

Konsumenttjänst ag

Betänkande av konsumenttjänstutredningen

SOU 1979:36

14/11

Statens offentliga utredningar
1979:36
Justitiedepartementet

Konsument-tjänstlag

Betänkande av konsumenttjänstutredningen

Stockholm 1979

Omslagsfoto Ture Westberg
Omslagslayout Håkan Lindström
Jernström Offsettryck AB

ISBN 91-38-04065-4
ISSN 0375-250X

GOTAB, Malmö 1979

Till Statsrådet och chefen för justitiedepartementet

Med stöd av Kungl. Maj:ts bemyndigande den 7 juni 1972 tillkallade dåvarande statsrådet Lidbom genom beslut den 30 juni samma år numera professorn Ulf Bernitz att verkställa utredning angående lagstiftning om konsumentskydd vid privat serviceverksamhet (konsumenttjänstutredningen).

Att såsom experter biträda utredningen förordnades den 16 oktober 1972 hovrättsrådet Hans Bergqvist, professorn Jan Hellner, civilekonomen Lars Hillbom, direktören Ernst Olaf Holm, numera byråchefen Nils Ringstedt och direktören Per Wallin. Som ytterligare experter förordnades den 13 december 1972 numera byråchefen Leif Lundvall och den 29 juni 1973 jur. kand. Jan Steneby. Den 17 december 1973 entledigades Ringstedt. Som ytterligare experter förordnades den 7 januari 1974 numera byråchefen Bjarne Almström, den 26 september 1974 numera hovrättsrådet Brita Sundberg-Weitman och numera ställföreträdande konsumentombudsmannen Axel Edling samt den 17 januari 1975 direktören Hans Johansson. Almström och Lundvall entledigades den 8 resp. 16 juli 1976. Den 3 mars 1977 förordnades revisionssekreteraren Lennart Grobgeld att såsom expert biträda utredningen. Bergqvist avled den 5 december 1978.

Till sekreterare åt utredningen förordnades den 16 oktober 1972 hovrättsassessorn Olov Hertzman. Även Brita Sundberg-Weitman och Grobgeld har ingått i sekretariatet, den förra under tiden den 20 januari 1975–den 23 juli 1976 och den senare från och med den 1 april 1977.

Utredningen har avgett remissyttranden över

1. betänkandet (SOU 1973:20) Varudeklaration – ett medel i konsumentpolitiken,
2. framställning från konsumentombudsmannen till handelsdepartementet 1974-01-25 angående vissa ändringar i marknadsföringslagen och lagen om marknadsdomstol,
3. betänkandet (SOU 1974:23) Reklam V – Information i reklamen,
4. promemorian (Ds H 1974:1) Kommunal konsumentpolitisk verksamhet – innehåll och organisation,
5. betänkandet (SOU 1974:83) Generalklausul i förmögenhetsrätten,
6. promemorian (Ds Ju 1975:11) Preskription,
7. promemorian (Ds Ju 1975:14) Rapport om utredningsväsendet,
8. statens industriverks utredning (SIND 1976:2) Etableringar och konkurser i byggnadsindustrin,
9. betänkandet (SOU 1977:24) Näringsidkares avbetalningsköp m. m.

10. konsumentverkets rapport (1977:5) Konsumentskydd vid bilreparationer,
11. promemorian (Ds Ju 1977:14) Reviderad preskriptionslagstiftning
12. betänkandet (SOU 1977:84) Konsumentförsäkringslag,
13. betänkandet (SOU 1978:40) Tvistlösning på konsumentområdet,
14. motionen (1978/79:416) om kontroll av verksamheten vid vissa juridiska byråer,
15. betänkandet (SOU 1979:5) Konsumentinflytande genom insyn.

Utredningen får härmed överlämna betänkandet Konsumenttjänstlag. Betänkandets tyngdpunkt ligger i ett förslag till konsumenttjänstlag som omfattar avtal om arbete på lös sak och på fast egendom. Utredningen lägger emellertid också fram förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen och förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen. Utredningen har därmed slutfört sitt uppdrag.

Särskilda yttranden har avgetts av experterna Holm, Johansson och Wallin.

Stockholm i juni 1979

Ulf Bernitz

/Olov Hertzman

Brita Sundberg-Weitman

Lennart Grobgeld

Innehåll

Förkortningar och litteratur 13

Sammanfattning 17

Summary 33

Författningsförslag 47
1 Förslag till konsumenttjänstlag 47
2 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (1975:1418) 58
3 Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (1977:981) . 59

1 *Inledning* 61
1.1 Utredningens uppdrag 61
1.2 Utredningens arbete 64

2 *Bakgrunden till utredningens förslag* 67
2.1 Allmänt om avtalstyperna 67
2.1.1 Avtal om arbete på lös sak 67
2.1.2 Avtal om arbete på fast egendom 69
2.2 Översikt över nuvarande ordning 70
2.2.1 Parternas förpliktelser 70
2.2.2 Jämkning 71
2.2.3 Uppdragstagarens kontraktsbrott 71
2.2.4 Beställarens kontraktsbrott 72
2.3 Konsumentskyddslagstiftningens betydelse för avtal på tjänsteområdet 73
2.3.1 Etableringsfrihet och auktorisation 73
2.3.2 Konkurrensbegränsningslagen 75
2.3.3 Marknadsföringslagen 76
2.3.4 Avtalsvillkorslagen 78
2.3.5 Köplagen och konsumentköplagen 79
2.3.6 Hemförsäljningslagen 81
2.3.7 Konsumentkreditlagen 81
2.3.8 36 § avtalslagen 82
2.3.9 Annan civilrättslig lagstiftning 83
2.3.10 Processuellt skydd 84

2.4 Konsumentskyddslagstiftningen i andra nordiska länder . . 85
2.4.1 Norge 86
2.4.2 Finland 87
2.4.3 Danmark 88
2.5 Översikt över annan främmande rätt 89
2.5.1 Romersk rätt 89
2.5.2 Tysk rätt 90
2.5.3 Fransk rätt 93
2.5.4 Engelsk rätt 94
2.5.5 Amerikansk rätt 96

3 *Konsumenttjänstlagens allmänna inriktning och karaktär* 99
3.1 Olika konsumenttjänster och deras betydelse 99
3.2 Behovet av utbyggt konsumentskydd på tjänsteområdet . . 101
3.3 Avgränsning till konsumentrelationer 106
3.4 Vilka typer av tjänster bör lagstiftningen omfatta? 107
3.4.1 Begreppet tjänst 107
3.4.2 Tjänster som lagen bör omfatta 108
3.4.3 Tjänster som bör falla utanför lagen 109
3.4.4 Uthyrning av varor 110
3.4.5 Transportavtal 112
3.4.6 Utredningens slutsatser 113
3.5 Lagens uppläggning 113
3.5.1 Likheter och skillnader mellan köp och tjänster . . 113
3.5.2 Valet av lagstiftningsmodell 116
3.5.3 Avvägningen mellan tvingande och dispositiva regler 118
3.5.4 Möjligheterna till analogisk användning av lagen . . 120
3.6 Förhållandet till bakre led 122
3.6.1 Konsumentens förhållande till näringsidkare i bakre led 122
3.6.2 Näringsidkarens förhållande till bakre led 124
3.7 Kostnads- och informationsfrågor 126
3.8 Behovet av kompletterande åtgärder 127

4 *Lagens tillämpningsområde* 129
4.1 Parterna 129
4.1.1 Konsument 130
4.1.2 Näringsidkare 130
4.2 Avtalstyperna 133
4.2.1 Arbete på lös sak 133
4.2.2 Arbete på fast egendom 137

5 *Avtalets ingående och tolkning* 141
5.1 Förpliktelsernas uppkomst 141
5.2 Tjänster utan uppdrag 144
5.3 Förberedande undersökning 145

6 *Ansvar för marknadsföringen* 147
6.1 Näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföringen . 147
6.1.1 Gällande rätt 147

6.1.2 Allmänna överväganden 152
6.1.3 Utformningen av en huvudregel 153
6.1.4 Näringsidkarens ansvar för annans uppgifter 158
6.1.5 Näringsidkarens ansvar för underlåtelse att lämna upplysning 159
6.2 Tredje mans marknadsföringsansvar 164
6.2.1 Utgångspunkter 164
6.2.2 Ansvar för vilseledande uppgifter 166
6.2.3 Ansvar för underlåten information 169

7 *Konsumentens avbeställningsrätt* 173
7.1 Gällande rätt beträffande köp och tjänster 173
7.2 Köplagsutredningens förslag 175
7.3 Utredningens överväganden 176
7.3.1 Konsumentens rätt att avbeställa 176
7.3.2 Näringsidkarens rätt till ersättning 180
7.3.3 Möjligheter till normalersättning 184

8 *Kraven på näringsidkarens prestation* 185
8.1 Fackmässighet och omsorg 185
8.1.1 Gällande rätt 185
8.1.2 Standardbestämmelser 188
8.1.3 Utredningens överväganden 188
8.2 Näringsidkarens ansvar för material 193
8.3 Resultat och hållbarhet 195
8.3.1 Resultat 195
8.3.2 Hållbarhet 198
8.4 Säkerhet 201
8.4.1 Civilrättslig reglering 201
8.4.2 Marknadsrättslig reglering 203
8.5 Tilläggsarbete 209
8.5.1 Utgångspunkter 209
8.5.2 Begreppet tilläggsarbete 211
8.5.3 Skyldighet att underrätta konsumenten 212
8.5.4 Rätt att utföra tilläggsarbete 212
8.5.5 Skyldighet att utföra tilläggsarbete 213
8.6 Näringsidkarens omsorgsplikt i övrigt 215
8.6.1 Näringsidkarens skyldighet att avråda 215
8.6.2 Minst kostnadskrävande utförande 218
8.6.3 Näringsidkarens vårdplikt 219
8.7 Tiden för utförandet 219
8.7.1 Gällande rätt 219
8.7.2 Standardbestämmelser 221
8.7.3 Utredningens överväganden 222

9 *Konsumentens betalningsskyldighet* 225
9.1 Prisets bestämmande 225
9.1.1 Allmänt om priset 225
9.1.2 Köplagsutredningens förslag 227

9.1.3 Gällande rätt på tjänsteområdet 227
9.1.4 Utredningens överväganden 228
9.2 Ungefärlig prisuppgift 230
9.3 Jämkning av priset 234
9.4 Pristillägg 236
9.5 Ersättning för obehörig vinst 238
9.6 Specificerad räkning 241
9.7 Tiden för betalningen 243
9.8 Tjänster på kredit 244

10 *Faran för näringsidkarens prestation* 251
10.1 Gällande rätt 251
10.1.1 Köp av lös egendom 252
10.1.2 Köp av fast egendom 252
10.1.3 Avtal om arbete på lös sak och på fast egendom . 253
10.2 Utredningens överväganden 258

11 *Fel i näringsidkarens prestation* 263
11.1 Felbegreppet 263
11.2 Tiden för felbedömningen 270
11.2.1 Köprättsliga regler 270
11.2.2 Regler på tjänsteområdet 271
11.2.3 Utredningens överväganden 271
11.3 Garantier 272
11.3.1 Allmänt om garantier 272
11.3.2 Garantier på tjänsteområdet 274
11.3.3 Utredningens överväganden 276
11.4 Reklamation och preskription 282
11.4.1 Gällande rätt beträffande köp av lös egendom . . . 282
11.4.2 Köplagsutredningens förslag 283
11.4.3 Gällande rätt beträffande köp av fast egendom . . 284
11.4.4 Gällande rätt på tjänsteområdet 285
11.4.5 1976 års proposition beträffande preskription . . . 287
11.4.6 Standardbestämmelser 288
11.4.7 Utredningens överväganden 289
11.5 Påföljder för fel 297
11.5.1 Gällande rätt beträffande köp av lös egendom . . . 298
11.5.2 Köplagsutredningens förslag 299
11.5.3 Gällande rätt beträffande köp av fast egendom . . 300
11.5.4 Gällande rätt på tjänsteområdet 300
11.5.5 Standardbestämmelser 304
11.5.6 Utredningens överväganden 305

12 *Näringsidkarens dröjsmål* 321
12.1 Dröjsmålsbegreppet 321
12.1.1 Gällande rätt beträffande köp av lös egendom . . . 321
12.1.2 Gällande rätt på tjänsteområdet 321
12.1.3 Utredningens överväganden 322

