standardavtal som har tillkommit efter överläggning med konsumentverket. Det finns emellertid av flera orsaker också anledning att varna för en alltför stor tillit till att bestämmelsen om normalersättning skall lösa de praktiska svårigheter som är förknippade med utredningens skadeståndssystem. Först kan konstateras att regeln närmast har inriktning på dröjsmål. Svårigheterna att bestämma ett skäligt skadestånd vid fel består alltså i stor utsträckning. Vidare ställs betydande anspråk på konsumentverket. Det finns risk för att resurser som hade kunnat användas på ett mera effektivt sätt binds till förhandlingar om normalersättning i en mängd branscher, där rätten till ersättning för annat än utlägg och inkomstförlust har mycket liten betydelse.

Det bör också beaktas att klausuler om normalersättning inte sällan kan komma att ge konsumenten en sämre rätt till ersättning än han har enligt 6 § konsumentköplagen i en motsvarande dröjsmålssituation vid köp. Man får nämligen räkna med att normalersättningen i många fall ger konsumenterna föga utöver vad som utgör en genomsnittlig ersättning för utgifter och ett mindre belopp för tidsspillan, helt enkelt därför att den skada konsumenten i allmänhet lider därutöver är obetydlig. Detta förhållande kan inte sällan leda till att enskilda konsumenter inte får full ersättning för utgifter, som väl är skäliga men ändå högre än genomsnittet. Så torde kunna bli fallet även om rätten till ersättning för annat än utgifter – som utredningen synes vilja göra – bestäms generöst.

Enligt den föreslagna regeln i 6 § skall normalersättningen avse "skada och olägenhet" på grund av dröjsmål eller annan försening, och i motiven sägs att den bör utgöra kompensation inte bara för en "tänkt ekonomisk skada" utan också för den "allmänna olägenhet" som konsumenten normalt drabbas av vid försening på näringsidkarens sida (s. 394, 502). Någon hänvisning till "olägenheter" görs inte i de grundläggande bestämmelserna om skadeståndet i 1 och 5 §§. Det kan därför förefalla som om normalersättningen skall täcka något mer än ett enligt dessa regler beräknat skadestånd. Detta torde dock knappast vara meningen. Vad utredningen syftar på får antas vara detsamma som i annat sammanhang betecknas som "tidsförlust och annan olägenhet som inte omedelbart är av ekonomisk art och därför inte kan direkt beräknas i pengar" (s. 389). Sådant skall enligt specialmotiveringen till 5 § räknas till ekonomisk skada (s. 499). Det torde knappast finnas behov av att introducera uttrycket "olägenhet" för att beteckna denna typ av skada, särskilt som uttrycket används i en något annan betydelse i 5 kap. 1 § första stycket 3 skadeståndslagen.

Av det hittills anförda framgår att utredningens förslag föranleder åtskilliga tolknings- och tillämpningsproblem. Vidare synes de föreslagna reglerna i vissa situationer kunna leda till att konsumentens befogenheter beskärs på ett sätt som kan förefalla mindre skäligt. Dessa olägenheter torde delvis vara en följd av att utredningen dels har utgått från att reglerna i sin helhet bör vara tvingande och alltså samtidigt ha karaktären av normalregler och minimiskydd (s. 356) dels inte har ansett sig böra göra någon skillnad mellan olika skadeståndsposter (s. 392).

I köplagsutredningens förslag till ny köplag görs en uppdelning av skadeståndet i tre poster, nämligen direkt förlust, utlägg och följdförlust, för vilka delvis olika regler skall gälla (jfr förslagets 43 §). Med "direkt förlust" åsyftas sådan förlust som är i stort sett oberoende av köparens individuella förhållanden (SOU 1976:66 s. 157). Vad som här blir av praktisk betydelse för konsumentköp är i huvudsak förlust som köparen lider vid hävning av köpet på grund av att varans pris har stigit och han alltså måste betala ett högre pris vid ett eventuellt täckningsköp. Med "utlägg" menas i huvudsak detsamma som med uttrycket "utgifter" i 6 § konsumentköplagen (s. 170). När det gäller att ta ställning till skadeståndsreglerna vid konsumentköp kan det ligga nära till hands att knyta an till köplagsutredningens uppdelning. Rätt till ersättning för utlägg föreligger som nämnts redan enligt 6 § konsumentköplagen, och i våra direktiv framhålls särskilt att vi bör överväga om inte konsumenten bör tillförsäkras en rätt till ersättning för prisskillnaden vid täckningsköp efter hävning. I direktiven påpekas att själva befogenheten att häva köpet kan vara ett otillräckligt vapen för att tvinga fram en riktig prestation, särskilt i tider då det förekommer prisökningar.

De problem som är förenade med en rätt till skadestånd vid säljares kontraktsbrott och som ligger bakom den påtagliga benägenheten att friskriva sig från skadeståndsansvar sammanhänger framför allt med följdförlusterna. Det är särskilt svårt för säljaren att förutse denna typ av förluster, vilka är beroende av hur köparen har avsett att använda den köpta varan och över huvud taget av dennes planer och individuella förhållanden i övrigt. Ersättningsberäkningen och bedömningen av frågor om köparens möjligheter att begränsa sin förlust kan också antas vålla särskilda svårigheter när det gäller följdförluster. Direkt förlust är däremot i princip inte beroende av den individuelle köparens förhållanden och därför lättare att förutse. Att utreda förlustens storlek möter i regel inte några större svårigheter. Detsamma gäller i huvudsak om utlägg. Här blir det dessutom i allmänhet fråga om ganska små belopp. Från konsumentens synpunkt framstår det som särskilt angeläget att kunna få ersättning för de utgifter som är en direkt och svårundviklig följd av säljarens kontraktsbrott.

Mot bakgrund av det anförda kan det finnas anledning att överväga att begränsa de tvingande skadeståndsreglerna i konsumentköplagen till att gälla ersättning för direkt förlust i form av prisökning på varan vid hävning av köpet samt utlägg. Möjligen skulle man på samma sätt kunna behandla inkomstförlust för köparen, som är en direkt följd av säljarens kontraktsbrott, exempelvis därför att köparen måste ta ledigt från sitt arbete för att ta emot en reparatör i hemmet eller för att uppsöka säljaren för byte av en felaktig vara. Beträffande följdförlust i övrigt skulle däremot säljaren alltjämt i princip ha rätt att friskriva sig från ansvar.

Om man begränsar de tvingande skadeståndsreglerna till ersättning för prisökning vid hävning samt för utlägg och inkomstförlust, torde det vara möjligt att i stället skärpa ansvaret i denna del så att säljaren har att svara oberoende av försummelse. I fråga om det dispositiva ansvaret för följdförluster skulle man däremot eventuellt kunna begränsa sig till ett presumtionsansvar, trots att detta skulle innebära en viss försvagning i förhållande till vad som nu gäller vid leveransavtal enligt köplagen.

Ett sådant skadeståndssystem som nu har skisserats skulle kunna övervägas också för tjänster. Möjligen bör man därvid som direkt förlust vid hävning behandla även sådan förlust som består i att av konsumenten tillhandahållet material, exempelvis tapeter eller ett klänningstyg, inte vidare kan användas. Genom ett sådant system skulle man i betydande mån undvika de svårigheter som har påtalats i det föregående. Det skall emellertid inte förnekas att konstruktionen – både på köpens och tjänsternas område – säkert skulle leda till att friskrivningsmöjligheterna utnyttjas och att konsumenterna ganska ofta inte skulle kunna få ersättning för annat än utlägg och inkomstförlust samt, vid hävning, prisökning och förlust av material. Den försvagning av konsumenternas skydd som detta skulle innebära kompenseras dock i viss mån, om ansvaret i dessa delar blir strikt. I många fall torde för övrigt någon följdförlust inte uppkomma. Visserligen bör, såsom tidigare har berörts, skadestånd kunna utgå även för tidsförlust och annan olägenhet som inte direkt kan mätas i pengar. Rent "ideella" skador, såsom obehag och irritation över näringsidkarens underlåtenhet att uppfylla sina åtaganden, torde emellertid inte kunna bli ersättningsgilla.

I betänkandet anförs som ett skäl för tämligen stränga skadeståndsregler att konsumentens övriga befogenheter vid kontraktsbrott ofta är begränsade. Särskilt pekas på att rätt till hävning skall föreligga endast om vissa kvalificerade förutsättningar är uppfyllda (s. 345, 389). Med anledning

härav må framhållas att möjligheterna att skadeståndsvägen kompensera konsumenten för den uteblivna hävningsrätten ofta torde vara begränsade. Om exempelvis omklädsel av en möbel har utförts på ett undermåligt sätt eller med tyg i en annan färgnyans än den beställda men ett avhjälpande skulle vara förenat med oskäligt stora olägenheter eller kostnader (jfr 3 kap. 5 §) och syftet med tjänsten inte kan sägas vara i huvudsak förfelat (jfr 3 kap. 8 §), är den enda påföljd som står konsumenten till buds att göra prisavdrag. Avdraget skall då enligt 3 kap. 10 § bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten (jfr s. 482). Något utrymme för skadestånd därutöver, t. ex. för att möjliggöra för konsumenten att få arbetet omgjort, torde inte föreligga. Annars skulle man ju på en omväg nå samma ekonomiska resultat som genom en hävning (jfr s. 313 och 361).

I detta sammanhang bör slutligen erinras om att den omständigheten att lagen ger utrymme för friskrivning från ansvar för följdskador inte i och för sig skulle innebära att en sådan friskrivning alltid skall godtas. Såväl avtalsvillkorslagen som 36 § avtalslagen ger möjlighet att inskrida mot oskäliga friskrivningsklausuler. Det torde finnas anledning för konsumentverket att särskilt uppmärksamma sådana frågor och se till att avtalsfriheten inte utnyttjas på ett sätt som inte är godtagbart.

Enligt 4 kap. 1 § tredje stycket skall ansvar på grund av fel och dröjsmål enligt första och andra styckena omfatta också skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt. Detta innebär att näringsidkaren kommer att få bära ett visst produktansvar. Förslaget skiljer sig härutinnan från konsumentköplagen, vars 19 § från lagens tillämpningsområde uttryckligen undantar förlust som köparen lider genom skada på annan egendom än den sålda varan. Motsvarande undantag anses gälla enligt den allmänna köplagen.

Vad som är gällande rätt på produktansvarets område är i hög grad oklart. Huvudregeln torde för den som utför en tjänst liksom för säljare vara ett ansvar för vållande. Kanske kan emellertid en glidning mot ett strikt ansvar skönjas, närmast med stöd av garantiresonemang. Utredningens förslag, vilket föreskriver ett presumtionsansvar och vid utfästelse ett strikt ansvar, torde alltså innebära en viss skärpning av det ansvar som gäller för närvarande. Genom den möjlighet förslaget ger näringsidkaren att undgå skadeståndsansvar, om han visar att försummelse inte ligger honom eller någon som han har anlitat till last, begränsas emellertid konsumentens möjlighet att få ersättning för skador orsakade av defekter i material som har använts vid tjänstens utförande. Något fullständigt skydd mot produktskador som drabbar konsumentens egendom erbjuder alltså förslaget inte.

Frågor om ansvaret för produktskador utreds för närvarande av produktansvarskommittén. Utredningsarbetet avser i första hand personskador, men i kommitténs uppdrag ingår också att överväga om det finns behov av att införa regler om ett allmänt, objektivt produktansvar för sakskador som drabbar enskilda konsumenter. Kommittén har vid sina överväganden kommit fram till att det i och för sig föreligger ett behov av sådana regler. Kommittén har emellertid efter samråd med oss stannat för att regleringen lämpligen bör ske i konsumentköplagen. Vi kommer därför i vårt fortsatta arbete att ta upp frågan om införande i konsumentköplagen av regler som ålägger säljaren ett strikt ansvar för skada som fel i såld vara orsakar på annan egendom som tillhör köparen eller medlem av hans hushåll. Vi har ännu inte tagit ställning till den närmare utformningen av reglerna. En fråga som måste lösas i detta sammanhang är emellertid vilka

möjligheter som lagen bör ge säljaren att regressvis göra ansvaret gällande mot bakre led i säljkedjan.

Om ett strikt ansvar för produktskador åläggs säljaren enligt konsumentköplagen bör motsvarande ordning införas för konsumenttjänster. Denna fråga torde emellertid inte böra tas upp förrän resultatet av vårt utredningsarbete föreligger. Om konsumenttjänstutredningens förslag läggs till grund för lagstiftning redan nu, synes de regler utredningen föreslår om produktansvaret kunna tas upp i lagen i avvaktan på vårt fortsatta arbete.

I 4 kap. 2 § första stycket föreslås särskilda skadeståndsregler för det fall att konsumentens egendom har skadats på annan grund än fel eller dröjsmål, medan den har varit i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll. Motsvarande problem får knappast aktualitet vid köp. Skulle ansvaret vid fel och dröjsmål utformas enligt de riktlinjer vi tidigare har antytt kan det finnas anledning att överväga att tills vidare låta reglerna i 2 § första stycket, som bygger på presumtionsansvar, gälla också för produktskador, möjligen med ett särskilt tillägg för utfästelsefallet.