12.2 Reklamation vid dröjsmål 325
12.2.1 Gällande rätt beträffande köp 325
12.2.2 Gällande rätt på tjänsteområdet 326
12.2.3 Utredningens överväganden 326
12.3 Påföljder för dröjsmål 331
12.3.1 Gällande rätt beträffande köp av lös egendom . . . 331
12.3.2 Köplagsutredningens förslag 332
12.3.3 Gällande rätt på tjänsteområdet 333
12.3.4 Standardbestämmelser 336
12.3.5 Utredningens överväganden 338

13 *Näringsidkarens skadeståndsskyldighet* 345
13.1 Förutsättningar för skadestånd vid fel och dröjsmål . . . 347
13.1.1 Allmänna skadeståndsrättsliga principer 347
13.1.2 Köprättsliga regler 349
13.1.3 Gällande rätt på tjänsteområdet 352
13.1.4 Standardbestämmelser 354
13.1.5 Utredningens överväganden 355
13.2 Person- och sakskada såsom följd av fel och dröjsmål . . 366
13.2.1 Produktansvaret 366
13.2.2 Gällande rätt på tjänsteområdet 369
13.2.3 Utredningens överväganden 371
13.3 Förutsättningar för skadestånd på annan grund än fel eller dröjsmål 373
13.3.1 Gällande rätt beträffande ansvaret för sakskador . . 374
13.3.2 Utredningens överväganden 377
13.4 Skadeståndets beräkning 380
13.4.1 Allmänna skadeståndsrättsliga principer 380
13.4.2 Köprättsliga regler 384
13.4.3 Gällande rätt på tjänsteområdet 388
13.4.4 Utredningens överväganden 388

14 *Konsumentens dröjsmål* 397
14.1 Utebliven eller försenad betalning 397
14.1.1 Gällande rätt 397
14.1.2 Utredningens överväganden 400
14.2 Utebliven eller försenad medverkan 405
14.2.1 Gällande rätt 405
14.2.2 Utredningens överväganden 406
14.3 Uteblivet eller försenat avhämtande 407
14.3.1 Gällande rätt 407
14.3.2 Utredningens överväganden 408

15 *Specialmotivering* 409
15.1 Konsumenttjänstlagen 409
1 kap. Inledande bestämmelser 409
1 § 409
2 § 412
3 § 415

4 § 418
5 § 421
2 kap. Uppdraget och priset 423
Näringsidkarens prestation 424
1 § 424
2 § 426
3 § 427
4 § 429
5 § 431
6 § 434
7 § 436
Konsumentens avbeställningsrätt 437
8 § 437
9 § 438
10 § 441
Priset m. m. 443
11 § 443
12 § 448
13 § 451
14 § 453
15 § 455
16 § 457
17 § 457
3 kap. Fel och dröjsmål vid tjänstens utförande 458
Fel 459
1 § 459
2 § 462
3 § 465
4 § 469
Påföljder för fel 469
5 § 469
6 § 473
7 § 475
8 § 476
9 § 480
10 § 482
Dröjsmål 483
11 § 483
12 § 484
Påföljder för dröjsmål 486
13 § 486
14 § 487
15 § 488
16 § 490
Vissa meddelanden 491
17 § 491
4 kap. Näringsidkarens skadeståndsskyldighet 491
1 § 492
2 § 495

3 § 497
4 § 497
5 § 498
6 § 501
5 kap. Konsumentens dröjsmål 502
1 § 502
2 § 504
3 § 505
4 § 507
5 § 508
6 § 510
Ikraftträdande 511
15.2 Lagen om ändring i marknadsföringslagen 511
15.3 Lagen om ändring i konsumentkreditlagen 513

Särskilda yttranden 515

Bilaga 1 *Parallelluppställning av det svenska och det norska förslaget till konsumenttjänstlag* 521

Bilaga 2 *Standardbestämmelser* 543
2:1 MRF:s Regler för reparationer (1977) 543
2:1a MRF:s Regler för reparationer (1979) 545
2:2 Reparationsgaranti RR 74 547
2:3 Reparationsgaranti EHL 74 548
2:4 Allmänna leveransbestämmelser för vit- och kemtvätt . . 549
2:5 Avanti – kostnadsgaranti för brunnsborrning 551
2:6 Måleribranschens reklamationsfonds regler 552
2:7 Gebo Golv Garanti 557
2:8 R:s VVS-Garanti 559
2:9 Elinstallationsbranschen EL 72 563
2:10 AB 72 565

Förkortningar och litteratur

Förkortningar

AB 72	Svenska teknologföreningens allmänna bestämmelser för byggnads-, anläggnings- och installationsentreprenader
ARN	allmänna reklamationsnämnden
AvtL	lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område
AVL	lagen (1971:112) om förbud mot oskäliga avtalsvillkor
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch (Förbundsrepubliken Tyskland)
CC	Code Civil (Frankrike)
Dir	utredningsdirektiv
Ds	departementsserierna
FAL	lagen (1927:77) om försäkringsavtal
HB	handelsbalken
HD	högsta domstolen
HovR	hovrätt(en)
HovRNN	hovrätten för Nedre Norrland
HovRSB	hovrätten över Skåne och Blekinge
HovRVS	hovrätten för Västra Sverige
JB	jordabalken
JFT	Tidskrift utgiven av Juridiska Föreningen i Finland
KBL	lagen (1953:603) om motverkande i vissa fall av konkurrensbegränsning inom näringslivet
KKL	konsumentköplagen (1973:877)
KKrL	konsumentkreditlagen (1977:981)
KO	konsumentombudsmannen
KTjL	förslaget till konsumenttjänstlag
KöpL	lagen (1905 nr 38 s. 1) om köp och byte av lös egendom
MD	marknadsdomstolen
MFL	marknadsföringslagen (1975:1418)
NDs	Nordisk Domssamling
NJA	Nytt Juridiskt Arkiv, Avd. I
NJA II	Nytt Juridiskt Arkiv, Avd. II
NO	näringsfrihetsombudsmannen
NOU	Norges offentlige utredninger
NRt	Norsk Retstidende
NU	Nordisk utredningsserie

Ot.prp.	proposisjon til odelstinget
prop.	proposition
SBN	Svensk Byggnorm
SFS	Svensk författningssamling
SjöL	sjölagen (1891 nr 35 s. 1, omtryckt 1975:1289)
SkL	skadeståndslagen (1972:207, omtryckt 1975:404)
SOU	statens offentliga utredningar
SPK	statens pris- och kartellnämnd
SvJT	Svensk Juristtidning
TfR	Tidsskrift for Rettsvitenskap
UfR	Ugeskrift for Retsvæsen
VTL	lagen (1974:610) om inrikes vägtransport

Litteratur

Adlercreutz	Adlercreutz, A., Avtal. Lärobok i allmän avtalsrätt. 5 uppl. Lund 1978.
Almén	Almén, T., Om köp och byte av lös egendom. 4 delvis omarb. uppl. ombesörjd av R. Eklund. Sthlm 1960.
Augdahl	Augdahl, P., Den norske obligasjonsretts almindelige del. 3 utg. Oslo 1963.
Bengtsson, Avtalstyper	Bengtsson, B., Särskilda avtalstyper I. 2 uppl. Sthlm 1976.
Bengtsson, Hävningsrätt	Bengtsson, B., Hävningsrätt och uppsägningsrätt vid kontraktsbrott. Sthlm 1967.
Bernitz	Bernitz, U., Standardavtalsrätt. 3 uppl. Sthlm 1978.
Borrie & Diamond	Borrie, G., & Diamond, A. L., The Consumer, Society and the Law. 3. ed. Aylesbury 1973.
Ekeberg-Benckert	Ekeberg, B. och Benckert, K., Obligationsrättens speciella del II. 11 uppl. översedd av H. Nial. Sthlm 1957.
Hasselrot	Hasselrot, B., Några spörsmål ang. vindikationsrätt och arbetsbeting. Malmö 1926.
Hellner, Köprätt	Hellner, J., Köprätt. 4 uppl. Sthlm 1974.
Hellner, Skadeståndsrätt	Hellner, J., Skadeståndsrätt. 3 uppl. Sthlm 1976.
Hellner, Obehörig vinst	Hellner, J., Om obehörig vinst, särskilt utanför kontraktsförhållanden. Ak. avh. Uppsala 1950.
Håstad	Håstad, T., Tjänster utan uppdrag. Ersättning och behörighet vid s. k. negotiorum gestio. Ak. avh. Sthlm 1973.
Karlgren, Felansvaret	Karlgren, Hj., Felansvaret vid fastighetsköp enligt jordabalken. Lund 1976.

Karlgren, Skadeståndsrätt	Karlgren, Hj., Skadeståndsrätt. 5 uppl. Sthlm 1972.
Krüger	Krüger, K., Norsk kjøpsrett. 2 utg. Bergen 1977.
Källenius	Källenius, S., Entreprenadjuridik. Kommentar till Svenska Teknologföreningens allmänna bestämmelser för entreprenader inom husbyggnads- samt väg- och vattenbyggnadsfacken. Sthlm 1960.
Luft	Luft, J., Konsumentköp av personbilar. En studie i formulärutvecklingen inom Göteborgsområdet 1971–76. Göteborg 1977.
Lyngsø	Lyngsø, P., Afbestillingsret. Diss. Kbhvn 1971.
Motiv AB 72	Motiv AB 72. Svenska Teknologföreningens Kontraktskommitté. Sthlm 1973.
Remissammanställningen	Sammanställning av yttranden över köplagsutredningens slutbetänkande (SOU 1976:66) med förslag till ny köplag. Stencil Ju 1978-04-04.
Rodhe	Rodhe, K., Obligationsrätt. Lund 1956.
Sandvik	Sandvik, T., Entreprenørrisikoen. Diss. Oslo 1966.
Selvig	Selvig, E., i Knoph's Oversikt over Norges rett. 7 utg. Oslo 1975.
Taxell	Taxell, L. E., Avtal och rättsskydd. Åbo 1972.
Tiberg	Tiberg, H., Om ansvar för skada på fartyg i kontraktsförhållanden. Göteborg 1962.
Ussing	Ussing, H., Dansk Obligationsret. Speciel del. Enkelte Kontrakter. 2 udg. Kbhvn 1946.
Whincup	Whincup, M., Consumer Protection Law in America, Canada and Europe. Dublin 1973.
Wikander	Wikander, H., Om det materiella arbetsbetinget och dess viktigaste rättsföljder med särskild hänsyn till svensk rättspraxis. Uppsala 1916.

Sammanfattning

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 materiallt 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.

Summary

The Consumer Services Act

During recent decades services for the maintenance and care of property of various kinds have become increasingly important for the consumers. They have increasingly acquired goods for long-term consumption such as motor cars, boats, household appliances and radio and television sets. The number of one-family houses and of holiday residences has increased. Though manu owners of such property carry out simple repair and maintenance jobs themselves, the demand for services performed by entrepreneurs has increased significantly. The aggregate cost of such services runs to considerable sums, approximately 6 000 million Sw. Cr. per annum.

Background of the Proposed Legislation

Present Legal Situation

The present situation of consumers with regard to contracts for services can hardly be considered satisfactory. The lack of legislation is conspicuous and detrimental, particularly when the situation is compared with that relating to sales. Sales of movables are governed by the Sale of Goods Act of 1905, and in addition the Consumer Sales Act of 1973 contains mandatory rules in the consumer's favour for sales from commercial sellers to consumers. Sale of land is governed by chapter 4 of the Real Property Code. There is, however, no special legislation on services in force.

In the absence of such legislation resort must be made to case law – which is scarce – and, in accordance with traditional Swedish legal technique, to analogies from legislation in other areas and to general principles of law. The resulting uncertainty harms consumers. Standard form contracts are generally formulated by the entrepreneurs and favour them. A change to the advantage of the consumers has been brought about by the Act to Prohibit Unfair Contract Terms of 1971, which permits the Market Court and the Consumer Ombudsman to examine standard terms in contracts between entrepreneurs and consumers and to take action against terms that are found to be unfair. Furthermore, the ordinary courts can set aside or modify unfair contract terms on the bases of a new provision, sec. 36, of the Contracts Act. But these means of control are not sufficient, and the Market Court and the Consumer Ombudsman, as well as the ordinary courts, need legislation laying down substantive rules as guidance for their work.