Beträffande den i 4 kap. 5 § andra stycket föreslagna regeln om skyldighet för konsumenten att vidta åtgärder för att begränsa sin förlust anför utredningen att kostnader av "mer eller mindre bagatellartad karaktär" bör kunna falla utanför skadeståndet enligt denna princip (s. 390). En sådan tolkning, som innebär att den skadelidande får stå en viss "självrisk", kan inte utläsas av lagtexten.

11.9 Sveriges domareförbund:

4 kap. 1 och 2 §§

Dessa bestämmelser behandlar förutsättningarna för näringsidkarens skadeståndsskyldighet dels för skada på grund av fel eller dröjsmål beträffande tjänsten (1 § 1 och 2 st.), dels för skada på konsumentens egendom (1 § 3 st.), dels för skada uppkommen av annan anledning.

Förbundet har ingen erinran mot förslaget att näringsidkaren såsom huvudregel skall exculpera sig för att undgå ersättningsskyldighet och, i händelse av utfästelse, åläggas ett strikt ansvar med avseende på själva tjänsten. Dessa principer korresponderar med motsvarande regler inom köprätten och torde stå i överensstämmelse med näringsidkarens skadeståndsskyldighet enligt nu gällande rätt på tjänsteområdet. Vad gäller förslaget i övrigt innebär detta dock en betydande utvidgning av näringsidkarens skyldigheter jämfört med den skadeståndsrättsliga regleringen inom köprätten. Som inledningsvis framhållits bör reformer på tjänsterättens område samordnas med ny lagstiftning inom köprätten. Under alla förhållanden bör 1 § 3 st. utformas så att det klart framgår att ansvaret omfattar endast s. k. felgreppsfall och ej materialfel.

11.10 Vissa organisationer inom näringslivet:

Skadeståndsförutsättningarna (1, 2 §§)

De skäl som ligger till grund för ett ansvar med omvänd bevisbörda till näringsidkarens nackdel (presumtionsansvar) föreligger inte alltid inom hela området för tjänster. I åtskilliga fall kan nämligen konsumenten typiskt sett ha bättre förutsättningar än näringsidkaren att utreda orsaken till att ett föremål inte fungerar. Emellertid kan önskemålet att åstadkomma

större enhetlighet i ansvarsförutsättningarna mähända anses väga tyngre än en i och för sig motiverad nyansering. Väsentligt är också att parterna kan bedöma ansvarsförutsättningarna i förväg.

Principen om ett strikt skadeståndsansvar för vad näringsidkaren kan ha utfäst beträffande tjänsten – uttryckligen eller fiktivt ("kan anses utfäst") – tillgodoser inte önskvärda anspråk på förutsebarhet. Det må vara att rättspraxis och doktrin i vissa fall ger stöd för ett strikt skadeståndsansvar för utfästelser – inte minst beroende på den snäva utformningen av speciesäljarens skadeståndsansvar för fel i 42 §, andra stycket, köplagen – men enligt organisationerna saknas skäl att befästa denna rättspraxis genom en generell lagregel inom området för konsumenttjänster. Utredningen antar att man har att göra med ett "medvetet åtagande" av strikt skadeståndsansvar, när näringsidkaren uttryckligen garanterat att tjänsten skall leda till ett visst resultat. Detta antagande är felaktigt. Näringsidkaren har i regel inte alls klart för sig att en uttrycklig garanti beträffande prestationen skall medföra att han också blir *skadeståndsansvarig* oberoende av varje fel eller försummelse för de konsekvenser som en avvikelse kan komma att medföra.

Läran om ett strikt ansvar för utfästelser vilar i allt väsentligt på en fiktiv avtalstolkning. Metoden kan visserligen i vissa fall behövas för att åstadkomma ett riktigt resultat men kan knappast sägas tjäna klarhetens intresse. I detta sammanhang vill organisationerna särskilt peka på svårigheten att åstadkomma ett effektivt konsumentskydd genom en *tvingande* lagbestämmelse uppbyggd på principen om ett ansvar för uttryckliga eller fingerade utfästelser. Tvingande rättsregler grundade på avtalstolkning lider nämligen av den begränsningen att den berörda parten kan göra helt klart vad han avsett med avtalet, t. ex. genom ett uttalande att avtalet inte skall anses innefatta utfästelser i den bemärkelse som behandlas i lagen. Enligt organisationerna skulle en lagbestämmelse om strikt ansvar för utfästelser innebära ett osäkerhetsmoment till nackdel för båda parter såväl vid avtalets ingående som vid fastställande av avtalsinnehållet. Den praktiska innebörden av rättsregeln kommer troligen att begränsas till att drabba de näringsidkare som inte varit tillräckligt förutseende i samband med avtalets ingående. Av dessa skäl hemställer organisationerna att 1 §, andra stycket, helt utgår ut lagtexten.

Det kan diskuteras om tiden nu är mogen att införa ett tvingande produktansvar för näringsidkaren även om detta, såsom utredningen föreslår, begränsas till sakskada (jfr undantaget för personskada i 3 §). Frågan om produktansvaret för sakskada är svårbedömd och kan sannolikt inte lösas genom en generell regel för alla typer av sakskada. Organisationerna vill därför föreslå att resultatet av pågående lagstiftningsarbete inom det aktuella området avvaktas.

Skadeståndets omfattning (5 §)

Utredningen föreslår en tvingande lagregel som principiellt ger konsumenten rätt till ersättning för *all* skada. Denna regel begränsas därefter genom att näringsidkaren inte skall vara skyldig att utge ersättning för annat än "normalförlusten" utom i de fall när han handlat mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger. Vidare kan skadeståndet reduceras om konsumenten försummar att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Slutligen föreslås en allmän regel om jämkning efter skälighet. En skadereglering uppbyggd på anförda principer kommer att bli ytterligt komplicerad att tillämpa i prakti-

ken. Den eventuella rättvisa som med stöd av de föreslagna reglerna kan uppnås för en och annan konsument uppvägs på intet sätt av den totalkostnad som skaderegleringssystemet måste komma att medföra för konsumentkollektivet. De skäl som anförts till stöd för inskränkningen av det tvingande skadeståndsansvaret enligt konsumentköplagen 6 § gäller alltjämt. Fördelen av ett lätthanterligt skaderegleringssystem har där fått väga tyngre än de hänsyn som man i och för sig kan anse sig behöva ta till en enskild konsument, som drabbats hårdare av näringsidkarens kontraktsbrott än vad som vanligen kan förutses. Organisationerna vill i detta avseende hänvisa till vad som tidigare sagts ifråga om principerna för bestämmandet av konsumentskyddets innehåll. Det avgörande bör vara vad som typiskt sett kan vara av intresse för konsumenter vid avtalets ingående och inte de anspråk som en enskild konsument kan känna behov av att framställa sedan skadan väl inträffat. Organisationerna föreslår därför att skadeståndets omfattning utformas på samma sätt som nu gäller enligt 6 § konsumentköplagen.

Utredningen har försökt minska olägenheterna av den tvingande skadeståndsregeln i 5 § genom att tillåta "normalersättning" enligt 6 §. Organisationerna vill emellertid understryka svårigheten att bygga upp sådana regler om normalersättning på grundval av principerna i 5 §. Den föreslagna regeln att skälig normalersättning skall kunna tillämpas även om den inte kommit till uttryck i det individuella avtalet – om den nämligen vanligen tillämpas inom branschen – är i och för sig riktig, eftersom konsumenter, och för den del även näringsidkare, får antas ha ingått avtal på branschens sedvanliga villkor. Det finns emellertid ingen anledning att från denna i och för sig riktiga utgångspunkt utforma regeln ensidigt till förmån för konsumenten. Enligt organisationerna bör 6 § första stycket, andra meningen, inledas på följande sätt:

"Även om det inte är avtalat, skall skadeståndet bestämmas till skälig normalersättning ...".

11.11 Handelskamrarna:

Skadeståndsförutsättningarna (4 kap. 1–2 §§)

Handelskamrarna ställer sig tveksamma till att bygga näringsidkarens skadeståndsansvar på principen om en omvänd bevisbörda till hans nackdel (presumtionsansvar). De skäl som ligger till grund för denna ansvarstyp föreligger inte alltid inom hela området för tjänster. I åtskilliga fall kan nämligen konsumenten typiskt sett ha bättre förutsättningar än näringsidkaren att utreda orsaken till att ett föremål inte fungerar. Emellertid kan önskemålet att åstadkomma större enhetlighet i ansvarsförutsättningarna anses väga tyngre än en i och för sig motiverad nyansering. Väsentligt är också att parterna kan bedöma ansvarsförutsättningarna i förväg.

Principen om ett strikt skadeståndsansvar för vad näringsidkaren kan ha utfäst beträffande tjänsten – uttryckligen eller fiktivt ("kan anses utfäst") – tillgodoser inte önskvärda anspråk på förutsebarhet. Det må vara att rättspraxis och doktrin i vissa fall ger stöd för ett strikt skadeståndsansvar för utfästelser – inte minst beroende på den snäva utformningen av speciesäljarens skadeståndsansvar för fel i 42 §, andra stycket, köplagen – men enligt kamrarna saknas skäl att befästa denna rättspraxis genom en generell lagregel inom området för konsumenttjänster. Utredningen antar att man har att göra med ett "medvetet åtagande" av strikt skadeståndsan-

svar, när näringsidkaren uttryckligen garanterat att tjänsten skall leda till ett visst resultat. Enligt kamrarna är detta antagande felaktigt. Näringsidkaren har i regel inte alls klart för sig att en uttrycklig garanti beträffande prestationen skall medföra att han också blir skadeståndsansvarig oberoende av varje fel eller försummelse för de konsekvenser som en avvikelse kan komma att medföra. Läran om ett strikt ansvar för utfästelser vilar i allt väsentligt på en fiktiv avtalstolkning. Metoden kan visserligen i vissa fall behövas för att åstadkomma ett riktigt resultat men kan knappast sägas tjäna klarhetens intresse. I detta sammanhang vill kamrarna särskilt peka på svårigheten att åstadkomma ett effektivt konsumentskydd genom en *tvingande* lagbestämmelse uppbyggd på principen om ett ansvar för uttryckliga eller fingerade utfästelser. Tvingande rättsregler grundade på avtalstolkning lider nämligen av den begränsningen att den berörda parten kan göra helt klart vad han avsett med avtalet, t. ex. genom ett uttalande att avtalet inte skall anses innefatta utfästelser i den bemärkelse som behandlas i lagen. Enligt kamrarna skulle en lagbestämmelse om strikt ansvar för utfästelser innebära ett osäkerhetsmoment till nackdel för båda parter såväl vid avtalets ingående som vid fastställande av avtalsinnehållet. Den praktiska innebörden av rättsregeln kommer troligen att begränsas till att drabba de näringsidkare som inte varit tillräckligt förutseende i samband med avtalets ingående. Av dessa skäl hemställer kamrarna att 1 §, andra stycket, helt utgår ur lagtexten.

Det kan diskuteras om tiden nu är mogen att införa ett tvingande produktansvar för näringsidkaren även om detta såsom utredningen föreslår, begränsas till sakskada (jfr undantaget för personskada i 3 §). Frågan om produktansvaret för sakskada är svårbedömd och kan sannolikt inte lösas genom en generell regel för alla typer av sakskada.

Skadeståndets omfattning (4 kap. 5 §)

Utredningen föreslår en tvingande lagregel som principiellt ger konsumenten rätt till ersättning för *all* skada. Denna regel begränsas därefter genom att näringsidkaren inte skall vara skyldig att utge ersättning för annat än "normalförlusten" utom i de fall när han handlat mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger. Vidare kan skadeståndet reduceras om konsumenten försummar att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Slutligen föreslås en allmän regel om jämkning efter skälighet. Det inses lätt att en skadereglering uppbyggd på dessa principer kommer att bli ytterligt komplicerad. Den eventuella rättvisa som med stöd av de föreslagna reglerna kan uppnås för en och annan konsument uppvägs på intet sätt av den totalkostnad som skaderegleringssystemet måste komma att medföra för konsumentkollektivet. De skäl som anförts till stöd för inskränkningen av det tvingande skadeståndsansvaret enligt konsumentköplagen 6 § gäller alltjämt. Fördelen av ett lätthanterligt skaderegleringssystem har där fått väga tyngre än de hänsyn som man i och för sig kan anse sig behöva ta till en enskild konsument, som drabbas hårdare av näringsidkarens kontraktsbrott än vad som vanligen kan förutses. Kamrarna vill i detta avseende hänvisa till vad som tidigare sagts i fråga om principerna för bestämmandet av konsumentskyddets innehåll. Det avgörande bör vara vad som typiskt sett kan vara av intresse för en konsument vid avtalets ingående och inte de anspråk som en enskild konsument kan känna behov av att framställa sedan skadan väl inträffat. Kamrarna föreslår därför att skadeståndets omfattning utformas på samma sätt som nu gäller enligt 6 § konsumentköplagen.

Utredningen har försökt minska olägenheterna av den tvingande skadeståndsregeln i 5 § genom att tillåta "normalersättning" enligt 6 §. Kamrarna vill emellertid understryka svårigheten att bygga upp sådana regler om normalersättning på grundval av principerna i 5 §. Den föreslagna regeln att skälig normalersättning skall kunna tillämpas även om den inte kommit till uttryck i det individuella avtalet – om den nämligen vanligen tillämpas inom branschen – är i och för sig riktig, eftersom konsumenter, och för den del även näringsidkare, får antas ha ingått avtal på branschens sedvanliga villkor. Det finns emellertid ingen anledning att från denna i och för sig riktiga utgångspunkt utforma regeln ensidigt till förmån för konsumenten. Enligt kamrarna bör 6 §, andra meningen, inledas på följande sätt: "Även om det inte är avtalat, skall skadeståndet bestämmas till skälig normalersättning ...".

11.12 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

Förutsättningarna för skadestånd

Näringsidkaren har enligt förslaget i § 1 ansvar bl. a. för skador på grund av fel i installerat material, dock endast som ett presumtionsansvar, och ett strikt ansvar utan exculperingsrätt, för skada till följd av avsaknad av "utfäst" egenskap. Det sistnämnda ansvaret omfattar även fel till följd av avsaknad av s. k. kärnegenskap.

Det bör i anslutning till detta ansvar konstateras att näringsidkaren i dag regelmässigt har få eller inga möjligheter att regressvis utkräva ansvar av sina leverantörer. Vidare bör påtalas att hantverkaren i normalfallet har begränsade möjligheter att själv avgöra lämpligheten av eller konstatera eventuella skadebringande egenskaper etc. hos de material- och installationsdetaljer, som han använder som ingredienser i de tjänster han utför.

Under alla omständigheter kan organisationerna inte acceptera det strikta ansvaret enligt § 1, st. 2. En utförlig motivering för detta ställningstagande framgår av näringslivets gemensamma yttrande under punkten 4.1.

Skadeståndets omfattning

Skadeståndsreglerna i paragrafen är väl långtgående och betungande för näringsidkaren. Det borde i utredningen därför ha utretts om och i vilken utsträckning näringsidkaren genom försäkring kan avlasta sig ansvaret.

Det kan vidare ifrågasättas om inte en skadeståndsregel borde införas för de fall konsumenten vållar näringsidkaren skada genom att hindra honom i utförande av sitt arbete. Konsumenten bör gentemot näringsidkaren i vart fall ansvara för hinder i arbetet som vållas av annan av konsumenten anlitad näringsidkare, t. ex. sidoentreprenör vid installationsarbeten.

11.13 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund:

Skadeståndets omfattning

Innebörden av 4 kap. 5 och 6 §§ i lagförslaget synes vara att konsumenten i princip får möjlighet att välja i det enskilda fallet mellan fullt skadestånd och vite. I de fall konsumenten inte kan påvisa någon liden skada

skall han således enligt utredningens förslag ha rätt till sedvanligt vite, oavsett om detta avtalats eller ej. En sådan konstruktion är ensidig och innebär att konsumenten i den angivna situationen kan tillgodogöra sig fördelarna av en schablonmässig ersättning i form av vite, utan att ersättningen begränsas i motsvarande utsträckning i de fall skadan överstiger normalvitet. Även vid reparations- och ombyggnadsarbeten åt konsument förekommer stundom att avtal träffas om vite vid försening av entreprenaden. Storleken på avtalat vite kan emellertid variera avsevärt, beroende på storleken av åtagandet, arten av arbete och de särskilda förutsättningarna i varje enskilt fall. Enligt föreningens och förbundets mening måste rätten till vite vara beroende av en uttrycklig överenskommelse i det enskilda fallet.

11.14 Motorbranschens riksförbund (MRF):

Skadeståndets beräkning vid kontraktsbott från näringsidkarens sida

Vad gäller skadeståndets beräkning vid kontraktsbrott från näringsidkarens sida är utgångspunkten enligt utredningen den faktiska skada som konsumenten har lidit. Skadeståndet föreslås innefatta även ersättning till konsumenten för sådan tidsförlust och annan olägenhet som inte omedelbart är av ekonomisk art och därför inte direkt kan beräknas i pengar. Utredningen föreslår dock den begränsningen, att ersättning i princip inte skall utgå för annat än "normal förlust", dvs. näringsidkaren är inte skyldig att utge ersättning för större skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall.

Enligt konsumentköplagen har konsumenten inte rätt till skadestånd i vidare mån än att han garanteras "skälig ersättning för utgift" på grund av dröjsmål eller fel.

Enligt förbundets uppfattning saknas tillräckliga skäl för att ge skadeståndet en mera framskjuten plats i konsumenttjänstlagen än det fått i konsumentköplagen. De skäl som låg bakom begränsningen av skadeståndsbestämmelsen i konsumentköplagen gör sig även gällande i detta sammanhang. I vart fall får det anses olämpligt att nu utvidga skadeståndsskyldigheten, eftersom samma fråga synes vara föremål för Konsumentköpsutredningens överväganden. Såsom tidigare har framhållits talar flera skäl för att en samordning kommer till stånd mellan reglerna inom köp- och tjänsterätten.

11.15 Västsvenska varvsföreningen:

(se även avsnitt 1.30)

– – –

Den första betänkligheten infinner sig vid bedömningen av hur långt den föreslagna utvidgningen av ansvaret skall sträcka sig. Besittningsbegreppet har ju, även om det inte på långt när blivit helt preciserat, varit föremål för uppmärksamhet under lång tid i såväl doktrin som praxis. Nu införs utan någon närmare kommentar ett helt nytt begrepp, "kontroll", som gör det ändå mera vanskligt att dra gränsen mellan t. ex. uthyrning av båtplats och förvaring. Visserligen sägs i utredningens motiv att depositionsansvaret kan växla i omfattning alltefter omständigheterna, men detta innebär föga tröst för t. ex. en varvsägare, som står i begrepp att låta någon lägga upp sin båt på hans område. Eftersom varvsägaren heller inte avtals-

vägen kan begränsa sitt ansvar, måste han därför ta det säkra för det osäkra med betydande kostnadsökningar som följd i form av högre försäkringspremier, tillsynskostnader m. m. Utredningen synes inte närmare ha gått in på frågan om man avtalsvägen kan bestämma huruvida deposition föreligger eller inte. Med hänsyn tagen till lagens skyddskaraktär, måste det dock hållas för sannolikt att den vägen till ansvarsbegränsning inte står öppen för näringsidkaren. Huruvida depositionsansvar förelegat kommer därför att avgöras i efterhand från fall till fall och facit kan bli dyrbart för varvsägaren.

Lagens tvingande karaktär medför som ovan framgått en betydande stelhet och ett föga anpassbart system för ansvarsfördelning. Detta framgår klart när man ser på skadeståndsansvaret i förhållande till möjlig försäkringstäckning.

Den båtförsäkring som försäkringsbolagen idag tillhandahåller ersätter skador till sjöss, vid kaj, under transport och när båten är upplagd. Försäkringen täcker vidare brandskador och skador på grund av stöld och skadegörelse. Försäkringstäckningen bortfaller vid vållande, t. ex. genom dålig förtöjning eller bristande uppallning och täckning. Den enskilde båtägaren tecknar normalt en försäkring som täcker det av honom beräknade värdet på båten.

Ägaren till en fritidsbåt kan idag vinterförvara sin båt på olika sätt alltefter kostnadsaspekt och servicebehov. Han kan således själv ta upp båten och förvara den på tomten. Han kan få tillstånd av ett båtvarv att mot ersättning lägga båten på varvsområdet. I samband med att han hyr en uppläggningsplats på varvet kan han också mot särskild ersättning erhålla varvets hjälp med lyft och avriggning av båten. Varvet kan slutligen teckna ett uttryckligt förvaringsavtal med ägaren, i vilket varvet förutom upptagning och förvaring även kan åtaga sig en rad olika tjänster, såsom motorrenovering, målning etc. I samtliga fall ger ägarens båtförsäkring ett betryggande skydd. Om utredningens förslag antas kommer nuvarande utformning av båtförsäkringen inte att vara tillräcklig för att täcka uppkommande skador, eftersom försäkringen inte skyddar varvsägaren. Denne kommer därför att tvingas att själv teckna en försäkring för samma skador och detta utan att klart veta vilken beloppsbegränsning han skall välja. Denna extra försäkringstäckning innebär samtidigt inte att hela försäkringsbördan övervältras på varvsägaren, eftersom den ursprungliga båtförsäkringen täcker även en rad andra skador. Sådan övervältring förutsätter fullt marknadsvärde på de båtar, som kan omfattas av hans ansvar, samt vidare den extra ersättning som kan uppkomma för ägaren t. ex. på grund av att han inte kan använda båten under säsongen. Det ansvar, som varvsägaren därmed måste försäkra, blir i förhållande till den tillhandahållna tjänstens värde orimligt högt.

Utredningen antyder att vårdansvaret kan begränsas efter omständigheterna i det enskilda fallet. Det är troligt att flera av de tjänster, som ett båtvarv tillhandahåller, skulle kunna falla in under de antydda undantagen. Det är således möjligt att en varvsägare som uthyr en speciellt anvisad plats till en båtägare för dennes förvaring av sin båt ej skulle betraktas som depositarie. Utredningen ger emellertid inte någon närmare ledning för denna bedömning och man kan antaga att det ej varit utredningens mening att parterna själva skulle få avtala om när en förvaringssituation föreligger (se ovan). Utvidgningen av ansvaret till fall där näringsidkaren har "kontroll" gör bedömningen ändå mera osäker. I det nu berörda fallet kommer båtägaren kanske att ha kontroll över båten i samband med upptagningen

och iordningsställandet för vinterförvaringen och därefter under vårarbetet före sjösättningen. Alternativt kan varvsägaren anses ha kontroll över båten när han tar upp denna med sin kran och vidare när han utför särskilt beställda arbeten på båten. Frågan uppkommer dock vem som skall anses ha sådan kontroll över båten när ingen av parterna utför arbete på den. Detta skall uppenbarligen enligt utredningen avgöras från fall till fall. Här kan såväl de tjänster som varvet tillhandahåller, såsom t.ex. upptagning och uppallning, som omständigheterna kring själva skadefallet, såsom t.ex. att en stöld inträffar under arbetstid, påverka bedömningen. Varvsägaren kan således inte i förväg med någon större säkerhet avgöra om han står ett betungande presumtionsansvar.

Även vad gäller tidpunkten för ett ansvars inträdande och upphörande kommer stor oklarhet att föreligga. Sålunda har utredningen tänkt sig att vårdansvaret skall fortsätta även efter det att konsumenten kommer i dröjsmål med avhämtandet. Det är uppenbart att risken för en båt ökar starkt efter det att den åter lagts i vattnet, då den lättare kan bli föremål för stöld eller skadas genom dåligt väder. Även här har utredningen pekat på att man efter omständigheterna i det enskilda fallet får bedöma hur långtgående näringsidkarens ansvar skall vara. En varvsägare kan därför i förväg ej avgöra vilken risk han löper.

Mot bakgrund av den rättsuppfattning som numera får anses gälla i Sverige kommer den föreslagna lagen med största sannolikhet att få en vid tillämpning. För bl.a. båtvarv kommer lagen därför att i förhållande till nuvarande situation medföra ett kraftigt vidgat ansvar för skador. Kostnaden för detta ökade ansvar kommer naturligtvis att i sista hand bäras av konsumenten.

11.16 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Beträffande *omfattning av skadestånd* anges i 4:5 att näringsidkaren inte är skyldig utge ersättning för större skada än sådan som vanligen kan uppstå i liknande fall, dock med vissa undantag. Till undantagen bör fogas en möjlighet för konsumenten att ange intresse och då få detta ersatt. Ett sådant angivande av intresse kan visserligen bli verksamt såsom avtal till konsumentens fördel (förslagets 1 kap. 5 §), men det förutsätter att konsumenten inte bara angivit intresse utan att detta godtagits av reparatören såsom ersättningsbestämmande, samt att allt detta kan bevisas.

11.17 Kooperativa förbundet (KF):

KF kan godta utredningens förslag till bestämmelser i 4 och 5 kapitlen.

11.18 Svenska Försäkringsbolags riksförbund:

De regler som föreslås beträffande näringsidkarens skadeståndsansvar kommer antagligen att leda till en komplicerad tillämpning. Invändningarna är av såväl rättsteknisk som saklig art. Utredningen rör sig med tre olika typer av skadeståndsansvar: *presumtionsansvar* (4 kap. 1 § 1 st., 2 § 1 st.), *strikt ansvar* (1 § 2 st.) och *vanligt culpaansvar* (2 § 2 st.). Gränserna mellan tillämpningen av de olika ansvarstyperna är beroende av delvis vaga kriterier.

Frågan om presumtionsansvar eller strikt skall gälla avgörs sålunda av frågan om "tjänsten avviker från vad som kan anses utfäst av näringsid-

karen". Denna distinktion rymmer tolkningar som kan gå mer eller mindre långt, beroende på hur en utfästelse skall anses gjord. Man kan förutse liberalitet mot konsumenterna när domstolarna tillämpar denna reglering. I en så viktig fråga kan man dock inte gärna ha en gränsdragning som är så elastisk och svår att förutse.