Need for Legislation

The Commission which has now presented a draft for a Consumer Services Act received its charge in 1972. The studies that the Commission has carried out have corroborated the assumption that there is a need for legislation. In particular there is a need for clarification of the legal situation in the field of consumer services. The rules that the Commission proposes are such as will strengthen the position of the consumers vis-à-vis the entrepreneurs. Such rules will not only have an effect when a contract does not cover explicitly a certain question but they will also influence the contents of standard form contracts by counteracting unfair terms. The aim of the legislation should be to establish rules that can be considered to be suitable for contracts for consumer services in general. The setting up of such rules will also be in the interest of well-managed entrepreneurial activity, since it will stifle tendencies of non-bona-fide enterprises to escape the norms of fair business activity by which the well-managed enterprises feel bound.

Nordic Cooperation

In accordance with general practice regarding the preparation of legislation relating to contracts law – as well as in other fields of law – the present work has taken place in close cooperation among the Nordic countries. A Norwegian government commission is presenting almost simultaneously with the publication of this report a proposal for a statute on consumer services. The proposed Norwegian statute differs only in details from the Swedish draft. The Norwegian and Swedish commissions have also collaborated in the work on the reports in which the reasons for the proposed legislation are set forth. In Denmark a commission has been appointed with the task of preparing similar legislation, but its work is less far advanced. No commission has been appointed in Finland, but the work carried out in the other countries has been followed closely by observers representing the Finnish Ministry of Justice.

Comparative Law

As part of its work, the Swedish Commission has studied the corresponding law of foreign countries, especially the German Federal Republic, the United Kingdom and the United States. However, as far as the Commission has been able to ascertain, no legislation comparable to the one now proposed exists in any of these countries. The nearest approach to such legislation is found in the rules regarding *Werkvertrag* in the German Civil Code and in other basic private law codifications in Western Europe. Nevertheless, the Commission has in certain respects been inspired in its work by the law of other countries.

Main Features of the Legislation

Legislation Model

The 1973 Consumer Sales Act, which was mentioned earlier, only covers a limited number of matters which have been considered to be of special importance to consumers. In other respects the 1905 Sale of Goods Act, whose rules are entirely facultative, applies to sales between entrepreneurs and consumers. In the field of services, no equivalent to the 1905 Act exists, and it has been necessary to find another model. The draft Act presented by the Commission therefore deals also with a number of general questions of contract law which in relation to sales are regulated by the 1905 Act. However, the Commission does not aim at complete coverage of all problems relating to the law of contracts which may arise within the field of services. A number of questions can, in the Commission's opinion, also in the future best be dealt with by the courts on the basis of general principles of law and of case law.

The Commission has tried to shape rules which strike an equitable balance between the parties concerned. To a large extent the proposed rules are mandatory, i. e. they cannot be set aside by contract to the detriminent of the consumer. However, not all rules are mandatory. The proposed Act allows for freedom of contract, e. g. as to the manner of performance and, normally, as to the price.

The Structure of the Act

The draft Consumer Services Act contains five chapters.

Chapter 1 contains introductory provisions. Among them is one (sec. 5) which states that the provisions of the Act may not be deviated from to the disadvantage of the consumer, except as specifically provided. Chapter 2 deals with the entrepreneur's primary duties and with the price. In it the performance of the entrepreneur is regulated and the methods for computing the price are laid down. These provisions are to a large extent facultative. Chapter 3 deals with defects in the entrepreneur's performance and with his delay in performing the contracts. Chapter 4 deals with the entrepreneur's duty to pay damages. Finally, chapter 5 contains provisions on the consumer's duty, particularly with regard to paying the price in time. Chapters 3–5 chiefly contain mandatory rules, i.e. the entrepreneur may neither exempt himself from the duties that he is subject to according to the Act nor prescribe consequences of the consumer's breach of contract which are more burdensome than the act provides.

The Scope of the Proposed Act

Like most existing Swedish legislation aiming at the protection of consumers, the proposed Act is to be limited to contracts between entrepreneurs and consumers (chap. 1 sec. 1). The type of contract covered can be described in broad terms as one of services. But it has not been possible to cover the whole of this wide field. In order to avoid abstract and sweeping rules, the Commission has considered it necessary to confine the proposed statute

to those types that are most important from the consumer's point of view and which also have so much in common with regard to factual circumstances that they can well be treated according to the same principles. The draft Act accordingly is to apply to contracts of work on movables and on land (chap. 1 sec. 1). In practice this delimitation means that contracts for repair of motor cars, boats, household appliances, furniture, radio and television sets and other durable consumer goods are covered. Repair and rebuilding of houses form another important sphere of application. The construction of, e. g., a garage will also fall under the proposed Act. On the other hand, contracts for the construction of dwelling houses fall outside the scope of the proposed Act (chap. 1 sec. 2). An important reason for this latter limitation is that at present another government commission is engaged in preparing legislation for the sale and construction of one-family dwelling houses. The draft Act also contains rules aiming at drawing the line between the Act and the legislation on sales (chap. 1 sec. 2).

Liability for Marketing

Sections 3 and 4 of chapter 1 contain provisions on liability for acts of marketing. A main principle is that the entrepreneur is liable for information furnished when marketing the services or when entering into the contract (sec. 3 para. 1). This principle is based on the assumption that acts of marketing, such as advertising, should be considered to belong to the contracting process. What occurs at this stage is, if a contract comes into being, to be regarded as part of the contract or should be taken into consideration when interpreting the contract. The proposed rules are, in the Commission's opinion, not to be considered as an innovation but, on the whole, as a codification of current legal practice. This explains why the Commission has not considered it suitable to confine the rule to misleading information or to liability for defects, as was done in the Consumer Sales Act. Accordingly, a deviation from statements in advertisements and similar communications aimed at the general public should be considered to constitute a defect in the service performed. A deviation relating to the time of performance may in the same way constitute a delay within the meaning of the Act. If a price has been stated in the course of marketing the services, the entrepreneur is to be bound by it. The entrepreneur may also under certain circumstances be bound by failure to provide information which he should have furnished (sec. 3 para. 2).

According to the proposal, not only the entrepreneur who performs the work but also a manufacturer of goods that are used in the work can be held liable for information which he provides when marketing the goods (sec. 4 para. 1). The manufacturer's liability is, however, limited to misleading information, and it will only comprise an obligation to pay damages to the consumer, not any other duty. A manufacturer may also under certain circumstances be held liable in damages for failure to provide information, if such failure can be attributable to his fault (sec. 4 para. 2).

The Performance of the Entrepreneur

Unlike the legislation relating to sales, the proposed Consumer Services Act contains explicit rules regarding the performance of the entrepreneur. The main principle stated in the draft Act is that the entrepreneur shall perform the service in a professionally satisfactory manner and take due regard to the consumer's interests (chap. 2 sec. 1 para. 1). This principle can be said to constitute the basis of several more detailed rules suggested in the draft Act.

A general policy underlying the Commission's proposal is to encourage communications between the two parties in order to promote smooth contractual relations. This policy has prompted some rules that are based on the principle that the entrepreneur should take due regard of the consumer's interests. If the entrepreneur finds, during the course of performance, that work which was not included in the original contract should appropriately be performed at the same time as that originally agreed on, he is under an obligation to advise the consumer to this effect (chap. 2 sec. 5). The proposed provision states in more detail how various such situations should be dealt with. On the other hand, if the entrepreneur finds, whether on entering the contract or later, that certain work cannot be considered to confer reasonable utility to the consumer (perhaps because it will be too expensive in relation to its value) he is under a duty to advise the consumer against having the work undertaken (chap. 2 sec. 6).

According to the proposal, not only should the entrepreneur perform the service professionally but he is also to be responsible for its leading to a result (chap. 2 sec. 3). However, the result that the consumer may demand depends on the agreement between the parties or on what the consumer could reasonably expect. Sometimes the undertaking cannot be considered to involve more e. g. than that the entrepreneur shall do his best to make an old appliance function again, without any promise of success. Such an agreement must be respected.

Often the parties agree on the time when performance is to be completed, and this agreement is then valid. But if no such agreement has been made, the proposed rule prescribes that the service shall have been completed within such time as is reasonable, having regard especially to what is customary for a service of the kind concerned (chap. 2 sec. 7).

The Consumer's Right of Cancellation

The proposed Act contains rules which give the consumer a right to cancel a contract for services (chap. 2 secs. 8–10). The consumer is to have such a right for all types of services, and there are no restrictions either as to the time when cancellation may be demanded (provided that the work has not been completed) or as to special circumstances, whether on the side of the consumer or on that of the entrepreneur (sec. 8).

An important matter will be the compensation which becomes due to the entrepreneur in the event of cancellation (sec. 9). A distinction is made in the proposal between compensation for work done at the time of cancellation and other compensation. For work already accomplished the entre-

preneur is to receive compensation corresponding to what would be a reasonable price if the contract had related solely to that work. Such a price may be higher than the part of the agreed price corresponding to the portion of the total work that has been performed. In addition, the entrepreneur is to receive compensation for losses which result from costs incurred for work that is not to be performed because of the cancellation, as well as for the loss of earnings which he incurs by having omitted to undertake other work or by otherwise arranging his business activities in order to carry out the contract which was cancelled. The fact that the entrepreneur loses profits on the contract which was cancelled will thus not in itself entitle him to compensation. On the other hand, the rule just mentioned implies that if the entrepreneur before the contract is cancelled misses an opportunity to acquire other work, either by refusing an offer of a contract or by not soliciting contracts, he is entitled to compensation for such loss of earnings.

In accordance with general principles of contract law, the entrepreneur is under an obligation to try do diminish his loss, and if after cancellation he omits to seek other contracts, the compensation due to him may be reduced correspondingly. Further, the proposal contains a rule according to which the total compensation due to the entrepreneur may not exceed the price which he would have obtained if no cancellation had occurred and the contract had been fulfilled.

The proposed rules regarding compensation in case of cancellation are in so far not mandatory as the parties may agree on a standard compensation for cancellation (sec. 10). Such an agreement is valid provided that it is reasonable having regard to the principles of compensation set down in sec. 9. The procedure envisaged is that compensation is to be fixed by standard form contracts, under the control of the Consumer Ombudsman. Such a procedure is further encouraged by a provision that, even if there is no agreement in the particular case, a standard compensation shall be payable if it corresponds to what is customary in the branch. It is assumed that standard terms developed under the control of the Ombudsman will decide what can be considered customary.

The Price

In many cases, the parties to a contract of service do not agree on a price in advance. The proposed Act contains rules on the price that shall apply in such cases. The basic rule is that the price shall be based on the current price of similar service at the time of entering the contract. If no such current price can be ascertained, the consumer is to pay what is reasonable having regard to the kind, extent and execution of the work and to other circumstances (chap. 2 sec. 11 para. 1).

It is not unusual that the entrepreneur instead of establishing a fixed price provides an estimate. In such a case the final price may not considerably exceed the estimation given (sec. 11 para. 2). If a maximum price has been mentioned, the final price must not exceed this maximum.

Finally, according to the proposed rules even an agreed price may be reduced if it is unreasonable with regard to current prices of corresponding

services at the time of making the contract and other circumstances (sec. 11 para. 3).

Under some circumstances the entrepreneur may perform work in the mistaken belief that he is entitled to payment for it. For some such cases the Commission proposes that the entrepreneur shall be entitled to compensation for the "unjust enrichment" that the consumer would otherwise receive. There are, however, a number of conditions. The entrepreneur's mistake must have been excusable. The compensation is limited by the entrepreneur's costs, on the one hand, and the increased value for the consumer, on the other hand, and it is subject to a general test of reasonableness (sec. 12 para. 3).

If the consumer so requests, the entrepreneur must make out a specified bill which enables the consumer to estimate the computation of the price and the kind and extent of the work that has been performed (sec. 16).

Passing of Risk

With regard to the passing of risk when the work is destroyed or spoiled by accident, the proposal makes a distinction between work that is performed on the consumer's premises and work that is performed on an object which is entrusted to the entrepreneur's custody (chap. 2 sec. 14). In the former case, if the performance is lost or spoiled prior to delivery of the completed service, the consumer is under no obligation to pay the price for what has been performed. However, if delivery is delayed by the consumer, risk passes when delivery should have taken place. In the second case the entrepreneur carries the risk until the time when the object returns to the consumer's possession, except where the latter has failed to take possession of the object for an unreasonably long period. When the risk does not lie with the entrepreneur, the consumer is obliged to pay the price even if the work is ruined.

Defects and Delays

As already noted, the draft contains explicit rules regarding the standard of performance, relating both to the quality and the time of the performance. Defect and delay can be considered to be deviations from this standard (chap. 3 sec. 1 and 11). However, if the deviation is due to a circumstance attributable to the consumer, neither defect nor delay ensues.