Begreppet "fel eller dröjsmål" har också betydelse för vilken ansvarstyp som skall gälla i ett visst fall. Även här finns utrymme för olika tolkningar som kan medföra komplikationer i tillämpningen. För övrigt verkar strikt ansvar för skada på grund av dröjsmål vara en väl avancerad påföljd med tanke på de många näringsidkare med endast mindre rörelse som kan drabbas.

Det borde vara möjligt att förenkla regleringen genom att minska antalet ansvarstyper i en lag av detta slag. Presumtionsansvar anses ju många gånger ge ungefär samma resultat som ett strikt ansvar. Det medför emellertid en mera komplicerad skadereglering. Olika faktorer av detta slag borde i och för sig medverka till att konstruktioner med omkastad bevisbörda inte väljs längre. Troligen är denna typ av ansvar dock att föredra på detta område framför ett strikt ansvar som skulle föra väl långt. Förenklingen i denna del bör i stället uppnås genom att det strikta ansvaret utmönstras ur förslaget.

– – –

Utredningens uttalanden om ersättning för besvär m. m. har kritiserats ovan eftersom de leder mycket långt. Även utredningens synpunkter när det gäller tänkbara skadetyper föranleder vissa frågetecken. I skadeståndslagen används uttrycket "ren förmögenhetsskada" för ekonomisk skada som uppkommer utan samband med att någon lider person- eller sakskada (1 kap. 2 §). Traditionellt täcks ren förmögenhetsskada, som det närmast är fråga om i utredningens resonemang, inte av försäkring. Det går av ekonomiska och preventiva skäl inte att få försäkringsskydd för följderna av dröjsmål.

12 Konsumentens dröjsmål

12.1 Malmö tingsrätt:

5 kap. 1 §

Näringsidkaren saknar rätt att inställa arbetet vid anteciperat dröjsmål med betalningen. Han har endast rätt att häva avtalet (5 kap. 3 § 1 p.). Detta måste anses olyckligt för såväl konsumenten som näringsidkaren, särskilt som en viss, om än ringa, osäkerhet i fråga om konsumentens avsikt att betala ibland kommer att föreligga. Om näringsidkaren i stället för hävning tillåtes att inställa arbetet blir skadorna för båda parterna troligen mindre. Dessutom utgör det en rimlig påtryckning på konsumenten att fullgöra sin del av avtalet. Därför föreslås att näringsidkaren ges möjlighet att inställa arbetet vid anteciperat dröjsmål från konsumentens sida.

5 kap. 3 §

Den möjlighet till hävning som vid antecipering av dröjsmål med medverkan som utredningen funnit föreligga (s. 507) bör lagfästas.

12.2 Marknadsdomstolen:

Bestämmelserna föranleder ingen kommentar från marknadsdomstolens sida.

12.3 Konsumentverket/KO:

Liksom utredningen anser konsumentverket att det finns skäl att i konsumenttjänstlagen ta in även regler om vilka påföljder näringsidkaren kan göra gällande vid konsumentens dröjsmål. Från konsumentsynpunkt är det av värde att det fastslås hur långt näringsidkarens rätt sträcker sig i sådana fall. Verket har ingen erinran mot de föreslagna bestämmelserna (5 kap.).

12.4 Allmänna reklamationsnämnden:

Enligt 5 kap. 6 § har näringsidkaren vid konsumentens dröjsmål rätt till ränta enligt räntelagen.

Erfarenheterna hos nämnden ger emellertid vid handen att räntelagen lämpar sig mindre väl vid konsumenttvister. Lagen medför tillämpningsproblem för parterna när det gäller såväl att bestämma tidpunkten från vilken ränta skall räknas som att bestämma räntesatsen vid varje särskild tidpunkt, eftersom denna har knutits till det – åtminstone på sistone – fluktuerande diskontot. I nämndens beslut kan inte heller den totala räntan fastslås, eftersom man vid tidpunkten för beslutets meddelande inte vet vid vilken tidpunkt betalning kommer att ske.

Det borde därför övervägas om inte enklare regler kan införas för konsumenttvisternas del – vilka ju ofta rör tämligen låga värden och därmed också låga räntebelopp – så att problem i berörda hänseenden undviks.

12.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Utredningen föreslår att *konsumentens skyldighet att ersätta näringsidkarens skada*, om näringsidkaren inställer arbetet eller häver, skall begränsas till fall där dröjsmålet inte beror på försummelse från konsumentens sida (5:4 2 p.). Någon egentlig motivering för denna ändring av gällande rätt (jfr 30 § köplagen, där undantag görs endast för force majeure) lämnas egentligen inte frånsett en hänvisning till att näringsidkaren inte är skadeståndsskyldig i större utsträckning för kontraktsbrott (s. 401 f och 403). Näringsidkarens prestation är emellertid inte av helt generisk art, varför motiveringen ej är alldeles övertygande. Vidare borde det närmare ha utretts vad som är försummelse på konsumentens sida. Hör exempelvis försummelse från hans bank hit, eller är detta att betrakta som en yttre omständighet? Även andra liknande tolkningsproblem torde kunna uppstå. Fakultetsnämnden vill ifrågasätta, om inte köpslagssakkunnigas förslag beträffande köparens skadeståndsskyldighet är bättre, nämligen att konsumenten är skadeståndsskyldig för betalningsförsummelse, om ej dröjsmålet beror på lag, avbrott i den allmänna samfärdseln eller annat liknande hinder. Intresset av samordning med köprätten bör återigen beaktas.

I 5:5 regleras *näringsidkarens retentionsrätt* vid konsumentens betalningsdröjsmål. I andra punkten föreslås att konsumenten, trots betalningsdröjsmålet, har rätt att få ut saken, om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav. Mot detta förslag finns ingen erinran. Enligt motiven anses denna regel emellertid bli tillämplig framför allt på fallet att *tvist*

råder om betalningens storlek, *oavsett* om näringsidkares krav är berättigat eller ej (s. 404). Som utredningen dock alldeles riktigt påpekar (s. 404) har näringsidkaren retentionsrätt endast om han har fog för sitt krav. När utredningen därefter fortsätter med konstaterandet att konsumenten bör kunna värja sig mot retentionsrätten genom att ställa säkerhet och med påpekandet att enligt 5: 5 ingendera parten behöver avstå från sin ekonomiska säkerhet (retentionsrätten respektive betalningen), stämmer det inte längre. Näringsidkaren utövar sin retentionsrätt vid tvist om betalningens storlek helt på egen risk. Visar det sig i efterhand att näringsidkarens krav var oberättigat, är han i dröjsmål. Detta följer av en generell juridisk princip som det inte finns anledning att göra undantag från i detta sammanhang särskilt som ett sådant undantag skulle kunna leda till att vissa näringsidkare fann det förenligt med sina intressen att framställa obefogade krav med förhoppningen att åtskilliga konsumenter ändå skulle betala för att de omedelbart behöver få tillgång till saken. Näringsidkarens skadeståndsskyldighet får sedan behandlas enligt 4: 1, men en juridisk felbedömning bör därvid aldrig betraktas som ursäktlig (se Håstad, Tjänster utan uppdrag s. 89 samt NJA 1979 s. 670, särskilt s. 676 tredje stycket första meningen).

Slutligen vill fakultetsnämnden i fråga om förslaget till *ränta* i 5: 6 påpeka att lagtexten inte hindrar att näringsidkaren betingar sig högre ränta än som följer av räntelagens normalbestämmelser, eftersom räntelagen är dispositiv. I 5: 6 måste hänvisning göras till 2–7 §§ räntelagen eller till räntelagens dispositiva bestämmelser.

12.6 Konsumentköpsutredningen:

De olikheter som finns mellan köp och tjänster gör att flera av de problem som behandlas i 5 kap. i lagförslaget i stort sett saknar aktualitet vid köp, möjligen bortsett från tillverkningsavtal. Bl. a. med hänsyn härtill har vi ansett oss kunna inskränka oss till följande påpekanden rörande utredningens förslag i denna del.

I 3 § första stycket 1 och 2 ges regler om näringsidkarens rätt till hävning när konsumenten dröjer med betalningen. I båda fallen fordras att dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, men enligt punkt 2 krävs dessutom att konsumenten har fått en påminnelse om sin betalningsskyldighet. Att något sådant krav inte ställs upp i punkt 1 är naturligt, eftersom denna regel tar sikte på anteciperat dröjsmål. Regelns formulering synes emellertid inte hindra att den tillämpas även vid hävning efter förfallodagen, då alltså ett dröjsmål redan har inträtt. En sådan tillämpning torde dock inte vara åsyftad, eftersom föreskriften om påminnelse i punkt 2 därigenom skulle kunna sättas ur spel. Meningen torde vara att hävning efter förfallodagen skall kunna ske endast med stöd av punkt 2, vilket i och för sig innebär att påminnelseförfarande måste tillämpas också i fall då det står klart att konsumenten inte kommer att betala. Lagtexten synes böra förtydligas på denna punkt.

Formuleringen av punkt 2 kan möjligen inge det intrycket att frågan om ett väsentligt dröjsmål föreligger skall bedömas med hänsyn till den tid som har förflutit efter påminnelsen. Detta torde emellertid inte vara meningen, utan dröjsmålet bör räknas med utgångspunkt från förfallodagen. Av kravet på påminnelse måste dock givetvis följa att hävning inte får ske förrän konsumenten har haft tillfälle att reagera på påminnelsen. Hur lång tid konsumenten skall ha på sig framgår inte av lagtexten. I motiven antyds att

det skall vara fråga om "skälig tid" (s. 403). Det kan ifrågasättas om inte detta borde utsägas i lagtexten (jfr den norska texten, som dock inte ställer upp något självständigt krav på att dröjsmålet är väsentligt).

Ersättningsregeln i 4 § synes vara förmånligare för konsumenten än regeln i 30 § köplagen om säljarens rätt till skadestånd vid hävning på grund av köparens dröjsmål med betalningen. Medan köplagens regel innebär ett strikt ansvar med undantag för fall av force-majeure-typ ger förslaget konsumenten möjlighet att undgå ersättningsskyldighet genom att visa att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. Det framgår inte av motiven om utredningen menar att konsumenten skall kunna gå fri från ansvar vid underlåten betalning genom att visa att hans ekonomiska ställning oväntat har försämrats av orsaker som han inte har kunnat råda över. Om detta inte är avsikten torde ansvarsbefrielse såvitt gäller dröjsmål med betalningen i huvudsak komma i fråga bara då dröjsmålet beror på näringsidkaren eller händelse som denne står faran för. Det kan emellertid med visst fog göras gällande att sådana situationer över huvud taget inte bör behandlas enligt reglerna om konsumentens dröjsmål (jfr utredningens dröjsmålsdefinition i 3 kap. 11 § samt för köprättens del vad köplagsutredningen anför i SOU 1976:66 s. 264). Vi vill med hänsyn härtill ifrågasätta om inte 4 § andra meningen skulle kunna utgå ur lagtexten. Som ett ytterligare skäl härför kan anföras att regeln synes innebära att konsumenten kan komma i ett bättre läge genom att försätta sig i dröjsmål i stället för att avbeställa tjänsten, när ett hinder av åsyftat slag har uppstått. Utredningen förnekar visserligen att så är fallet (s. 507), men förklaringen härtill förefaller knappast hållbar.

12.7 Tjänstemännens centralorganisation (TCO):

Konsumentens dröjsmål är i första hand att konsumenten inte betalar i tid. Utredningen föreslår följande påföljder. Rätt för näringsidkaren att ställa in arbetet (detentionsrätt), rätt att häva, rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten (retentionsrätt). Reglerna är tvingade till konsumentens förmån och syftar till att dra en gräns för hur hårda sanktioner som näringsidkaren får tillgripa mot konsumenten.

Ett låst läge skulle kunna inträffa när näringsidkaren håller kvar en sak samtidigt som konsumenten utövar sin rätt att hålla inne betalningen därför att konsumenten menar att näringsidkarens prestation är felaktig. Utredningen föreslår att konsumenten skall ha rätt att få ut saken om konsumenten ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

12.8 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK):

Förbundet vill även ifrågasätta 5:5 och vad som anförs i motiven på s. 404. Paragrafen tvingar konsumenten vid tvist om priset att skaffa fram pengar, som det slutligen kanske visar sig att han egentligen inte behövde erlägga, för att deponera pengarna och få ut den reparerade saken. Konsumenten bör emellertid ha rätt att få ut saken utan att ställa säkerhet, ifall han har rätt. Lämnar näringsidkaren inte ut saken, skall kunden ha skadestånd (jfr den generella regeln om strikt skadeståndsansvar vid juridiska felbedömningar. Enligt förslaget till 5:5 har näringsidkaren allt att vinna och ingenting att förlora på att kräva för mycket betalt, och i många fall torde kunden resignera och betala det begärda priset (ex.vis för en repare-

rad bil i stället för att ta sig från verkstaden med taxi). Regeln kan alltså leda till missbruk från näringsidkarna och får generellt ogynnsamma verkningar vid betalningsuppgörelsen för konsumenterna.

Hänvisningen i 5: 6 innebär att dispositiviteten i räntelagen kan utnyttjas av näringsidkaren. Det måste framgå av paragrafen att näringsidkaren inte har rätt till ränta i vidare mån än som följer av räntelagens dispositiva bestämmelser.