Guarantees

The draft statute contains provision for cases where the entrepreneur has given an express guarantee for a certain time (chap. 3 sec. 2). Any deficiency which emerges during the period stated will be regarded as a defect in the sense of the Act, unless the entrepreneur proves that it is probable that the deficiency is due to an accident or to a circumstance attributable to the consumer.

The rule just mentioned has several consequenses. It is not possible for

the entrepreneur to give a guarantee which restricts his liability to such deficiencies as are present at the time the service is performed.

Thusguarantees related to a certain period must be construed as referring to the durability for the entire period of the work which has been performed. Furthermore, if a deficiency covered by the guarantee emerges during the period stated, the consumer is entitled to all remedies which the Act prescribes for defects, and the entrepreneur may not limit his obligations to certain remedies, such as repairing the defect.

Notice

Both for defects and for delays the draft Act prescribes a duty of the consumer to give notice to the entrepreneur, stating that he intends to act upon the breach of contract.

With regard to a *defect* in a service, it is proposed that the consumer should give notice within a reasonable time after he had noticed or should have noticed the defect (chap. 3 sec. 3). Such notice must be given at the latest within two years from the time that risk passed. The introduction of this time limit is considered to be in the interest of both parties, since their legal relationship should be terminated within a period that is not too long. However, an exception to the time limit is proposed for defects which have not appeared within the two year period and which could not reasonably have been discovered during this period. This exception will probably have its greatest importance for work on buildings.

If the consumer fails to give notice within the time prescribed, he loses all claims against the entrepreneur which are based on the defect. A general exception is made for cases where the entrepreneur acted in bad faith or was grossly negligent.

The proposed rules relating to *delay* in performing the service have a somewhat different objective. They can be said to be based on the so-called *status quo* principle (chap. 3 sec. 12). This means that if the consumer fails to take action in response to non-performance, he loses his right to demand such performance, and if he fails to take action in response to work which has been performed too late, he loses his right to make any claim on the basis of the delay in performance. The rules prescribe that a consumer is not entitled to declare the contract avoided or to claim damages unless he has given notice to the entrepreneur stating that he will act on the delay. The notice has to be given within a reasonable time after the consumer knew of the delay. However, as long as little or no work has been performed, he retains his right to declare the contract voided without having given notice.

Remedies

Both for defects and for delays the Commission proposes a right for the consumer to demand performance (chap. 3 secs. 5 and 13). In the case of a defect this right takes the form that the consumer can request the entrepreneur to repair the defect or otherwise cure it. In the case of non-performance the consumer is entitled to demand that the entrepreneur per-

forms the service. For both cases an exception is provided when performance would involve unreasonably great inconvenience or cost to the entrepreneur.

For defects, the Commission proposes to give the entrepreneur the right to cure the defect, in order to avoid further-reaching remedies – such as avoidance of the contract- even if the consumer does not require such performance. With regard to delay, on the contrary, the entrepreneur is not to have any such right to cure, and the consumer can accordingly choose between demanding performance and avoiding the contract, provided that the conditions for this latter remedy are fulfilled. However, since avoidance presupposes fundamental breach, the difference between defects and delays will probably not be of great practical importance.

The consumer's right to demand that a defect should be repaired or otherwise cured would not be of great value to him, if he had to pay for the additional work involved. The main rule proposed is therefore that the entrepreneur is not entitled to extra compensation for curing the defect (chap. 3 sec. 6). However, it may happen that the curing requires work or material which was not covered by the price for the work performed, and in such a case the entrepreneur may charge for the excess over the original price. This rule is subject to the limitation that the entrepreneur may never charge more than the sum to which he would have been entitled if the work had been performed correctly from the beginning.

Both in the case of defect and in that of delay the consumer has the right to defer payment until performance has been done (chap. 3 secs. 7 and 14). In the case of a defect the consumer may withhold only so much of the payment as gives him adequate security for his claim because of the defect, whereas in the case of delay he may withhold the whole of the payment.

Avoidance of the contract can be regarded as a secondary remedy in the case of a defect – since it presupposes that the defect has not been cured – but as a primary remedy in the case of a delay. According to the proposal, avoidance presupposes that the breach of contract – be it defect or delay – is fundamental. This requirement corresponds to the rule regarding sale of goods. However, when a contract has been performed avoidance cannot be effected in the same way for services as for sales. A service that has been performed can seldom be returned to the entrepreneur in the same way as goods are returned when a contract of sale is avoided. The draft rules regarding avoidance of a contract of services take account of this difference (chap. 3 secs. 8 and 15). In general avoidance of a contract is only possible for the future, i. e. for the part of the contract that has not yet been performed. In exceptional cases, however, a contract can also be avoided as to work that has already been performed. Such avoidance presupposes that the breach of contract has especially far-reaching consequences for the consumer or, as the draft Act expresses it, that the purpose of the service will fail. An example would be that goods are to be repaired for one special occasion and will be of no use whatever when this occasion is over and that the work is begun but has not been finished at the time of the occasion.

The consumer may resort to the remedy of avoidance not only when the service has not been completed at the time agreed or has been completed

and found to contain a defect, but also when, even before such time, it must be assumed that a breach will occur (anticipated delay or anticipated defect).

When a contract is avoided, each party's right to require performance from the other party ceases (although the right to claim damages remains in principle unaffected). In consequence, the entrepreneur has no right to claim payment under the contract, and he need not perform work that has not yet been carried out. Work that has been performed must, on the other hand, be returned only if it can be done without significant inconvenience or cost. For what is not returned the consumer is to pay according to the same principle of "unjust enrichment" as was mentioned previously (cf. *supra* under the heading of The Price). The proposed rule prescribes that the consumer shall compensate the entrepreneur, to the extent that is reasonable, for the costs of the latter in so far as the work performed by the entrepreneur has resulted in an increase in value for the consumer (chap. 3 sec. 9 para. 1).

Avoidance may be partial as well as total. In such cases the entrepreneur is entitled to be paid for the work that has been performed on the same basis as agreed originally. It is proposed that the compensation for the work performed shall correspond to the price of the whole contract, less the cost for the consumer of having the work completed (chap. 3 sec. 9 para. 2). Accordingly, if the work that remains to be done will cost the consumer a comparatively large sum, the whole of this sum will be deducted from the original price. On the other hand, if what remains of the work can be done at a low cost, only this cost will be deducted from the original price.

Another remedy to which the consumer may resort when there is a defect in the service is a reduction of the price. This remedy is not subject to the condition of fundamental breach which characterizes that of avoidance, but the entrepreneur can prevent the consumer's resorting to it by curing the defect (cf. *supra*). According to the proposal, the reduction shall generally correspond to what it normally costs to repair the defect or otherwise cure it (chap. 3 sec. 10). If this cost is unreasonably high, another, supplementary rule shall apply, under which the reduction shall be computed on the basis of the significance of the defect to the consumer.

Damages

Damages due to the consumer from the entrepreneur form the subject of a special chapter (chap. 4). The right to damages is in principle independent of other remedies. Thus, under the conditions laid down in the special rules, damages may be accorded both when a contract is avoided and when it is not. The rules concern not only liability for defect or delay (the two types of breach of contract that are treated explicitly in the draft Act) but also liability for other types of loss and damage, in particular, damage to property belonging to the consumer. Injury to persons is not covered by the proposed rules (sec. 3).

Three types of loss and damage can be distinguished in the proposed system.

The first type concerns loss and damage caused by defect or delay. The main rule is that the entrepreneur is liable to pay damages unless he proves that the loss or damage was not due to any fault of his or to the fault of someone whose services he has employed (sec. 1 para 1). The rule can be characterized as being based on a reversed burden of proof. Furthermore, if the service deviates from what may be considered to be a warranty of the entrepreneur, the latter is liable to pay damages regardless of fault (sec. 1 para. 2). This latter rule of strict liability agrees with general principles of contractual liability in Swedish law – found particularly in the law of sale, both of goods and of land – and the proposed rule can therefore be said to agree with previous law. The rule imposes an implied warranty to pay damages for defects that constitute a deviation from the basic demands which the consumer can make with respect to the performance of the service.

The rules just mentioned are to apply not only to the direct consequences of the defect or delay – for instance the cost of hiring other property when the consumer is prevented from using the property which is the object of the service – but also to damage to property that was the object of the service and to other property belonging to the same owner, if the damage was the consequence of a defect or a delay (sec. 1 para. 3). Suppose that the repair of a car has been carried out in a defective way and that as a consequence the car runs off the road and that it and goods carried in it (belonging to the same owner) are damaged. The entrepreneur is liable for all resulting damage unless he can prove that the defect was not due to his fault and that there was no deviation from what may be considered to have been warranted by him. This case may be regarded as a special case of "products liability".

The second rule refers to loss of or damage to the consumer's property which is not a consequence of defect or delay, when the property was in the custody of the entrepreneur or otherwise under his control (sec. 2 para. 1). In such a case the entrepreneur is liable unless he proves that the loss or damage was not due to his fault or that of someone whose services he employed. This rule is also based on a reversed burden of proof. Suppose that a car which is in the repair shop of the entrepreneur is stolen. The entrepreneur is liable for the loss, unless he proves that there was no fault on the part of himself or his employees. Or suppose that a house is repaired while the house-owner is absent and that a worker employed by the entrepreneur omits to shut a window in the house, with the consequence that the house and furniture in it are damaged by rain. The entrepreneur is liable unless it is proved that there was no fault.

The third rule refers to damage or loss of other kinds than those falling under the two rules just mentioned (sec. 2 para. 2). Again the entrepreneur is liable if the damage or loss is due to his fault or that of someone whose services he employed. In this case, however, the burden of proof lies on the consumer. The rule can be said to agree with general principles of liability for damage to property, but the importance of its being incorporated in the Act will be that it cannot be set aside by the entrepreneur in a clause which exempts him from liability.

The chapter on damages also contains rules on the assessment of damages. The main principle is that the entrepreneur is to compensate the whole

loss of the consumer, including his consequential damages, but this principle is modified in so far as the damages are generally limited to the loss that is "normal" under the circumstances. This limitation does not apply if the entrepreneur acted fraudulently or against good faith and honour, or if he neglected to mitigate the loss, or if other special circumstances have occurred (sec. 5 para. 1).

The consumer also has an obligation to take reasonable measures to reduce his loss, and if he fails to fulfill this obligation the damages are reduced correspondingly (sec. 5 para. 2).

Furthermore, damages can be reduced to the extent that is reasonable, having regard to difficulties of the entrepreneur in foreseeing and preventing the loss or damage and to other circumstances (sec. 5 para. 3).

Finally, a rule is proposed according to which an agreement can be made on a standard compensation for loss, damage or inconvenience due to delay or to other lateness in performance (sec. 6). Such an agreement is valid provided that the sum agreed is reasonable. The rule can be described as one permitting an agreement on liquidated damages in case of delay. It is envisaged that certain sums will be fixed by standard form contracts for delay in the completion of repairs and similar services. Even if there is no express agreement, the consumer is entitled to such standard compensation as is customary in the branch. This rule can be compared to another rule on standard compensation which was mentioned earlier (cf. *supra* under the heading of The Consumer's Right of Cancellation).

The Consumer's Delay

The proposed Act also contains rules on the remedies to which the entrepreneur should be entitled in the event of delay on the part of the consumer (chap. 5). The principal case is where the consumer defaults in his duty of payment. But the rules are also to apply if the consumer fails in some other duty, e. g. if he does not give the entrepreneur the information which he needs in order to perform the service, or if he fails to collect at the proper time the object that has been repaired. As indicated before, the rules are mostly mandatory in favour of the consumer – they limit the remedies which the entrepreneur may prescribe for breaches of contract by the consumer.

In general the price of the service is to be paid only on the completion of the work. However, the parties may agree that payment shall be effected wholly or in part before the work is completed. If such an agreement has been made and if the consumer does not pay in time, the entrepreneur may suspend performance of the contract until he receives payment. However, if the work has begun, the entrepreneur may not suspend performance of work that cannot be postponed without considerable risk of serious damage to the consumer (sec. 1 para. 1). The same rule applies if the consumer fails to provide necessary cooperation in the work of the entrepreneur (sec. 1 para. 2). The entrepreneur is entitled to compensation for additional costs which he incurs because of the suspension of the performance, unless the consumer proves that the delay was not due to his fault (sec. 2).

Under certain circumstances the entrepreneur may declare the contract

avoided with regard to work that remains to be done (sec. 3). Such circumstances include: cases where time is of the essence to the entrepreneur and it must be assumed that the consumer will not pay in a timely manner; cases where the consumer, when time for payment has arrived, does not pay in spite of being reminded of his duty of payment; and cases where the consumer in spite of being reminded does not within a reasonable time provide necessary cooperation in the work of the entrepreneur.

The proposal contains rules on the compensation due to the entrepreneur if he declares the contract avoided because of breach of contract of the consumer (sec. 4). In general the consumer is to pay the entrepreneur for work that has been performed on the same basis as prescribed for the case of cancellation by the consumer (cf. *supra*). However, the consumer need not compensate the entrepreneur for loss of earnings and similar losses (cf. *supra* under the heading of The Consumer's Right to Cancellation), unless the consumer proves that the delay was not due to his fault.

The draft Act does not contain any special rule on liability to pay damages because of delay by the consumer. The other remedies provided are considered to be sufficient. However, it may be noted that the entrepreneur may be entitled to compensation for loss due to suspension of his work (cf. *supra*), and that the reference to the rules regarding cancellation imply that the consumer has a limited duty to indemnify the entrepreneur for loss of earnings and similar losses (cf. *supra*).

According to long-established Swedish law, an artisan has a retaining lien in the object of his work. In conformity with this principle, the proposal accords the entrepreneur the right to retain a movable object which is in his possession when the consumer does not pay in time (sec. 5 para. 1). The right of retention lasts until the consumer pays or provides satisfactory security for his debt. The latter part of the rule refers to the possible case where the consumer does not pay because he considers himself entitled to damages (or some other remedy) because of the entrepreneur's breach of contract.

If the entrepreneur retains the object of the service in the manner just described, or if the consumer does not collect the object within the time prescribed, the entrepreneur has a duty to take reasonable care of it while it is in his possession. He is entitled to a reasonable compensation for such care (sec. 5 para. 2).

If the consumer is in default with regard to payment of his debt, he is under a duty to pay interest on this debt. The proposed Act prescribes that this interest shall be the one stipulated by the Interest on Debts Act of 1975, i. e. the official rate of discount, increased by four percent. The inclusion of this rule in the Act prevents the entrepreneur from charging a higher rate of interest (sec. 6).

Amendment of the Marketing Act

Sec. 4 of the Marketing Act of 1976 prescribes that the Market Court may issue a cease-and-desist order against an entrepreneur who offers for sale or for rent goods that entail a special risk of personal injury or of damage to property or are evidently unsuitable for their main purpose. The Com-

mission proposes that this rule shall be extended to cover also the marketing by an entrepreneur of services which are subject to the Consumer Services Act.

Amendment of the Consumer Credit Act

The Consumer Credit Act of 1977 contains, besides rules which apply to all consumer credit, also some rules that apply only to consumer sales. Among these are rules that give a consumer certain rights against a creditor who has granted credit because of a consumer sale. The Commission proposes that these rules shall be extended to also cover consumer services contracts. Further, the Commission proposes that some other rules of the Consumer Credit Act, applicable to the relationship between seller and buyer shall be extended to also cover the relationship between an entrepreneur and a consumer in a service contract. As an example may be mentioned a rule regarding the validity of an acceleration clause.

Resolution of Disputes

Disputes concerning the proposed Consumer Service Act will of course fall primarily under the jurisdiction of the ordinary courts. It is desirable, however that such methods of simple resolution of disputes bethween entrepreneurs and consumers as are available should be applicable also to all contracts regulated by the Consumer Services Act. The principal method of this kind is to refer a dispute to the Public Complaints Board. However, at present the Board cannot deal with disputes over the repair of houses. The Commission, which finds this limitation highly unsatisfactory, supports a proposal by another commission which extends the competence of the Board to include such disputes.

Entry into Force

The Commission does not state a particular date on which the Act is proposed to go into force. The remaining legislative process will probably take a period of 1–2 years. The Commission suggests that both consumers and entrepreneurs should be given extensive information about the content of the new legislation. This will primarily be a task for the National Board on Consumer Policies and the relevant organisations of entrepreneurs.

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

1 Inledning

1.1 Utredningens uppdrag

Direktiven för utredningen finns i statsrådet Lidboms anförande till statsrådsprotokollet den 7 juni 1972.

Lidbom erinrar inledningsvis om de lagstiftningsåtgärder som de senaste åren vidtagits för att stärka konsumenternas rättsskydd. Efter att särskilt ha pekat på tillkomsten av konsumentköplagen anför han:

Varken konsumentköplagen eller den allmänna köplagen är emellertid i princip tillämpliga på avtal om serviceverksamhet, exempelvis reparations- och underhållsarbeten. När det gäller sådana avtal saknas i stort sett reglering i lag. Uppkommande rättsfrågor får lösas med ledning av allmänna rättsgrundsatser och analogier från annan lagstiftning. Härvidlag är givetvis de köprättsliga reglerna av särskilt intresse. I betydande utsträckning torde den allmänna köplagens dispositiva regler vinna analogisk tillämpning på serviceområdet. Om det införs tvingande rättsregler beträffande konsumentköp torde även dessa kunna få visst inflytande på detta område. Bl. a. synes det ligga nära till hands att söka ledning där när det gäller bedömningen av frågor om olika avtalsvillkors tillbörlighet. Däremot synes reglerna inte kunna vinna tillämpning som tvingande rättsregler utanför lagens tillämpningsområde.

Köplagsutredningen har funnit att brister i konsumenternas rättsskydd på det köprättsliga området ger sig till känna framför allt i tre avseenden. Den allmänna köplagens reglering sätts i stor utsträckning ur spel genom formulärrättsliga klausuler som ensidigt gynnar säljarsidans intressen. Vidare kommer i många fall en köpare i samband med köpet i rättsförhållande även till annan än säljaren, exempelvis tillverkare som har utfärdat en garanti eller finansiär som medverkar vid kreditköp, och oklarhet råder om köparens rättsställning i sådana situationer. Slutligen saknas tydliga regler för det fallet att köparen har förmåtts att köpa en vara genom vilseledande uppgifter i reklam e. d. från säljaren eller annan. Dessa brister motiverar enligt utredningen att särskild lagstiftning tillskapas till konsumenternas skydd. Denna lagstiftning är avsedd att på det civilrättsliga området komplettera den näringsrättsliga reglering som har genomförts på senare år genom lagen (1970:412) om otillbörlig marknadsföring och lagen (1971:112) om förbud mot otillbörliga avtalsvillkor.

De skäl som köplagsutredningen sålunda har anfört till stöd för en särskild konsumentköplag har otvivelaktigt sin giltighet också på stora delar av serviceområdet. Härtill kommer att avsaknaden av allmän lagstiftning på detta område leder till betydande osäkerhet om vilka rättigheter och skyldigheter som tillkommer parterna när särskild överenskommelse saknas. Enligt min mening finns det därför goda skäl för att komplettera den blivande konsumentköplagen med en civilrättslig lagstiftning till konsumenternas skydd på serviceområdet. Jag förordar att en särskild sakkunnig tillkallas för att närmare utreda frågan om sådan lagstiftning.

Avsaknaden av lagregler som direkt gäller serviceverksamhet innebär att utgångspunkten för en lagreglering till konsumenternas skydd i viss mån blir en annan här än på det köprättsliga området. Det bör emellertid inte nu komma i fråga att på serviceområdet genomföra någon fullständig rättslig reglering, som till uppläggning och räckvidd kan jämställas med köplagens. Utredningsarbetet bör direkt inriktas på sådana regler som i första hand behövs för att tillgodose konsumenternas behov av rättsskydd. I de avseenden där något påtagligt sådant behov inte föreligger finns det f. n. inte tillräcklig anledning att genomföra särskild lagstiftning.

Den sakkunniges arbete bör inte bindas av några detaljerade direktiv, vare sig i fråga om reglernas tillämpningsområde eller beträffande deras materiella innehåll. Den sakkunnige bör bilda sig en uppfattning om vilka slag av avtal som har särskild betydelse för konsumenterna och om var det finns speciellt behov av skyddsregler i lag. För egen del vill jag i detta sammanhang bara anföra några allmänna synpunkter.

En naturlig utgångspunkt när det gäller att bestämma lagreglernas tillämpningsområde är att det skall vara fråga om avtal mellan å ena sidan en näringsidkare som yrkesmässigt tillhandahåller den tjänst det är fråga om och å andra sidan en konsument som utnyttjar tjänsten för privat ändamål. Härav följer bl. a. att reglerna aldrig kan bli tillämpliga när den som tillhandahåller tjänsten gör detta i egenskap av anställd hos den andre. Rena anställningsavtal kommer alltså att ligga utanför regleringen. Utredningsuppdraget bör inte omfatta sådan service som lämnas från det allmännas sida.

Svårare är att avgöra vilka typer av avtal som bör omfattas av lagreglerna. Uttryck som service och tjänst är vaga och kan ges mycket vidsträckt innebörd. För egen del föreställer jag mig att det kan vara lämpligt att nu i första hand inrikta sig på vissa praktiskt betydelsefulla och något så när klart avgränsade och överblickbara områden. Med en sådan metod torde man ha de bästa förutsättningarna att nå fram till regler som kan innebära en reell förstärkning av konsumenternas rättsskydd.

En typ av avtal som naturligen får en central plats i detta sammanhang och som har klara beröringspunkter med köp är avtal om arbete på lös sak. Det kan vara fråga om underhålls-, reparations- eller ändringsarbeten, t. ex. tvättning av kläder, reparation av bil, omklädsel av möbler, eller om sådan tillverkning på vilken köpreglerna inte är tillämpliga därför att beställaren själv tillhandahåller materialet. Mera tveksamt är i vilken utsträckning det finns anledning att i lag reglera också avtal om arbete på fast egendom. Goda skäl synes tala för att lagreglerna bör vara tillämpliga också på underhålls- och reparationsarbeten på hus. Frågan om de även bör omfatta nybyggnads- och ombyggnadsarbeten är däremot tveksam och får övervägas närmare av den sakkunnige.

En annan grupp av avtal som eventuellt kan behöva täckas in i en ny konsumentskyddslagstiftning är avtal som gäller behandling av person, exempelvis sjukvård, tandbehandling och skönhetsvård. Ytterligare kan i sammanhanget pekas på tjänster av "immateriell" art såsom undervisning, juridisk rådgivning etc.

Vad gäller de typer av avtal som nu har berörts och som har nära samband med köp synes det naturligt att vid utformningen av skyddsregler för konsumenterna utgå från de regler som kan komma att bli genomförda beträffande konsumentköp. Detta gäller både urvalet av problem, vilka i inte obetydlig utsträckning torde vara likartade, och den rättstekniska lösningen, som enligt köplagsutredningens förslag innebär att konsumenten genom tvingande rättsregler tillförsäkras ett visst minimiskydd när motparten inte fullgör sina förpliktelser. De särskilda problem som uppstår vid köp, när annan än säljaren, exempelvis en tillverkare, har utställt en garanti för varan, har också viss motsvarighet på serviceområdet, exempelvis då den som har mottagit en sak för reparation låter annan utföra reparationen och denne i sin tur lämnar en garanti för arbetet.

Det kan ibland vara svårt att avgöra om ett avtal är att betrakta som köp eller tjänst eller en kombination av bådadera. Som exempel kan nämnas att den som

utför en reparation i samband därmed tillhandahåller reservdelar. Den sakkunnige bör närmare överväga de problem som sammanhänger med sådana kombinerade avtal. Svårigheten att dra klara gränser talar i och för sig för att man i möjligaste mån bör försöka få enhetliga regler för köp och tjänster.

Det ligger i sakens natur att regler som är avpassade för köp ofta inte utan vidare kan tillämpas på tjänster. Detta gäller exempelvis hävningsreglerna. När tjänsten väl har utförts finns ju inte längre möjlighet att låta prestationen återgå. Att i sådana fall ersätta hävningspåföljden med en regel som helt befriar konsumenten från betalningsskyldighet innebär inte alltid en rimlig lösning. Troligen får man i stället ofta lita till skadeståndsregler. Köplagsutredningen har varit restriktiv när det gällt att föreslå tvingande regler om skadestånd vid bristande fullgörelse från säljarens sida. Det är möjligt att man bör se något annorlunda på denna fråga när det gäller tjänster. På serviceområdet uppkommer f. ö. också skadeståndsfrågor som knappast har någon direkt motsvarighet vid köp. Jag tänker på sådant som att ett felaktigt utfört arbete på en sak kan ha försatt denna i sämre skick än förut eller eventuellt lett till att den har blivit helt förstörd. Den sakkunnige bör närmare överväga behovet av lagregler för dessa och liknande situationer.