12.9 Vissa organisationer inom näringslivet:

Rätt att inställa arbetet (5 kap. 1 §)

Den föreslagna regeln att näringsidkaren skall ha rätt att inställa arbetet, om konsumenten inte betalar i rätt tid, stämmer överens med gällande rätt. Emellertid gäller detta inte den föreslagna regeln att näringsidkaren skall vara skyldig att fortsätta arbetet "på kredit", när tjänsten påbörjats och arbetet icke kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Om en sådan risk uppstår, kan man säkerligen räkna med att konsumenten på ett eller annat sätt tillmötesgår näringsidkarens krav på betalning annat än i sådant fall då han helt enkelt saknar betalningsförmåga. Men i sistnämnda fall kan det knappast anses skäligt att näringsidkaren skall utföra arbetet utan att överhuvud få betalt för det. Å andra sidan bör man kanske tillmötesgå konsumenten såtillvida, att han medges rätt att i det angivna fallet påfordra en fortsättning av arbetet mot att han ställer betryggande säkerhet för betalningen. I andra hand kan man tänka sig att inskränka skyldigheten att utföra arbetet, trots att konsumenten ej betalar i rätt tid, till sådant som kan utföras utan större kostnader.

Retentionsrätten (5 kap. 5 §)

Även den föreslagna regeln om näringsidkarens retentionsrätt stämmer överens med gällande rätt, dock med undantag för regeln att konsumenten har rätt att få ut saken om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav. Härigenom förlorar visserligen näringsidkaren en möjlighet att tilltvinga sig betalning från en tredskande konsument men retentionsrätten kan, såsom utredningen framhåller, också utövas chikanöst av mindre nogräknade näringsidkare för att få orättmätig betalning. Av sistnämnda skäl kan organisationerna godta den föreslagna regeln.

Sista stycket i 5 § innefattar endast en upplysning om gällande rätt. Enligt organisationerna kan det finnas anledning att istället utvidga de möjligheter som nu föreligger enligt lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats till att gälla generellt för näringsidkare som har utfört arbete på lös sak och fortfarande har den i sin besittning. Detta kan tillgodoses genom en omformulering av texten enligt följande:

"För näringsidkarens fordran mot konsumenten gäller bestämmelserna i lagen (1950: 104) ....".

Dröjsmålsräntan (5 kap. 6 §)

Organisationerna anser att bärande skäl saknas att göra de dispositiva reglerna i räntelagen tvingande inom området för konsumenttjänster. Utredningen föreslår visserligen att man genom ändringar i räntelagen skall åstadkomma en sådan höjning av dröjsmålsräntan att den motverkar frestelsen för den betalningsskyldige att skaffa sig kredit på billigare villkor än vad som normalt vid tillfället gäller för kreditavtal. Organisationerna anser det emellertid riktigast att räntelagen får bibehålla sin huvudsakliga karak-

tär att genom dispositiva regler fastställa ränta och räntesats för fall då avtalet saknar bestämmelser härom. Att införa särregler med högre ränta genom tvingande bestämmelser till fördel (och nackdel) för konsumenter anser organisationerna inte vara en framkomlig väg. Av dessa skäl föreslår organisationerna att bestämmelsen om ränta utgår ur lagförslaget.

12.10 Handelskamrarna:

Rätt att inställa arbetet (5 kap. 1 §)

Den föreslagna regeln att näringsidkaren skall ha rätt att inställa arbetet, om konsumenten inte betalar i rätt tid stämmer överens med gällande rätt. Emellertid gäller detta inte den föreslagna regeln att näringsidkaren skall vara skyldig att fortsätta arbetet "på kredit", när tjänsten påbörjats och arbetet icke kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Om en sådan risk uppstår, kan man säkerligen räkna med att konsumenten på ett eller annat sätt tillmötesgår näringsidkarens krav på betalning annat än i sådana fall då han helt enkelt saknar betalningsförmåga. Men i sistnämnda fall kan det knappast anses skäligt att närinsidkaren skall utföra arbetet utan att överhuvud få betalt för det. Å andra sidan bör man kanske tillmötesgå konsumenten såtillvida, att han medges rätt att i det angivna fallet påfordra en fortsättning av arbetet mot att han ställer betryggande säkerhet för betalningen. I andra hand kan man tänka sig att inskränka skyldigheten att utföra arbetet, trots att konsumenten ej betalar i rätt tid, till sådant som svarar mot en ringa del av det avtalade totalpriset.

Retentionsrätten (5 kap. 5 §)

Även den föreslagna regeln om näringsidkarens retentionsrätt stämmer överens med gällande rätt, dock med undantag för regeln att konsumenten har rätt att få ut saken om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav. Härigenom förlorar visserligen näringsidkaren en möjlighet att tilltvinga sig betalning från en tredskande konsument men, såsom utredningen framhåller, kan retentionsrätten också utövas chikanöst av mindre nogräknade näringsidkare för att få orättmätig betalning. Av sistnämnda skäl kan kamrarna godta den föreslagna regeln.

Sista stycket i 5 § innefattar endast en upplysning om gällande rätt. Enligt kamrarna kan det finnas anledning att i stället utvidga de möjligheter som nu föreligger enligt lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats till att gälla generellt för näringsidkare som har utfört arbete på lös sak och fortfarande har den i sin besittning. Detta kan tillgodoses genom en omformulering av texten enligt följande: "För näringsidkarens fordran mot konsumenten gäller bestämmelserna i lagen (1950: 104)...".

Dröjsmålsräntan (5 kap. 6 §)

Handelskamrarna anser att bärande skäl saknas att göra de dispositiva reglerna i räntelagen tvingande inom området för konsumenttjänster. Utredningen föreslår visserligen att man genom ändringar i räntelagen skall åstadkomma en sådan höjning av dröjsmålsräntan att den motverkar frestelsen för den betalningsskyldige att skaffa sig kredit på billigare villkor än vad som gäller för kreditavtal. Kamrarna anser det emellertid riktigast att räntelagen får bibehålla sin huvudsakliga karaktär att genom dispositiva

regler fastställa ränta och räntesats för fall då avtalet saknar bestämmelser härom. Att införa särregler med högre ränta genom tvingande bestämmelser till fördel (och nackdel) för konsumenter anser kamrarna inte vara en framkomlig väg. Av dessa skäl föreslår kamrarna att bestämmelsen om ränta utgår ur lagförslaget.

12.11 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund:

En allmän synpunkt är att det i lagförslaget inte framgår klart att näringsidkarnas ansvar med avseende på resultatet bör avklinga i takt med dröjsmål från konsumentens sida att avhämta föremålet i fråga. Så t. ex. kan en klocka, efter reparation som utförts på ett fackmannamässigt tillfredsställande sätt – men som inte blir avhämtad av konsumenten inom en tidsrymd av ett par år – bli föremål för klagomål från konsumenten med avseende på arbetets utförande, oaktat orsaken till eventuella felaktigheter kan vara hänförlig till konsumentens dröjsmål med att uthämta föremålet.

Verkningarna av hävning

Om näringsidkaren tvingas häva avtalet borde han rimligtvis ha rätt till ersättning (§ 4) även för det positiva kontraktsintresset även utan att bevisa att att han enligt kap. 2, § 9, st. 2, "underlåtit att åta sig annat arbete etc". Det finns ingen anledning att luckra upp konsumentkollektivets känsla för ansvar för ingångna avtal och gjorda åtaganden.

Rätt att kvarhålla föremålet för tjänsten

Organisationerna förutsätter att statsmakterna i det fortsatta arbetet med förslaget till konsumenttjänstlag kommer att föreslå en omarbetning av lagen angående hantverkares rätt att sälja ej avhämtat gods (nuvarande lag 1950: 104). Denna lag är otymplig och därför sällan användbar då en hantverkare söker betalning för ett arbete. En samtidig lagändring bör genomföras.

Ränta

Det saknas grund att införa en tvingande regel i § 6 om dröjsmålsräntans storlek. Av det skälet bör meningen avslutas enligt följande: ".....om ej annat avtalats".

12.12 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD):

Beträffande konsumentens dröjsmål observeras att rätten att inställa arbetet av sådan anledning gäller endast vid överenskommelse om kontantbetalning, som skall utges före tjänstens avslutande. Härutöver ges reparatören rätt att häva i vissa situationer där betalning skall ske i efterhand och betalningen framstår som osäker till följd av kundens bristande solvens. Man frågar sig om inte mindre långtgående reaktion borde få förekomma vid skäl att förutse betalningssvårigheter, nämligen att näringsidkaren inte skulle behöva tillgripa hävning utan endast inställa arbetet till dess säkerhet ställts eller betalning erlagts i förskott. Enligt lagförslaget innebär ett sådant inställande av arbetet avtalsbrott, om inte reparatören samtidigt meddelar att han häver avtalet. En regel om inställande av arbetet borde kunna utformas i anslutning till köplagens regler om säljarens stoppningsrätt.

12.13 Kooperativa förbundet (KF):

KF kan godta utredningens förslag till bestämmelser i 4 och 5 kapitlen.

12.14 Lantbrukarnas riksförbund (LRF):

Enligt 5: 5 måste en konsument vid tvist om priset deponera pengar för att få ut den sak tjänsten avser. LRF ifrågasätter om den avvägning som gjorts är rimlig för de fall konsumenten får slutligt rätt.

13 Förslaget till ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418)

13.1 Malmö tingsrätt:

Tingsrätten tillstyrker förslaget.

13.2 Bankinspektionen:

– – – Inte heller har inspektionen någon erinran mot att marknadsföringslagen – – – utvidgas på sätt utredningen föreslår.

13.3 Marknadsdomstolen:

Se avsnitt 5.5.

13.4 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Förslaget beträffande utvidgning av marknadsföringslagens 4 § – – – att gälla även konsumenttjänster kan NO tillstyrka.

13.5 Statens planverk:

Vidare föreslår utredningen en utvidgning av 4 § marknadsföringslagen (MFL) till att även gälla sådana av konsumenttjänstlagen omfattade tjänster, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom eller som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. Planverket tillstyrker att en sådan ändring av 4 § MFL kommer till stånd.

13.6 Statens industriverk:

Utredningens förslag rörande utvidgning av 4 § marknadsföringslagen innebär en förstärkning av konsumentskyddet, och synes inte medföra några större problem för seriösa näringsidkare. Industriverket kan därför tillstyrka förslaget. Verket biträder också förslaget om en utredning rörande behovet av ett lagförslag för näringsförbud.

13.7 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF):

Den föreslagna ändringen i marknadsföringslagen (1975: 1418) 4 § finner MHF motiverad och tillstyrker förslaget.

14 Förslaget till ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981)

14.1 Malmö tingsrätt:

Tingsrätten tillstyrker förslaget.

14.2 Bankinspektionen:

– – – Inte heller har inspektionen någon erinran mot att – – – konsumentkreditlagen utvidgas på sätt utredningen föreslår.

14.3 Marknadsdomstolen:

I huvudsak kan marknadsdomstolen ansluta sig till utredningens överväganden angående tjänster på kredit och även tillstyrka den föreslagna ändringen i konsumentkreditlagen (1977: 981). Dock vill domstolen ifrågasätta om utredningen inte något underskattar betydelsen av t. ex. användningen av kreditkort på tjänsteområdet. Härvidlag torde nämligen utvecklingen inte minst under det senaste halvåret ha lett till en betydande ökning. Vid t. ex. bilreparationer lär det sålunda vara mycket vanligt att kreditkort används.

14.4 Näringsfrihetsombudsmannen (NO):

Förslagen beträffande utvidgning av vissa bestämmelser i konsumentkreditlagen att gälla även konsumenttjänster kan NO tillstyrka.

14.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet:

Fakultetsnämnden tillstyrker vad utredningen framhåller i motiven om att krav på minsta *kontantinsats* ej bör uppställas samt om s. k. *trepartsförhållanden* och utredningens förslag till tillägg till konsumentkreditlagen (23 a §).

14.6 Vissa organisationer inom näringslivet:

Regeln om kreditgivarens proprieborgensliknande ansvar i 10 § konsumentkreditlagen skulle komma att bli utomordentligt svårtillämpbar på konsumenttjänstområdet. Svårigheterna för kreditgivaren att avgöra om näringsidkaren har fullgjort sin prestation på ett felaktigt sätt, så att konsumentens betalningsinvändning eller återkrav bör tillmötesgås, är uppenbara. Organisationerna vill därför avstyrka det föreslagna tillägget till konsumentkreditlagen.

Med hänsyn till den tveksamhet som uppstått ifråga om kreditbegreppet, såsom det kommer till uttryck i konsumentkreditlagen, vill organisationerna fästa uppmärksamheten på det förhållandet att uttalande i betänkandet på s. 513 – att kredit föreligger om konsumenten skall betala hela eller en del av priset senare än vid avlämnandet av tjänsten – inte stämmer överens med vad som sägs på s. 458. Här sägs nämligen i kommentaren till 2 kap. 17 §, första stycket, att konsumenten även då betalning skall ske "efter anfordran" bör ha "någon tid på sig att fullgöra sin prestation". Organisationerna anser att betänkandet härmed på ett riktigt sätt anger innebörden av en "kontantprestation" såsom den uppfattas i näringslivet och vill begagna tillfället att efterlysa ett auktoritativt uttalande att även kreditbegreppet i konsumentkreditlagen skall förstås på detta sätt.

14.7 Handelskamrarna:

Regeln om kreditgivarens proprieborgensliknande ansvar i 10 § konsumentkreditlagen skulle komma att bli utomordentligt svårtillämpbar på konsumenttjänstområdet. Svårigheterna för kreditgivaren att avgöra om näringsidkaren har fullgjort sin prestation på ett felaktigt sätt, så att konsumentens betalningsinvändning eller återkrav bör tillmötesgås, är uppenbara. Handelskamrarna vill därför avstyrka det föreslagna tillägget till konsumentkreditlagen. Med hänsyn till den tveksamhet som uppstått i fråga om kreditbegreppet, såsom det kommer till uttryck i konsumentkreditlagen, vill kamrarna fästa uppmärksamheten på det förhållandet att uttalandet i betänkandet på s. 513 – att kredit föreligger om konsumenten skall betala hela eller del av priset senare än vid avlämnandet av tjänsten – inte stämmer överens med vad som sägs på s. 458. Här sägs nämligen i kommentaren till 2 kap. 17 §, första stycket, att konsumenten även då betalning skall ske "efter anfordran" bör ha "någon tid på sig att fullgöra sin prestation". Handelskamrarna anser att bebetänkandet härmed på ett riktigt sätt anger innebörden av en "kontantprestation" såsom den uppfattas i näringslivet och vill begagna tillfället att efterlysa ett auktoritativt uttalande att även kreditbegreppet i konsumentkreditlagen skall förstås på detta sätt.

14.8 Svenska Sparbanksföreningen:

Sparbanksföreningen får dessutom särskilt kommentera de följdverkningar lagförslaget skulle medföra med hänsyn tagen till de ändringar, som även föreslagits i gällande konsumentkreditlag. Reparation av såväl lös som fast egendom har en betydande omfattning. Speciellt reparation av fast egendom medför i de flesta fall kostnader, som sällan kan täckas ur konsumenternas löpande inkomster utan får finansieras genom sparande eller lån. Gällande banklagstiftning och varierande grad av restriktiv kreditpolitik ger inte alltid möjlighet för bankerna att direkt tillgodose konsumenternas behov av kredit för dessa ändamål. Icke sällan får kreditbehoven tillgodoses inom ramen för det samarbete i kreditfrågor som råder mellan näringsidkare och enskilda sparbanker – dvs. näringsidkaren förmedlar krediter inom en för denne uppställd limit.

Enligt förslaget skulle nuvarande konsumentkreditlag ändras på ett sådant sätt att vid s. k. trepartsförhållande, konsumenten skall kunna välja att rikta klagomål beträffande tjänsts utförande antingen till näringsidkaren, som utfört arbetet, eller till kreditgivaren. Därtill kommer att konsumentens rätt att ställa krav i vissa fall skulle kunna uppgå till två år efter det att arbetet utförts. Det säger sig självt att kreditgivaren icke har kompetens för att befatta sig med denna typ av frågor. Därest denna bestämmelse skulle genomföras, skulle det utan tvivel få till följd att ovan skisserade samarbete mellan näringsidkare och bank i kreditfrågor närmast skulle upphöra. Därmed försvåras ytterligare konsumentens möjligheter att till rimlig kostnad och under kontrollerade former finansiera reparationer. Det kan inte vara vare sig ett konsumentintresse eller ett samhällsintresse att tvinga konsumenten ut på den grå eller svarta kreditmarknaden för att tillgodose behov av detta slag. Konsumenternas möjligheter till service skulle även i betydande utsträckning äventyras då antalet mindre företag, vars existens grundar sig på samarbete med kreditgivare, skulle minska.

Med hänsyn till ovanstående får Svenska sparbanksföreningen med kraft framhålla – – – att de förändringar av konsumentkreditlagen som den nya lagstiftningen kan föranleda, icke får en sådan utformning att kreditgivaren omfattas av ett så långtgående ansvar, som nu skisserats.

14.9 Finansieringsföretagens förening:

Sveriges Industriförbund ...., Finansieringsföretagens Förening m. fl. organisationer har i tidigare nämnt yttrande betr. kreditgivarens ansvar angett att detta ansvar skulle komma att bli utomordentligt svårtillämpat på konsumenttjänstområdet. Organisationerna avstyrker därför det föreslagna tillägget till konsumentkreditlagen att 10 § skall kunna tillämpas betr. tjänster.

Föreningens inställning är att finansbolagen som kreditgivare icke skall ha ett ansvar enligt 10 § konsumentkreditlagen för sina kunders – säljföretagens – varor och tjänster.

Vid kontokrediter föreligger nämligen ett kreditavtal mellan finansbolaget och konsumenten/kontohavaren. Finansbolagets anslutningsavtal med säljföretaget reglerar endast förhållandet att säljföretaget förbinder sig att godkänna konsumenternas/kontohavarnas köp mot företeende av kontokort som utgör en anvisning till säljföretaget att tillgodogöra sig betalning hos finansbolaget. Vid säljföretagets finansiering av bl. a. avbetalningskontrakt som slutits mellan konsumenten/kreditgivaren och säljföretaget övertar finansbolaget endast krediten.

Finansbolaget har inga förutsättningar att bedöma de köp som genomförs i samband med kredit enligt föregående stycke. Det är därför inte förenligt med finansbolagens verksamhet att stå det proprieborgensliknande ansvar som stadgas i 10 § konsumentkreditlagen.

Därest ett ansvar för kreditgivaren enligt 10 § konsumentkreditlagen ändock införes jämväl på konsumenttjänstområdet hemställer föreningen att paragrafen för köp av varor och tjänster på kredit ändras på sådant sätt att säljföretagets ansvar blir primärt och kreditgivarens sekundärt. Det är vidare föreningens uppfattning att kreditgivarens ansvar skall inträda först över ett minsta belopp förslagsvis tio procent på basbeloppet. Därigenom skulle kreditgivaren undvika att ta ställning till smärre tvister vid vilka det är särskilt besvärligt för kreditgivaren att bilda sig en riktig uppfattning.

Bilaga 4

Lagrådsremissens lagförslag

1 Förslag till
Konsumenttjänstlag

Härigenom föreskrivs följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller avtal om tjänster som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål i fall då tjänsten avser

1. arbete på lösa saker, dock ej behandling av levande djur,
2. arbete på fast egendom, på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, dock ej arbete som avser uppförande av byggnader för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför byggnaden har åtagit sig att utföra i samband därmed,
3. förvaring av lösa saker, dock ej förvaring av levande djur.

2 § Lagen gäller inte

1. tillverkning av lösa saker, utom då konsumenten skall tillhandahålla en väsentlig del av materialet,
2. installation, montering eller annat arbete som en näringsidkare utför för att fullgöra ett avtal om köp av en lös sak,
3. arbete som en näringsidkare utför för att avhjälpa fel i egendom som han har sålt.

3 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Uppdraget m. m.

Utförande och material

4 § Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Han skall vidare med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denne i den utsträckning som det behövs och är möjligt.

Om inte annat får anses avtalat, ingår det i tjänsten att näringsidkaren skall tillhandahålla behövligt material av normalt god beskaffenhet.

Säkerhet

5 § Tjänsten får inte utföras i strid mot sådana författningsföreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt.

Tjänsten får inte heller utföras i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Skyldighet att avråda

6 § Om en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, skall näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten.

Om det först sedan tjänsten har börjat utföras visar sig att den inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller att priset för tjänsten kan bli betydligt högre än konsumenten hade kunnat räkna med, skall näringsidkaren underrätta konsumenten om förhållandet och begära hans anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas inom rimlig tid skall näringsidkaren avbryta påbörjat arbete. Detta gäller dock ej, om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få tjänsten utförd.

7 § Har näringsidkaren åsidosatt vad som åligger honom enligt 6 § och finns det starka skäl att anta att konsumenten annars hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt denna, har näringsidkaren inte större rätt till ersättning än han då skulle ha haft.

För kostnader som inte ersätts enligt första stycket har näringsidkaren dock rätt till ersättning i den mån konsumenten annars skulle gynnas på ett oskäligt sätt.

Tilläggsarbete

8 § Om det när tjänsten utförs framkommer behov av tilläggsarbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta, skall näringsidkaren underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Kan konsumenten inte anträffas inom rimlig tid, får näringsidkaren utföra tilläggsarbetet

1. om priset för detta är obetydligt eller om det är lågt i förhållande till priset för den avtalade tjänsten, eller
2. om det finns särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få tilläggsarbetet utfört i samband med uppdraget.

Näringsidkaren är skyldig att utföra sådant tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för konsumenten, om konsumentens anvisningar inte kan inhämtas eller om konsumenten begär det.

I fråga om pristillägg för tilläggsarbete gäller 38 §.

Fel hos tjänsten

Vad som avses med fel

9 § Tjänsten skall anses felaktig, om resultatet avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,
2. vad som sägs i 5 § första stycket, eller
3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om den har utförts i strid mot ett förbud som avses i 5 § andra stycket eller om näringsidkaren inte har utfört sådant tilläggsarbete som han är skyldig att utföra enligt 8 § tredje stycket.

10 § Tjänsten skall vidare anses felaktig, om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan antas ha inverkat på avtalet och som i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföring har lämnats

1. av näringsidkaren,
2. av någon annan näringsidkare eller av en branschförening eller liknande organisation för näringsidkarens räkning, eller
3. av en leverantör av material till tjänsten eller av någon annan i tidigare led.

Första stycket gäller ej i fråga om uppgifter som i tid har rättats på ett tydligt sätt.

11 § Tjänsten skall slutligen anses felaktig, om näringsidkaren före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. En förutsättning för att tjänsten skall anses felaktig i ett sådant fall är dock att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet.

12 § Frågan om tjänsten är felaktig skall bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades. Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, anses uppdraget avslutat först när saken har kommit i konsumentens besittning.

Om näringsidkaren har utfört tjänsten men uppdraget inte kan avslutas i rätt tid på grund av något förhållande på konsumentens sida, är den avgörande tidpunkten i stället den då uppdraget skulle ha avslutats.

13 § Försämras resultatet efter den tidpunkt som anges i 12 §, skall tjänsten anses felaktig om försämringen är en följd av ett avtalsbrott på näringsidkarens sida.

14 § Har näringsidkaren genom en garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att under en viss tid efter den tidpunkt som anges i 12 § svara för resultatet av tjänsten och försämras det utfästa resultatet under den angivna tiden, skall tjänsten anses felaktig.

Första stycket gäller ej, om näringsidkaren gör sannolikt att försämringen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på konsumentens sida.

15 § Avser tjänsten förvaring av en lös sak gäller i stället för vad som sägs i 9, 10 och 12–14 §§ att tjänsten skall anses felaktig, om förvaringen anordnas på ett sätt som avviker från

1. vad konsumenten med hänsyn till 4 § har rätt att kräva, även om avvikelsen beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,
2. vad som sägs i 5 § första stycket, eller
3. vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten skall också anses felaktig, om förvaringen anordnas i strid mot ett förbud som avses i 5 § andra stycket eller på ett sätt som avviker från sådana uppgifter enligt 10 § som inte i tid har rättats på ett tydligt sätt.

Påföljder vid fel

16 § Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, får konsumenten hålla inne betalningen enligt 19 §. Han får vidare kräva att felet avhjälps enligt 20 § första stycket eller också göra

avdrag på priset eller häva avtalet enligt 21 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

I fråga om konsumentens rätt till skadestånd av någon annan än näringsidkaren finns bestämmelser i 33 §.

Reklamation

17 § Vill konsumenten åberopa att tjänsten är felaktig, skall han underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.

Reklamation skall dock ske senast inom två år eller, vid arbete på mark eller på byggnader eller andra anläggningar på mark eller i vatten eller på andra fasta saker, inom tio år efter det att uppdraget avslutades.

Har reklamationsmeddelande lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

18 § Reklamerar konsumenten inte inom den tid som följer av 17 §, förlorar han rätten att åberopa felet. Har näringsidkaren handlat i strid mot tro och heder, förlorar konsumenten dock inte i något fall denna rätt förrän tio år efter det att uppdraget avslutades.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen

19 § Konsumenten får hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett fel hos tjänsten.

Avhjälpande

20 § Konsumenten har rätt att kräva att näringsidkaren avhjälper felet, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Även om konsumenten inte kräver det får näringsidkaren avhjälpa felet, om han genast erbjuder sig att göra detta när konsumenten reklamerar och denne inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

Avhjälpande skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten har gett näringsidkaren tillfälle till det.

Avhjälpande skall ske utan kostnad för konsumenten. Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt eller, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som konsumenten enligt avtalet om tjänsten skall tillhandahålla och bekosta.

Prisavdrag och hävning

21 § Avhjälps inte felet enligt vad som sägs i 20 §, får konsumenten göra avdrag på priset. Om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet. Detsamma gäller, om tjänsten har utförts i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418).