Det finns även i övrigt problem på serviceområdet som inte har någon direkt motsvarighet vid köp eller åtminstone inte har samma aktualitet där. Detta beror bl. a. på att avtalet rör en arbetsprestation som skall fullgöras i framtiden och att konsumenten därför inte vid avtalstillfället kan undersöka det han förvärvar och därigenom bilda sig en uppfattning om det begärda priset är rimligt. I många fall kan f. ö. varken tjänstens närmare innehåll eller priset anges på förhand. Sålunda kan det ibland vara svårt för den som åtar sig ett reparationsarbete att i förväg beräkna tids- och materialåtgång och därmed få ett underlag för kalkylering av priset.

Vid reparationsarbeten och liknande uppkommer erfarenhetsmässigt ofta i efterhand tvister rörande det lämnade uppdragets omfattning. Det är inte ovanligt att beställaren gör gällande att det utförda och debiterade arbetet går utöver ramen för vad som har beställts. Frågor av sådant slag är visserligen av allmän avtalsrättslig natur och har lämnats utanför såväl den allmänna köplagens som den föreslagna konsumentköplagens reglering. Erfarenheten visar emellertid att frågorna har särskild aktualitet vid vissa för konsumenterna viktiga avtal på serviceområdet såsom avtal om reparation av bil o. d. Den sakkunnige bör närmare överväga de problem som uppkommer i sådana situationer. Hit hör frågan om det i vissa fall kan vara försvarligt eller kanske t. o. m. en skyldighet för uppdragstagaren att gå utöver beställningen och frågan om vilka rättsverkningar som i olika fall bör inträda när arbete har utförts utan beställning.

Som jag tidigare har antytt bör den sakkunniga inte ha ambitionen att åstadkomma regler som kan tillämpas beträffande alla slag av tjänster. En särskild typ av avtal som både på grund av sin stora praktiska betydelse och på grund av sin invecklade tekniska natur kan kräva en särreglering – som eventuellt blir ganska utförlig – är avtal om sällskapsresor och liknande arrangemang. Dessa avtal representerar ofta stora kostnader för den enskilde konsumenten, marknadsföringen är mycket energisk, och eftersom det i allmänhet inte är möjligt att på förhand granska den utfästa prestationen får konsumenten i huvudsak grunda sin värdering av denna enbart på de upplysningar som arrangören lämnar. Avtalen gäller normalt en kombination av olika varor och tjänster som transport, kost, logi, färdledning och speciella arrangemang, vilka ofta tillhandahålls av olika företag. Detta gör det svårt för konsumenterna att bedöma mot vem anspråk för brister i arrangemanget skall riktas. De allmänna avtalsvillkoren inom resebranschen har nyligen reviderats som resultat av överläggningar mellan konsumentombudsmannen och researrangörernas organisationer. Vidare finns i resegarantilagen (1972:204) visst skydd för konsumenterna för fall då arrangören inte uppfyller sina förpliktelser. Den sakkunnige bör vid utformningen av civilrättsliga

regler på området ta hänsyn till vad som sålunda på andra vägar redan åstadkommits eller kan komma att åstadkommas till skydd för konsumenterna.

Jag anser mig inte ha anledning att ytterligare uppehålla mig vid frågor om utredningsarbetets omfattning och uppläggning. Avslutningsvis vill jag bara påpeka att den sakkunnige inte bör gå in på sådana områden där det redan finns speciallagstiftning, såsom försäkringsrätten och vissa delar av transporträtten. Den sakkunnige bör givetvis samråda med utredningar på närliggande områden, såsom köplagsutredningen, generalklausulutredningen och kreditköpkommittén.

Vid överläggningar mellan kontaktmännen för nordiskt lagsamarbete har från övriga nordiska länders sida yppats intresse för att delta i utredningsarbetet. Den sakkunnige bör därför bedriva sitt arbete i samråd med representanter för dessa länder.

Den sakkunnige bör, om det visar sig lämpligt, kunna redovisa sitt arbete i delbetänkanden.

Riksdagen har i skrivelse den 21 november 1973 nr 308 med anledning av motion angående rörelseidkares rätt till försäljning av icke avhämtat gods och under åberopande av lagutskottets betänkande nr 30 anhållit att motionen jämte betänkandet överlämnas till konsumenttjänstutredningen för övervägande. Kungl. Maj:t har den 7 december 1973 beslutat att motionen och utskottsbetänkandet överlämnas till konsumenttjänstutredningen för att beaktas vid fullgörandet av dess uppdrag.

Konsumentverkets rapport (KOV:8–04) har enligt beslut av regeringen den 30 mars 1978 överlämnats till utredningen för övervägande i de delar den rör utredningens arbete.

1.2 Utredningens arbete

Som framgår av direktiven intar avtal om arbete på lös sak en central plats i utredningens uppdrag. Utredningen har emellertid haft att överväga behovet av en lagreglering även beträffande avtal om arbete på fast egendom samt beträffande avtal om sådana tjänster som behandling av person, undervisning och juridisk rådgivning. En särskild typ av tjänster som också omfattas av uppdraget är sällskapsresor och liknande arrangemang. – Avtal om uppförande av byggnad för bostadsändamål har avskiljts från utredningsuppdraget i och med tillkomsten av småhusköpkommittén (Ju 1975:02).

Utredningens överväganden om vilka typer av tjänster som lagstiftningen bör omfatta redovisas i avsnitt 3.4. Avtal om sällskapsresor och lagen (1950:104) om hantverkares rätt att sälja gods som ej avhämtats skall dock beröras redan i detta sammanhang.

Beträffande avtal om sällskapsresor och liknande arrangemang stod det på ett tidigt stadium av utredningsarbetet klart att denna avtalstyp på grund av sin speciella karaktär och invecklade tekniska natur kräver en annan reglering än övriga avtalstyper inom uppdragets ram. En civilrättslig reglering av sällskapsreseområdet förutsätter en ganska grundlig genomgång av ansvarsförhållandet dels mellan konsument och researrangör, dels mellan researrangör och företag i bakomliggande led såsom hotell- och transportföretag. Av stor betydelse är också de internationella konventioner på transportområdet som Sverige är bundet av. En förberedande genomgång av

problemen på sällskapsreseområdet gjordes redan år 1973 då utredningen anordnade en hearing med företrädare för bl. a. researrangörerna och konsumenterna. Parallellt med utredningens övriga arbete har vidare experten i utredningen, Jan Steneby, gjort förberedande utredningar om de aktuella transporträttskonventionerna m. m. I skrivelser till KO har utredningen framfört synpunkter på de allmänna resevillkoren för sällskaps- och gruppresor beträffande vilka KO haft överläggningar med företrädare för branschen. Enligt den bedömning som utredningen gör, bör en lagreglering av sällskapsreseavtalet inte begränsas till vad som täcks av detta branschkontrakt utan ske i samband med en samlad översyn av reformbehovet när det gäller annan organiserad rese- och turistverksamhet till både in- och utländska turistmål.

Inom ramen för uppdraget ligger att utredningen också skall se över lagen (1950:104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Det är närmast fråga om en översyn av formföreskrifterna i denna lag (bl. a. föreskrifterna om sexmånadersfristen, anmaningsskyldigheten och auktionsförfarandet) i syfte att åstadkomma mera praktiska och lätthanterliga regler. Särskilt frågan om utformningen av ett auktionsförfarande eller annan försäljningsform är av tämligen invecklad teknisk natur. Efter samråd med justitiedepartementet har utredningen därför avstått från att behandla 1950 års lag. Enligt vad utredningen inhämtat skall frågan om översyn av 1950 års lag beredas inom justitiedepartementet under hösten 1979. Det skall tilläggas att man vid en reformering av 1950 års lag måste ta ställning till vilken betydelse reformen skall ha för den rätt att sälja hotellgästs resgods som hotellvärden har enligt lagen (1970:980) om retentionsrätt för fordran hos hotellgäst.

Som ett led i arbetet samlade utredningen under år 1973 in ett stort antal formulär till kontrakt och garantier. Insamlingen avsåg de flesta branscher på tjänsternas område. Formulärsamlingen har därefter kompletterats bl. a. med de standardbestämmelser som inom vissa branscher upprättats efter överläggningar med KO.[1] Vissa av dessa återges i *bilaga 2*.

För att få ett fylligare material för en kartläggning av gällande rätt än vad HD:s praxis erbjuder och för att få kännedom om hovrätts- och tingsrättspraxis på området, har utredningen gått igenom vissa domar från Stockholms tingsrätt och domar avkunnade av Svea hovrätt under de senaste femton åren och av hovrätten för Västra Sverige under en tioårsperiod.

Utredningen har också sammanställt beslut av allmänna reklamationsnämnden rörande arbete på lös sak.

Utredningen har haft ett flertal överläggningar och hearings med konsumentverket/KO samt konsument- och näringslivsorganisationer som berörs av utredningsarbetet. Utredningen har fortlöpande deltagit i arbetet inom konsumentverkets auktorisationsgrupp, som hösten 1978 lagt fram rapporten Auktorisation och konsumentskydd.[2]

Utredningen har samrått med andra utredningar på konsumentskyddsområdet nämligen köplagsutredningen, konsumentköpsutredningen, produktansvarskommittén, generalklausulutredningen, kreditköpkommittén, hemförsäljningskommittén och småhusköpkommittén.

Utredningsarbetet har bedrivits i samråd med representanter för övriga nordiska länder. Ett mycket nära samarbete har fortlöpande ägt rum med

[1] Vid bl. a. insamlingen av formulär och sammanställningen av praxis har utredningen biträtts av jur.kand. Lave Beck-Friis, amanuensen Thomas Carlén-Wendels och jur.kand. Catarina Walldén-Johansson. Utredningen har i slutskedets korrektur- och kontrollarbete haft hjälp av jur.stud. Anders Hedman.

[2] Rapport KOV 1978:8-01.

det år 1973 tillsatta norska forbrukertjenesteutvalget (ordförande, professor Erling Selvig, och sekreterare, konsulent Kristine Schei). Samarbetet har lett fram till i huvudsak likalydande svenska och norska lagförslag (se *bilaga 1*). Lagförslagen har diskuterats vid internordiska överläggningar med från Danmark formand Hugo Wendler-Pedersen och från Finland bl. a. lagstiftningsråden Leif Sevón och Jyrki Tala. I slutet av år 1976 tillsattes i Danmark udvalget om forbrugerbeskyttelse ved tjenesteydelser (ordförande, professor H. Lund Christiansen och sekreterare fram till 1978 numera professor Peter Blok och därefter fuldmæktig Lene Pagter Kristensen). Dessa har därefter varit de som från dansk sida deltagit i det nordiska samarbetet. Det danska utredningsarbetet har alltså inletts på ett senare stadium och är ännu oavslutat. Det är inriktat på att utarbeta en forbrugertjenestelov som omfattar samma ämnesområden som de svenska och norska lagförslagen. I Finland är avsikten att påbörja lagstiftningsarbete på konsumenttjänstområdet såsom ett komplement till den sedan 1978 gällande konsumentskyddslagen (se avsnitt 2.4.2).

2 Bakgrunden till utredningens förslag

2.1 Allmänt om avtalstyperna

Utmärkande för avtal om arbete på lös sak och på fast egendom är att någon uppdrar åt en annan att utföra en arbetsprestation (materiellt uppdrag). Till skillnad mot vad som gäller vid anställningsavtal är emellertid den som skall utföra arbetet inte arbetstagare i arbetsrättslig mening. Han uppbär inte lön utan han skall mot vederlag prestera ett visst resultat, t. ex. uppföra en byggnad eller reparera en bil.