Om det redan innan tjänsten har utförts finns starka skäl att anta att den inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet beträffande återstående del. Om felet medför att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat eller om tjänsten utförs i strid mot ett förbud enligt 4 § marknadsföringslagen, får konsumenten i stället häva avtalet i dess helhet.

Prisavdragets storlek

22 § Ett prisavdrag skall motsvara vad det kostar konsumenten att få felet avhjälpt, bortsett från sådana kostnader som avses i 20 § fjärde stycket andra meningen. Om ett på detta sätt beräknat prisavdrag är oskäligt stort i förhållande till den betydelse som felet har för konsumenten, skall prisavdraget i stället svara mot felets betydelse för konsumenten.

Avser tjänsten förvaring, skall prisavdraget alltid svara mot felets betydelse för konsumenten.

Verkningar av hävning

23 § Häver konsumenten avtalet i dess helhet, har näringsidkaren inte rätt till betalning för tjänsten. Näringsidkaren har rätt att återfå det material som han har tillhandahållit, om det kan ske utan att konsumenten åsamkas olägenheter eller kostnader av betydelse. I den mån det är skäligt skall konsumenten ersätta näringsidkarens kostnader för vad som ej kan återlämnas, dock högst med ett belopp som motsvarar dettas värde för konsumenten.

Häver konsumenten avtalet beträffande återstående del av tjänsten, har näringsidkaren rätt till betalning med ett belopp som motsvarar priset för tjänsten i dess helhet med avdrag för vad det kostar konsumenten att få den återstående delen utförd.

Näringsidkarens dröjsmål

Vad som avses med dröjsmål

24 § Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger också, om näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande.

Påföljder vid dröjsmål

25 § Vid dröjsmål på näringsidkarens sida får konsumenten hålla inne betalningen enligt 27 §. Han får välja mellan att kräva att näringsidkaren utför tjänsten enligt 28 § och att häva avtalet enligt 29 §. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd av näringsidkaren enligt vad som sägs i 31 §.

Reklamation

26 § Sedan uppdraget har avslutats får konsumenten häva avtalet eller fordra skadestånd på grund av ett dröjsmål endast under förutsättning att han inom skälig tid därefter har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet.

Har reklamationsmeddelande lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Konsumentens rätt att hålla inne betalningen

27 § Så länge näringsidkaren befinner sig i dröjsmål får konsumenten hålla inne hela den del av betalningen för tjänsten som har förfallit sedan

dröjsmålet inträdde. Har näringsidkaren enligt avtalet rätt till betalning för en del av tjänsten som har utförts, får konsumenten dock inte hålla inne sådan betalning i vidare mån än som framgår av andra stycket.

Konsumenten får alltid hålla inne så mycket av betalningen som fordras för att ge honom säkerhet för hans krav på grund av ett dröjsmål.

Näringsidkarens skyldighet att utföra tjänsten

28 § Konsumenten får kräva att näringsidkaren utför tjänsten, om det inte medför olägenheter eller kostnader för näringsidkaren som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att avtalet fullföljs.

Hävning

29 § Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts, får konsumenten dock häva avtalet endast beträffande den del som återstår, såvida inte syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat på grund av dröjsmålet.

Om det finns starka skäl att anta att det kommer att inträffa dröjsmål av väsentlig betydelse för konsumenten, får han häva avtalet i enlighet med vad som sägs i första stycket.

Verkningar av hävning

30 § I fråga om verkningarna av hävning tillämpas 23 §.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet m. m.

Skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål

31 § Näringsidkaren är skyldig att ersätta konsumenten skada som denne tillfogas på grund av fel eller dröjsmål, om inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse på hans sida.

Näringsidkarens skadeståndsskyldighet på grund av fel eller dröjsmål omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll. Näringsidkaren och konsumenten kan dock träffa avtal om att sådan ersättning ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

Skadeståndsskyldighet i övrigt

32 § Om föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll skadas medan egendomen är i näringsidkarens besittning eller annars under dennes kontroll, är näringsidkaren även i annat fall än som sägs i 31 § skyldig att ersätta skadan, om inte näringsidkaren visar att skadan ej beror på försummelse på hans sida.

Näringsidkaren är i övrigt skyldig att ersätta skada som tillfogas konsumenten, om skadan har vållats genom försummelse på näringsidkarens sida. Detsamma gäller i fråga om skada på egendom som tillhör någon medlem av konsumentens hushåll.

Näringsidkaren och konsumenten kan träffa avtal om att ersättning enligt första eller andra stycket på grund av skada på egendom ej skall omfatta förlust i näringsverksamhet.

Skadeståndsskyldighet för tredje man i vissa fall

33 § Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 uppsåtligen eller av vårdslöshet lämnat vilseledande uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet och är tjänsten på grund

därav felaktig enligt 10 § eller 15 § andra stycket, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Har någon som avses i 10 § första stycket 2 eller 3 underlåtit att lämna sådan information av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som han enligt marknadsföringslagen (1975: 1418) har ålagts att lämna och kan underlåtenheten antas ha inverkat på avtalet om tjänsten, är han skyldig att ersätta konsumenten skada som denne därigenom tillfogas.

Skadeståndsskyldigheten enligt första eller andra stycket omfattar även ersättning för skada på föremålet för tjänsten eller på annan egendom som tillhör konsumenten eller någon medlem av hans hushåll.

Jämkning av skadestånd

34 § Om skyldigheten att utge skadestånd skulle vara oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt. Härvid skall även beaktas föreliggande försäkringar och försäkringsmöjligheter på den skadelidandes sida, den skadeståndsskyldiges möjligheter att förutse och hindra skadan samt andra särskilda omständigheter.

Undantag för personskada

35 § Bestämmelserna i 31–34 §§ gäller inte ersättning för personskada.

Priset m. m.

Priset

36 § I den mån priset inte följer av avtalet, skall konsumenten betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens art, omfattning och utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt för motsvarande tjänster vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

Har näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift får det uppgivna priset dock inte överskridas med mer än 15 procent, såvida inte någon annan prisgräns har avtalats eller näringsidkaren har rätt till pristillägg enligt 38 §.

37 § Konsumenten är inte skyldig att betala för en förberedande undersökning som näringsidkaren har utfört för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, om konsumenten på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt har skäl att anta att undersökningen skall göras utan ersättning.

Pristillägg

38 § Näringsidkaren har rätt till pristillägg

1. om han har utfört tilläggsarbete i enlighet med bestämmelserna i 8 §, eller

2. om tjänsten har fördyrats på grund av omständigheter som är att hänföra till konsumenten och som näringsidkaren inte bort förutse när avtalet träffades.

I fråga om pristilläggets storlek gäller bestämmelserna i 36 §.

Betalning efter olyckshändelse m. m.

39 § Konsumenten är inte skyldig att betala för arbete som näringsidkaren har utfört eller material som denne har tillhandahållit i den mån arbetet

eller materialet försämras eller går förlorat genom en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse som inträffar före den tidpunkt som anges i 12 §.

Specificerad räkning

40 § Näringsidkaren är skyldig att på konsumentens begäran ställa ut en specificerad räkning för tjänsten. Räkningen skall göra det möjligt för konsumenten att bedöma det utförda arbetets art och omfattning. I den mån tjänsten inte har utförts mot fast pris skall det även framgå av räkningen hur priset har beräknats.

Tid för betalning

41 § Om inte annat följer av avtalet, är konsumenten skyldig att betala vid anfordran sedan näringsidkaren har utfört tjänsten.

Har konsumenten i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän en sådan räkning har kommit honom till handa.

Avbeställning

42 § Avbeställer konsumenten tjänsten innan den har slutförts, har näringsidkaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts samt för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Ersättningen skall motsvara det pris som skulle ha gällt, om avtalet endast hade avsett vad som har utförts.

Näringsidkaren har vidare rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller på grund av att han på annat sätt har inrättat sig efter uppdraget. Näringsidkaren har dock inte rätt till sådan ersättning, om konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat på grund av att föremålet för tjänsten har skadats eller gått förlorat utan att detta har berott på försummelse på konsumentens sida eller på grund av att konsumenten har hindrats att dra nytta av tjänsten till följd av författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande omständigheter utanför hans kontroll.

Ersättning till näringsidkaren enligt andra stycket får inte överstiga hans förlust till följd av avbeställningen.

43 § Näringsidkaren får förbehålla sig en på förhand bestämd ersättning vid avbeställning, om den är skälig med hänsyn till vad som vid avbeställning normalt kan antas tillkomma en näringsidkare som ersättning enligt 42 §.

44 § Avser tjänsten arbete på en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne, får näringsidkaren fullfölja tjänsten och kräva fullt pris för denna, om konsumenten inte i rätt tid betalar vad han är skyldig för tjänsten enligt 42 eller 43 § eller ställer säkerhet för näringsidkarens fordran på denna ersättning.

Första stycket gäller ej, om det är uppenbart att näringsidkaren vid en sådan försäljning av saken som avses i 50 § andra stycket ändå kommer att få betalning för sin fordran, sedan kostnaderna för försäljningen och vad näringsidkaren har att fordra enligt 50 § första stycket har dragits av från köpeskillingen.

Konsumentens dröjsmål

Inställande av arbetet

45 § Betalar konsumenten inte i rätt tid i fall då priset skall betalas helt eller delvis innan tjänsten har utförts eller underlåter konsumenten att i rätt tid lämna den medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras, får näringsidkaren inställa arbetet till dess att konsumenten betalar eller lämnar medverkan. Har tjänsten påbörjats, är näringsidkaren dock skyldig att utföra arbete som inte kan uppskjutas utan risk för allvarlig skada för konsumenten.

Inställer näringsidkaren arbetet enligt första stycket, har han rätt till ersättning för kostnader och andra förluster som detta åsamkar honom, om konsumenten inte visar att dröjsmålet ej beror på försummelse på hans sida.

Hävning

46 § Om konsumenten i fall som avses i 45 § trots påminnelse inte betalar eller lämnar nödvändig medverkan och dröjsmålet är av väsentlig betydelse för näringsidkaren, får denne häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten.

Har en påminnelse lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, förlorar näringsidkaren inte sin rätt för den händelse påminnelsen försenas eller ej kommer fram.

47 § Näringsidkaren får också häva avtalet beträffande återstående del av tjänsten, om det redan på förhand finns starka skäl att anta att konsumenten inte kommer att betala eller lämna nödvändig medverkan i rätt tid och att dröjsmålet kommer att bli av väsentlig betydelse för näringsidkaren.

48 § Häver näringsidkaren avtalet, är konsumenten skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då hävningen skedde.

Rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten m. m.

49 § Avser tjänsten en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning eller som skall tillverkas av denne och betalar konsumenten inte i rätt tid vad näringsidkaren har att fordra på grund av uppdraget, får näringsidkaren hålla kvar saken till dess att han har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att konsumenten har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som näringsidkaren har krävt. Näringsidkaren har dock inte rätt att hålla kvar saken, om det skulle vara uppenbart oskäligt mot konsumenten.

50 § Näringsidkaren skall vidta de åtgärder som skäligen kan krävas av honom för att vårda en sak som han håller kvar enligt 49 § eller som inte har hämtats i rätt tid. Han har rätt till skälig ersättning för vården.

I fråga om näringsidkarens rätt att sälja en sak som han har tagit emot för att utföra arbete på den finns bestämmelser i lagen (1950: 104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

2 Förslag till

Lag om ändring i lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom

Härigenom föreskrivs att 54 § lagen (1905: 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
54 §	
Har köparen ej inom *ett* år från det godset av honom mottagits givit säljaren meddelande, att han vill tala å fel eller brist, have sin talan förlorat, utan så är att säljaren åtagit sig att jämväl efter nämnda tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last.	Har köparen ej inom *två* år från det godset av honom mottagits givit säljaren meddelande, att han vill tala å fel eller brist, have sin talan förlorat, utan så är att säljaren åtagit sig att jämväl efter nämnda tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

3 Förslag till

Lag om ändring i konsumentköplagen (1973: 877)

Härigenom föreskrivs att 11 § konsumentköplagen (1973: 877) skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
11 §	
Vill köparen göra gällande befogenhet på grund av fel i varan, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta, dock ej senare än *ett* år från det han mottog varan. Har annan än säljaren för dennes räkning åtagit sig att avhjälpa fel i varan, får underrättelsen i stället lämnas till den som gjort åtagandet.	Vill köparen göra gällande befogenhet på grund av fel i varan, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka detta, dock ej senare än *två* år från det han mottog varan. Har annan än säljaren för dennes räkning åtagit sig att avhjälpa fel i varan, får underrättelsen i stället lämnas till den som gjort åtagandet.