Det är här alltså fråga om vad man brukar kalla *arbetsbeting*. Arbetsbetinget behandlades i de stora lagförslagen på civilrättens område från 1800-talet. Lagkommitténs förslag till allmän civillag från 1826 innehåller sålunda ett särskilt kapitel (12 kap. handelsbalken) "om byggnads- eller annat arbetsbeting". Väsentligen oförändrat återkommer detta i lagberedningens förslag till handelsbalk och utsökningsbalk m. m. från 1850. Det kom emellertid aldrig att befordras till lag. Under begreppet arbetsbeting har man hänfört även avtal om att prestera ett immateriellt resultat, t. ex. att göra en juridisk eller teknisk utredning (immateriellt uppdrag). Också transportavtalet har betraktats som ett arbetsbeting, något som dock numera anses föråldrat. Över huvud taget har begreppet arbetsbeting kommit att inbegripa avtalstyper som i det moderna samhället har sådana särdrag att de inte lämpligen kan bedömas enligt samma normer. Utredningen har därför inte funnit användning för begreppet. De avtalstyper som utgör kärnan i vad man har brukat kalla arbetsbeting betecknas numera vanligen *uppdragsavtal*.[1]

Beträffande de konsumenttjänster som behandlas i detta betänkande kan man göra en huvudsaklig uppdelning i två avtalstyper: avtal om arbete på lös sak och avtal om arbete på fast egendom. En översiktlig redogörelse för vad som gäller om dessa avtalstyper lämnas i detta och följande avsnitt (2.2). En närmare genomgång av gällande rätt m. m. avseende enskilda rättsfrågor görs i de olika delavsnitten i utredningens allmänna överväganden (kapitel 4–14).

2.1.1 *Avtal om arbete på lös sak*

Om man bortser från bestämmelserna i 1950 års lag om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats finns inte några speciella lagregler för *avtal*

[1] Här bortses tills vidare från sådana tillverkningsavtal som enligt 2 § KöpL skall anses som köp av lös egendom, s. k. beställningsköp.

om arbete på lös sak. Rättspraxis är också sparsam. Om man vill få en bild av vad som kan anses vara gällande rätt på området är man därför i stor utsträckning hänvisad till litteraturen. Inte heller denna är dock särskilt fyllig. Bortsett från allmänna obligationsrättsliga framställningar, såsom t. ex. Rodhes, finns i stort sett bara Bengtssons lärobok, Särskilda avtalstyper I, och ett par framställningar från 1900-talets första decennier av Hasselrot och Wikander (se litteraturförteckningen). De sistnämnda – som utan tvekan övat inflytande på uppfattningen av vad som är gällande rätt – framstår numera som i viss mån föråldrade. I det övriga Norden är den litteratur som särskilt behandlar ämnesområdet ännu magrare. Beträffande dansk rätt finns dock en kortare framställning av Ussing.

Det råder således en betydande osäkerhet om vilka rättigheter och skyldigheter som parterna har. Parternas rättsförhållande regleras i praktiken inte heller närmare genom avtal. Individuella skriftliga kontrakt torde knappast förekomma. Däremot finns det några få standardiserade branschkontrakt. Verkstäder som är anslutna till Motorbranschens Riksförbund tillämpar sedan ett antal år gemensamma ganska utförliga Regler för reparationer. De nu gällande har antagits efter överläggningar med KO (se *bilaga 2:1*).[1] Elektriska Hushållsapparat Leverantörer och Radiobranschens Samarbetsråd har var för sig antagit särskilda reparationsgarantibestämmelser, Reparationsgaranti EHL 74 resp. Reparationsgaranti RR 74. Även dessa har tillkommit efter förhandlingar med KO och är sinsemellan i princip likalydande (se *bilaga 2:3* resp. *bilaga 2:2*). På initiativ av KO har Sveriges Tvätteriförbund och Tvättbranschens Riksförbund vidare antagit enhetliga leveransvillkor för vit- och kemtvätt (se *bilaga 2:4*).

När rättsläget beträffande avtal om arbete på lös sak är osäkert är man hänvisad till en bedömning utifrån vedertagna allmänna obligationsrättsliga principer och till analogier med vad som gäller för närliggande avtalstyper. Avtal om arbete på lös sak har framför allt likheter med köp av lös egendom. Köplagens regler – som ju över huvud utövar ett betydande inflytande på den allmänna obligationsrätten – har därför kommit att i betydande utsträckning tillämpas analogt också på avtal om arbete på lös sak. Vissa av köplagens regler (t. ex. 54 § om preskription av köparens talerätt på grund av fel) gäller emellertid inte analogt utanför lagens tillämpningsområde. Utöver köplagens regler kan det finnas skäl att göra jämförelser med andra lagreglerade avtalstyper, t. ex. inom transporträtten.

Ett särskilt nära samband finns mellan avtal om arbete på lös sak och s. k. *beställningsköp*. Ett sådant skall anses föreligga vid avtal om tillverkning av en sak där tillverkaren skall hålla med materialet. Sådana avtal skall enligt 2 § köplagen bedömas såsom köp. Skolexemplet gäller skräddaren som syr en kostym. Skall han själv bestå materialet är det fråga om köp. Syr han kostymen av tyg som kunden tillhandahållit faller avtalet utanför köplagens tillämpningsområde. Läget blir mera svårbedömbart om tillverkaren skall bestå en del men inte allt materialet. Liknande problem kan för övrigt uppkomma också vid reparationsavtal och avtal om förbättringsarbeten och liknande. Dessa och andra gränsdragningsproblem behandlas mera ingående i avsnitt 4.2.1.

[1] Fr. o. m. 1 juli 1979 gäller reviderade regler, se *bilaga 2:1 a*.

2.1.2 *Avtal om arbete på fast egendom*

För avtal om arbete på fast egendom (entreprenadavtal) finns över huvud taget inte några obligationsrättsliga lagregler.[2] Rättspraxis på området är emellertid något mindre sparsam än när det gäller avtal om arbete på lös egendom. Ifråga om litteraturen är man i stort sett hänvisad till samma framställningar som beträffande avtal om arbete på lös sak, dvs. Bengtsson, Hasselrot och Wikander. Här skall dock nämnas norrmannen Tore Sandviks monografi Entreprenørrisikoen (se litteraturförteckningen).

Bristen på lagregler är emellertid något mindre besvärande när det gäller avtal om arbete på fast egendom, eftersom avtalen i stor utsträckning regleras av enhetliga standardvillkor, främst Svenska Teknologföreningens senast år 1972 reviderade Allmänna bestämmelser för byggnads-, anläggnings- och installationsentreprenader, vanligen kallade AB eller AB 72 *(se bilaga 2:10).* AB 72 är ett gemensamt upprättat standardavtal, ett s. k. agreed document. Bestämmelserna har utarbetats av representanter för både beställare och entreprenörer. AB 72 är också utförligt kommenterade senast i Motiv AB 72. Motsvarigheten till AB, fast innehållsmässigt delvis olikartade, finns bl. a. i de övriga nordiska länderna.[3]

Det har hävdats att AB:s principer skulle vara gällande rätt också när det enskilda avtalet inte hänvisar till dessa villkor. Man torde dock böra iaktta största försiktighet vid överförandet av AB:s regler på entreprenadtyper för vilka de inte är avsedda t. ex. på arbeten av mindre omfattning. Så synes också vara fallet i HD:s praxis.[4] Man får vidare beakta att bestämmelserna i AB tillsammans bildar ett system där ur sitt sammanhang lösryckta regler knappast lämpar sig för analog tillämpning.

För avtal om mindre arbeten på fast egendom har i några branscher under senare tid tillkommit nya bestämmelser som reglerar förhållandet mellan näringsidkare och konsument. Målarmästarnas Riksförening har antagit enhetliga regler för reparations- och underhållsarbeten inom måleribranschen (se *bilaga 2:6*). VVS-företag tillhörande Rörfirmornas Riksförbund har åtagit sig att vid utförande av mindre nyinstallations- och underhållsarbeten för konsumenter tillämpa särskilda leveransbestämmelser, R:s VVS-garanti (se *bilaga 2:8*). Även Golventreprenörernas Branschorganisation har antagit särskilda leverans- och garantibestämmelser för konsumentsektorn, Gebo Golv Garanti (se *bilaga 2:7*). De här nämnda branschbestämmelser har alla tillkommit efter överläggningar med KO.

Beträffande avtal om arbete på fast egendom på vilka varken AB:s regler eller några särskilda branschvillkor är tillämpliga, är man på samma sätt som beträffande avtal om arbete på lös sak hänvisad att söka ledning i obligationsrättsliga principer. I den mån särskilda entreprenadrättsliga grundsatser utbildats är dessa givetvis av särskild betydelse.[5] I övrigt kan analogier från bl. a. köprätten komma ifråga. Vissa av köplagens bestämmelser är emellertid, som nämnts, inte tillämpliga utanför köplagens område och andra lämpar sig inte i situationer som påtagligt avviker från köp av lös egendom. Allmänt kan sägas att avtalssituationen vid arbete på fast egendom präglas av att arbetets omfattning och innebörd ofta inte kan avgöras när uppdraget lämnas. Detta torde gälla även om arbetet inte är så omfattande som de entreprenader för vilka AB:s bestämmelser i första hand är utformade.

[2] Att arbete på fast egendom såsom biförpliktelse till ett avtal om leverans av lös egendom, ibland skall följa köplagens regler berörs i avsnitt 4.2.

[3] Utkast til nordiske kontraktsbestemmelser for bygge- og anleggsarbeider (NU 1976:22) har utarbetats och kommenterats av Sandvik samt utgivits av Nordiska rådet och Nordiska ministerrådets sekretariat i Oslo.

[4] Tanken har uttryckligen avvisats i en hovrättsdom ang. regler om reklamation och garantitid i äldre AB. HovRSB III:211/1965 – Se Bengtsson, Avtalstyper s. 106 f. och Bernitz i SvJT 1973 s. 418 f med hänv.

[5] Se t. ex. NJA 1977 s. 138 (Nälsta-målet), närmare behandlat i avsnitt 11.4.4.

Även vid avtal om arbete på fast egendom kan det bli aktuellt att under vissa förutsättningar direkt tillämpa köplagens regler. 2 § köplagen – enligt vilken tillverkningsavtal där tillverkaren skall tillhandahålla materialet skall anses såsom köp – gör visserligen undantag för uppförande av "hus, vattenverk eller annan byggnad". Avtal om uppförande av byggnad skall med andra ord aldrig betraktas som beställningsköp och faller därmed alltid utanför köplagens tillämpningsområde. Ifråga om andra anläggningar på marken kan emellertid gränsdragningsproblem uppkomma. Detta behandlas i avsnitt 4.2.2.

2.2 Översikt över nuvarande ordning

Vid avtal om arbete på lös sak och på fast egendom är det – som framhållits i föregående avsnitt – ofta oklart vad som gäller i de avseenden där parterna inte träffat särskild överenskommelse. Som en bakgrund till den fortsatta framställningen lämnas emellertid här en översiktlig redogörelse för vad som torde vara gällande rätt. I samband med utredningens allmänna överväganden angående de olika frågor som behandlas i betänkandet sker en mera detaljerad genomgång av rättsläget.

2.2.1 *Parternas förpliktelser*

Frågan om parternas förpliktelser är av allmän avtalsrättslig karaktär. Inom avtalsfrihetens ram kan parterna själva komma överens om uppdragets innebörd och omfattning, priset och betalningsvillkoren osv. När tvist uppkommer i dessa frågor gäller den oftast vad som skall anses avtalat. Något krav på särskild form för avtalets ingående förekommer inte, men det underlättar givetvis tolkningen av avtalet om det kommit till uttryck i ett skriftligt kontrakt eller dokumenterats på annat sätt.

Om ovisshet råder om uppdragets omfattning anses det som regel åligga uppdragstagaren att styrka att de åtgärder han vidtagit omfattas av uppdraget. Detsamma gäller om beställaren invänder att något uppdrag över huvud taget inte lämnats. Om åter beställaren menar att uppdragstagaren bara utfört en del av uppdraget, är det hans sak att visa att även annat ingick i beställningen. Betydelsen av att den ene eller den andre har bevisbördan skall dock inte överbetonas. Ofta torde det framgå av omständigheterna vad som anses avtalat. Även frågorna om arbetets kvalitet och om tiden för utförandet beror av vad parterna kommit överens om. Om inget avtalats anses uppdragstagaren ha att iaktta normal standard och färdigställa arbetet inom skälig tid. Uppdragstagarens plikter inskränker sig emellertid inte till att arbetet skall vara av viss kvalitet och bli klart inom viss tid. Är det fråga om ett uppdrag där han mottagit beställarens egendom i sin besittning åligger det honom att också vårda egendomen. Uppdragstagaren kan även ha att tillvarata beställarens intressen i olika avseenden som har anknytning till uppdraget. En vårdplikt resp. vad man kan kalla en allmän omsorgsplikt ingår såsom biförpliktelser till det egentliga uppdraget.