Försummar köparen att lämna underrättelse såsom anges i första stycket, förlorar han rätten att göra gällande befogenhet på grund av felet.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

4 Förslag till

Lag om ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418)

Härigenom föreskrivs att 4 § marknadsföringslagen (1975: 1418) skall ha nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	4 §
Saluhåller näringsidkare till konsument för enskilt bruk vara, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom, kan marknadsdomstolen förbjuda honom att fortsätta därmed. Detsamma gäller, om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Förbud kan meddelas även anställd hos näringsidkare och annan som handlar på näringsidkares vägnar.	
Första stycket *äger* motsvarande *tillämpning, om* konsumenten *erbjudes att* mot *vederlag* förvärva nyttjanderätt till vara för enskilt bruk.	*Vad som sägs* i första stycket *om saluhållande av varor gäller även då* konsumenten *erbjuds en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1984:000) eller erbjuds* att mot *ersättning* förvärva nyttjanderätt till *en* vara för enskilt bruk.
Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan med samma ändamål som förbudet skulle fylla.	Förbud enligt denna paragraf får ej meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om varan *eller tjänsten* med samma ändamål som förbudet skulle fylla.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

5 Förslag till

Lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981)

Härigenom föreskrivs att i konsumentkreditlagen (1977: 981) skall införas en ny paragraf, 23 a §, samt närmast före denna paragraf en ny rubrik av nedan angivna lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	Tjänster på kredit
	23 a §
	Bestämmelserna i 10–14 §§ tillämpas även i fråga om kredit för förvärv av en tjänst som avses i konsumenttjänstlagen (1984:000), om förvärvet motsvarar ett kreditköp enligt 3 §.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 1986.

Innehåll

Bilaga 1 Sammanfattning av konsumenttjänstutredningens betänkande (SOU 1979: 36) Konsumenttjänstlag ... 1

Bilaga 2 Konsumenttjänstutredningens lagförslag ... 17

Bilaga 3 Sammanställning av remissyttrandena över konsumenttjänstutredningens betänkande ... 30

Remissinstanserna ... 30

1 Allmänna synpunkter ... 31

1.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 31

1.2 Stockholms tingsrätt ... 32

1.3 Malmö tingsrätt ... 33

1.4 Brottsförebyggande rådet ... 34

1.5 Trafiksäkerhetsverket ... 35

1.6 Sjöfartsverket ... 35

1.7 Bankinspektionen ... 35

1.8 Kommerskollegium ... 36

1.9 Marknadsdomstolen ... 37

1.10 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 42

1.11 Konsumentverket/KO ... 43

1.12 Allmänna reklamationsnämnden (ARN) ... 47

1.13 Statens planverk ... 49

1.14 Statens industriverk ... 49

1.15 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 49

1.16 Konsumentköpsutredningen ... 51

1.17 Landsorganisationen i Sverige (LO) ... 52

1.18 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 52

1.19 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK) ... 53

1.20 Sveriges advokatsamfund ... 53

1.21 Sveriges domareförbund ... 54

1.22 Vissa organisationer inom näringslivet ... 55

1.23 Handelskamrarna ... 59

1.24 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 62

1.25 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 63

1.26 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 66

1.27 Kungl. automobilklubben (KAK) ... 67

1.28 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF) ... 68

1.29 Motormännens riksförbund (M) ... 68

1.30 Västsvenska Varvsföreningen ... 68

1.31 Svenska Båtindustriföreningen Sweboat ... 69

1.32 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 70

1.33 Kooperativa förbundet (KF) ... 72

1.34 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 73

1.35 Svenska Sparbanksföreningen ... 74

1.36 Sveriges villaägareförbund ... 74

1.37 Kristianstads kommuns konsumentnämnd ... 75

1.38 Svenska Försäkringsbolags riksförbund ... 76

2 Konsumenttjänstlagens tillämpningsområde ... 77
2.1 Stockholms tingsrätt ... 77
2.2 Malmö tingsrätt ... 77
2.3 Bankinspektionen ... 78
2.4 Marknadsdomstolen ... 78
2.5 Konsumentverket/KO ... 78
2.6 Allmänna reklamationsnämnden ... 80
2.7 Statens planverk ... 81
2.8 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 81
2.9 Småhusköpkommittén ... 83
2.10 Konsumentköpsutredningen ... 86
2.11 Sveriges advokatsamfund ... 86
2.12 Vissa organisationer inom näringslivet ... 86
2.13 Handelskamrarna ... 86
2.14 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 86
2.15 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 87
2.16 Motormännens riksförbund (M) ... 87
2.17 Västsvenska Varvsföreningen ... 87
2.18 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 87
2.19 Kooperativa förbundet (KF) ... 87
2.20 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 88
3 Valet av lagstiftningsmodell ... 88
3.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 88
3.2 Stockholms tingsrätt ... 88
3.3 Malmö tingsrätt ... 88
3.4 Bankinspektionen ... 88
3.5 Marknadsdomstolen ... 88
3.6 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 89
3.7 Konsumentverket/KO ... 89
3.8 Allmänna reklamationsnämnden ... 90
3.9 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 90
3.10 Konsumentköpsutredningen ... 90
3.11 Landsorganisationen i Sverige (LO) ... 91
3.12 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 91
3.13 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK) ... 91
3.14 Sveriges advokatsamfund ... 91
3.15 Vissa organisationer inom näringslivet ... 91
3.16 Handelskamrarna ... 92
3.17 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 93
3.18 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 93
3.19 Kooperativa förbundet (KF) ... 93
4 Ansvar för marknadsföringen ... 94
4.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 94
4.2 Stockholms tingsrätt ... 94
4.3 Malmö tingsrätt ... 95
4.4 Marknadsdomstolen ... 95
4.5 Konsumentverket/KO ... 97
4.6 Allmänna reklamationsnämnden ... 99
4.7 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 99
4.8 Konsumentköpsutredningen ... 102

4.9 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 107
4.10 Sveriges advokatsamfund ... 107
4.11 Vissa organisationer inom näringslivet ... 108
4.12 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 108
4.13 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 109
4.14 Kooperativa förbundet (KF) ... 109
4.15 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 110
4.16 Kristianstads kommuns konsumentnämnd ... 110
5 Kraven på näringsidkarens prestation ... 110
5.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 110
5.2 Stockholms tingsrätt ... 111
5.3 Malmö tingsrätt ... 112
5.4 Trafiksäkerhetsverket ... 113
5.5 Marknadsdomstolen ... 113
5.6 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 114
5.7 Konsumentverket/KO ... 115
5.8 Allmänna reklamationsnämnden ... 119
5.9 Statens planverk ... 120
5.10 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 121
5.11 Konsumentköpsutredningen ... 125
5.12 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 128
5.13 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK) ... 128
5.14 Sveriges advokatsamfund ... 129
5.15 Sveriges domareförbund ... 130
5.16 Vissa organisationer inom näringslivet ... 132
5.17 Handelskamrarna ... 133
5.18 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 135
5.19 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 136
5.20 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 138
5.21 Kungl. Automobilklubben (KAK) ... 139
5.22 Motormännens riksförbund (M) ... 139
5.23 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 139
5.24 Kooperativa förbundet (KF) ... 140
5.25 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 140
6 Konsumentens avbeställningsrätt ... 141
6.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 141
6.2 Stockholms tingsrätt ... 142
6.3 Marknadsdomstolen ... 142
6.4 Konsumentverket/KO ... 142
6.5 Allmänna reklamationsnämnden ... 143
6.6 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 144
6.7 Konsumentköpsutredningen ... 144
6.8 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 145
6.9 Sveriges advokatsamfund ... 145
6.10 Sveriges domareförbund ... 146
6.11 Vissa organisationer inom näringslivet ... 147
6.12 Handelskamrarna ... 147
6.13 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 148
6.14 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 148
6.15 Kungl. automobilklubben (KAK) ... 149
6.16 Motormännens riksförbund (M) ... 149

6.17 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 150
6.18 Kooperativa förbundet (KF) ... 151
7 Konsumentens betalningsskyldighet ... 151
7.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 151
7.2 Stockholms tingsrätt ... 151
7.3 Malmö tingsrätt ... 152
7.4 Marknadsdomstolen ... 153
7.5 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 153
7.6 Konsumentverket/KO ... 154
7.7 Allmänna reklamationsnämnden ... 155
7.8 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 156
7.9 Konsumentköpsutredningen ... 157
7.10 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 158
7.11 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK) ... 159
7.12 Sveriges advokatsamfund ... 159
7.13 Sveriges domareförbund ... 161
7.14 Vissa organisationer inom näringslivet ... 161
7.15 Handelskamrarna ... 162
7.16 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges Köpmannaförbund ... 162
7.17 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 163
7.18 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 165
7.19 Kungl. Automobilklubben (KAK) ... 166
7.20 Motormännens riksförbund (M) ... 166
7.21 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 167
7.22 Kooperativa förbundet (KF) ... 167
7.23 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 167
7.24 Kristianstads kommuns konsumentnämnd ... 167
8 Faran för näringsidkarens prestation ... 168
8.1 Stockholms tingsrätt ... 168
8.2 Malmö tingsrätt ... 168
8.3 Marknadsdomstolen ... 169
8.4 Konsumentverket/KO ... 169
8.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 169
8.6 Konsumentköpsutredningen ... 169
8.7 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 171
8.8 Sveriges domareförbund ... 171
8.9 Vissa organisationer inom näringslivet ... 172
8.10 Handelskamrarna ... 172
8.11 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 173
8.12 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 173
8.13 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 173
8.14 Kooperativa förbundet (KF) ... 173
9 Fel i näringsidkarens prestation ... 174
9.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 174
9.2 Malmö tingsrätt ... 175
9.3 Marknadsdomstolen ... 176
9.4 Konsumentverket/KO ... 177
9.5 Allmänna reklamationsnämnden ... 179
9.6 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 180
9.7 Konsumentköpsutredningen ... 184
9.8 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 189

9.9 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och jurister (JUSEK) ... 190
9.10 Sveriges advokatsamfund ... 191
9.11 Sveriges domareförbund ... 192
9.12 Vissa organisationer inom näringslivet ... 193
9.13 Handelskamrarna ... 194
9.14 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 196
9.15 Svenska Byggnadsentrepenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 196
9.16 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 198
9.17 Kungl. Automobilklubben (KAK) ... 199
9.18 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF) ... 199
9.19 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 199
9.20 Kooperativa förbundet (KF) ... 201
9.21 Sveriges Villaägareförbund ... 202
9.22 Kristianstads kommuns konsumentnämnd ... 202
10 Näringsidkarens dröjsmål ... 202
10.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 202
10.2 Marknadsdomstolen ... 204
10.3 Konsumentverket/KO ... 204
10.4 Allmänna reklamationsnämnden ... 205
10.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 205
10.6 Konsumentköpsutredningen ... 206
10.7 Vissa organisationer inom näringslivet ... 208
10.8 Handelskamrarna ... 208
10.9 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 209
10.10 Kooperativa förbundet (KF) ... 209
11 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet ... 209
11.1 Hovrätten för Västra Sverige ... 209
11.2 Stockholms tingsrätt ... 210
11.3 Malmö tingsrätt ... 210
11.4 Marknadsdomstolen ... 211
11.5 Konsumentverket/KO ... 212
11.6 Allmänna reklamationsnämnden ... 213
11.7 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 214
11.8 Konsumentköpsutredningen ... 221
11.9 Sveriges domareförbund ... 226
11.10 Vissa organisationer inom näringslivet ... 226
11.11 Handelskamrarna ... 228
11.12 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 230
11.13 Svenska Byggnadsentreprenörföreningen och Sveriges byggmästareförbund ... 230
11.14 Motorbranschens riksförbund (MRF) ... 231
11.15 Västsvenska varvsföreningen ... 231
11.16 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 233
11.17 Kooperativa förbundet (KF) ... 233
11.18 Svenska Försäkringsbolags riksförbund ... 233
12 Konsumentens dröjsmål ... 234
12.1 Malmö tingsrätt ... 234
12.2 Marknadsdomstolen ... 235
12.3 Konsumentverket/KO ... 335
12.4 Allmänna reklamationsnämnden ... 235
12.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 235

12.6 Konsumentköpsutredningen ... 236
12.7 Tjänstemännens centralorganisation (TCO) ... 237
12.8 Centralorganisationen SACO/SR och Förbundet för jurister, samhällsvetare och ekonomer (JUSEK) ... 237
12.9 Vissa organisationer inom näringslivet ... 238
12.10 Handelskamrarna ... 239
12.11 SHIO-Familjeföretagen och Sveriges köpmannaförbund ... 240
12.12 Sjösportens samarbetsdelegation (SSD) ... 240
12.13 Kooperativa förbundet (KF) ... 241
12.14 Lantbrukarnas riksförbund (LRF) ... 241
13 Förslaget till ändring i marknadsföringslagen (1975: 1418) ... 241
13.1 Malmö tingsrätt ... 241
13.2 Bankinspektionen ... 241
13.3 Marknadsdomstolen ... 241
13.4 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 241
13.5 Statens planverk ... 241
13.6 Statens industriverk ... 241
13.7 Motorförarnas helnykterhetsförbund (MHF) ... 241
14 Förslaget till ändring i konsumentkreditlagen (1977: 981) ... 242
14.1 Malmö tingsrätt ... 242
14.2 Bankinspektionen ... 242
14.3 Marknadsdomstolen ... 242
14.4 Näringsfrihetsombudsmannen (NO) ... 242
14.5 Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet ... 242
14.6 Vissa organisationer inom näringslivet ... 242
14.7 Handelskamrarna ... 243
14.8 Svenska Sparbanksföreningen ... 243
14.9 Finansieringsföretagens förening ... 244

Bilaga 4 Lagrådsremissens lagförslag ... 245

Norstedts Tryckeri, Stockholm 1985