Beställarens huvudförpliktelse är att betala. Om inget annat överenskommits skall betalning ske när uppdraget slutförts. Beställaren skall betala

det pris parterna kommit överens om. Har inget sagts om priset torde omständigheterna ofta vara sådana att gängse pris skall anses avtalat. Är priset över huvud taget inte bestämt gäller emellertid i analogi med regeln i 5 § köplagen att beställaren har att betala vad uppdragstagaren fordrar där det inte är oskäligt. Utöver beställarens förpliktelse att betala för arbetet kan han ha att på olika sätt medverka till arbetets genomförande (t. ex. tillhandahålla material eller ställa föremålet för arbetet till uppdragstagarens förfogande). Gäller uppdraget egendom som överlämnats till uppdragstagaren åligger det beställaren att också hämta egendomen.

2.2.2 *Jämkning*

Beställaren av en tjänst kan i vissa fall komma ifrån sin beställning genom att åberopa någon allmän avtalsrättslig ogiltighets- eller jämkningsgrund. Framför allt märks möjligheter till jämkning eller åsidosättande av oskäligt avtalsvillkor med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen. Har uppdragstagaren inte uppfyllt sina förpliktelser enligt avtalet, har beställaren under vissa förutsättningar rätt att häva. Är det emellertid fråga om ett i och för sig giltigt avtal och beställaren inte har någon grund för att beskylla sin motpart för avtalsbrott, är det i viss mån oklart i vad mån beställaren av en tjänst har någon rättslig möjlighet att återkalla sin beställning (avbeställa).

2.2.3 *Uppdragstagarens kontraktsbrott*

Uppdragstagarens ansvar för *fel* inträder om han inte utfört arbetet i enlighet med avtalet eller så som beställaren eljest har anledning att kräva. Beställaren har till att börja med en befogenhet, som för en köpare bara blir aktuell när säljaren särskilt åtagit sig den: han kan kräva att uppdragstagaren avhjälper felet. Om felet inte avhjälpts kan beställaren göra avdrag på priset eller, om felet är väsentligt, under särskilda omständigheter häva avtalet. Frågan om hävningens innebörd är dock förenad med särskilda problem om arbetet utförts helt eller delvis när hävningen skall genomföras. Beställaren har under vissa förutsättningar också rätt till skadestånd. Om resultatet avviker från vad uppdragstagaren utfäst eller om uppdragstagaren haft valfrihet beträffande material och sättet för arbetets utförande, torde han ha ett strikt ansvar med undantag för force majeure och objektiv omöjlighet. I övrigt är skadeståndsansvaret beroende av uppdragstagarens vållande. Även om det i princip åligger beställaren att visa att felet beror på uppdragstagarens vållande, är bevisbördan dock så uttunnad att det närmast är fråga om ett s. k. presumtionsansvar.

Om uppdragstagaren inte fullgör uppdraget inom den tid som avtalats eller eljest inom skälig tid är han i princip i *dröjsmål* för vilket han kan drabbas av olika påföljder. Beställaren har som regel rätt att kräva prestation in natura eller att häva avtalet. Han har också rätt att innehålla betalningen till dess uppdraget slutförts. Dessutom kan han fordra skadestånd. Hävning kan i enlighet med allmänna obligationsrättsliga principer bara komma ifråga om dröjsmålet är väsentligt. Vad som gäller om beställarens rätt till skadestånd är inte helt klart. Uppdragstagaren torde ha ett rent strikt ska-

deståndsansvar – med undantag för force majeure och objektiv omöjlighet – om han vid avtalets ingående bort kunna förutse anledningen till dröjsmålet och haft valfrihet att fullgöra avtalet på annat sätt (t. ex. med annan personal eller med annat material). I annat fall blir skadeståndsansvaret i princip beroende av uppdragstagarens vållande. För att undgå skadeståndsskyldighet måste uppdragstagaren dock styrka att dröjsmålet inte berott på försummelse från hans sida. Det är med andra ord aldrig fråga om något lindrigare ansvar än ett presumtionsansvar.

Uppdragstagarens skadeståndsansvar inskränker sig inte till en skyldighet att ersätta förlust som beställaren lider till följd av dröjsmål och fel vid tjänstens utförande. Under vissa förutsättningar ansvarar han också för *skada på beställarens egendom*. Om uppdragstagaren mottagit beställarens egendom i sin besittning och han har en plikt att vårda egendomen, anses han ersättningsskyldig såvida han inte kan visa att han inte varit vållande. Han har alltså här ett presumtionsansvar. Rättsläget är mera tveksamt när beställarens egendom skadas i samband med arbetet och egendom inte är i uppdragstagarens besittning eller eljest uteslutande under dennes kontroll. Som princip torde gälla att uppdragstagaren bara ansvarar om han varit vållande. Ett strängt krav på aktsamhet – i vart fall vid yrkesmässig verksamhet – och frånvaron i det enskilda fallet av andra påvisbara orsaker än uppdragstagarens arbete, gör emellertid att det även här ofta blir fråga om något som närmast liknar ett presumtionsansvar.

Skador kan även inträffa som en *följd* av att uppdragstagaren antingen använt sig av felaktigt material eller gjort sig skyldig till något fel vid arbetets utförande. Rättsläget är oklart beträffande uppdragstagarens ansvar även för sådana skador. Oklarheten hänför sig huvudsakligen till frågan om ansvarsförutsättningarna skall följa kontraktsrättsliga regler eller de utomobligatoriska principer som anses gälla för vad man kallar produktansvar. Allmänt torde gälla att principerna om produktansvar för följdskador är tillämpliga inte bara vid sålt gods utan även vid utförda tjänster. Gränsfall där kontraktsreglerna tar över torde dock finnas.

2.2.4 *Beställarens kontraktsbrott*

Om beställaren inte uppfyller sina skyldigheter enligt avtalet – den viktigaste är naturligtvis att betala – har uppdragstagaren enligt gällande rätt vissa påtryckningsmedel. I regel kan han inställa arbetets utförande i avvaktan på betalning enligt avtalet. Denna s. k. detentionsrätt har dock inte något värde för honom i alla de fall när tjänsten i sin helhet skall betalas först i efterskott. Om avtalet gäller arbete på en lös sak som överlämnats i uppdragstagarens besittning, har denne också en retentionsrätt, dvs. han kan hålla kvar saken tills beställaren betalar. Denna befogenhet kan under särskilda förutsättningar övergå till en rätt att sälja saken och behålla den del av köpeskillingen som motsvarar uppdragstagarens fordran gentemot beställaren. Regler härom finns i 1950 års lag om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Om ingen av dessa rättigheter kan utnyttjas, är dröjsmålsränta vanligen den enda sanktion som står uppdragstagaren till buds vid kontraktsbrott på beställarens sida.

2.3 Konsumentskyddslagstiftningens betydelse för avtal på tjänsteområdet

Det omfattande lagstiftningsarbete som ägt rum och fortfarande pågår i syfte att ge konsumenterna ett ökat rättsskydd berör också tjänsternas område. Man kan utskilja tre huvudtyper av konsumentskyddande lagstiftning, nämligen den marknadsrättsliga, den rent civilrättsliga och den processrättsliga.

Den *marknadsrättsliga* lagstiftningen, som normalt har formen av förhållningsregler för företagens verksamhet, är primärt inriktad på att skydda konsumenterna som kollektiv och gäller i regel för såväl utbud av varor som tillhandahållande av tjänster utan att någon åtskillnad görs mellan dessa kategorier. Till det marknadsrättsliga området kan även föras den speciallagstiftning om krav på auktorisation, särskild behörighet m. m. som gäller för yrkesutövare inom vissa tjänsteområden. Den grundläggande marknadsrättsliga lagstiftningen är konkurrensbegränsningslagen, marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen.

När det gäller *civilrättslig* lagstiftning har som framgått konsumenttjänstutredningen fått i uppgift att skapa en sådan på tjänsternas område. Redan i dag har dock konsumentskyddande lagstiftning, som gäller för tjänster, genomförts inom ramen för bl. a. generalklausulen i 36 § avtalslagen, hemförsäljningslagen och konsumentkreditlagen. Ett nära samband föreligger vidare mellan utredningens lagstiftningsarbete och den gällande konsumentköplagen.

Konsumenternas möjligheter att få rådgivning och kunna hävda sin rätt vid tvister är av grundläggande betydelse också vid avtal om tjänster. På det *processrättsliga* området märks särskilt verksamheten vid allmänna reklamationsnämnden samt den s. k. småmålslagen.

2.3.1 *Etableringsfrihet och auktorisation*

Utgångspunkten för den marknadsrättsliga lagstiftningen är den omfattande näringsfrihet som råder i Sverige. Sedan den gamla näringsfrihetsförordningen upphävts gäller såsom en okodifierad rättsprincip, att all näringsutövning är tillåten för svenska medborgare och juridiska personer såvida annat inte är uttryckligen stadgat.[1] Särskilt tillstånd fordras alltså normalt inte. Inskränkningar i denna rörelsefrihet uppfattas i Sverige i allmänhet som olämpliga konkurrensbegränsningar, som lätt leder till utvecklingshämmande stelhet och tendenser till högre prisnivå och därigenom till nackdelar inte minst för konsumenterna. Å andra sidan påkallar konsumentintresset skydd mot mindre nogräknade affärsmetoder och mot näringsidkare som brister i kompetens eller ansvarstagande, särskilt på områden där hälso- eller säkerhetsrisker eller andra speciella risker föreligger. Också andra hänsyn gör sig gällande och har påkallat särskilda föreskrifter ang. näringsverksamhets bedrivande, t. ex. ordnings- och arbetarskyddshänsyn samt, i vissa fall, mer övergripande näringspolitiska överväganden.[2]

Vad gäller tjänsternas område kan som exempel nämnas att bank- och försäkringsverksamhet endast får bedrivas efter särskilt tillstånd av rege-

[1] Prop. 1968:98 s. 34 och Bernitz, Svensk och internationell marknadsrätt (2 uppl. 1973) s. 53 ff.

[2] För det följande hänvisas till konsumentverkets rapporter (KOV 1978:8-01–02), Auktorisation och konsumentskydd resp. Auktorisationssystem. En översikt.

ringen. Kreditupplysnings- och inkassoverksamhet fordrar tillstånd, som meddelas av datainspektionen. Pantlånerörelse får inte drivas utan tillstånd av länsstyrelse. Särskilt trafiktillstånd fordras i regel för bedrivande av yrkesmässig biltrafik (taxi, åkeri, busstrafik m. m.). Trafikskola får ej drivas utan auktorisation. För utövande av läkar- och tandläkarverksamhet fordras särskild legitimation meddelad av socialstyrelsen. För behörighet som elinstallatör krävs i första hand behörighetsbevis meddelat av statens industriverk. Verket meddelar också den s. k. specialbehörighet som krävs av oljeeldningsinstallatörer. Under de senaste åren har, såsom en nyhet, införts krav på myndighetsauktorisation även av revisorer, tolkar och översättare samt bevakningsföretag. Däremot har framförda förslag om myndighetsauktorisation av låssmeder ej genomförts.

Vad som nu berörts är myndighetskontrollerade system för *auktorisation* eller liknande av företag eller enskilda yrkesutövare på tjänsternas område. Vid sidan härav förekommer i stor utsträckning auktorisationsanordningar tillämpade av branschorganisationer eller andra organ inom näringslivet. Sådan auktorisation är i regel frivillig, dvs. auktorisation utgör inget författningskrav för rätt att bedriva ifrågavarande verksamhet. I några fall, såsom den av handelskamrarna omhänderhavda auktorisationen av fastighetsmäklare, har dock verksamheten stöd i offentlig författning. Som exempel på frivilliga auktorisationssystem inom näringslivet av större räckvidd, som särskilt berör konsumenttjänstutredningens område, kan nämnas Rörfirmornas Riksförbunds auktorisation av oljeeldningsentreprenörer, Sveriges Radiomästares Förbunds auktorisation av radio- och TV-serviceverkstäder, den av TV-branschens tekniska legitimationsnämnd utfärdade legitimationen för servicetekniker, Sveriges Urmakare- och Optikerförbunds auktorisation av urmakare och optiker, Däckspecialisternas Riksförbunds auktorisation av bildäcksverkstäder, Sveriges Tapetserarmästares Centralförenings auktorisation av tapetserare, Sveriges Tvätteriförbunds auktorisation av tvätterier samt Svenska Putsentreprenörföreningens auktorisation inom ramen för medlemskapsprövning av specialföretag inom putsnings-, murnings- och fasadbehandlingsbranschen. Även i vissa andra fall är auktorisationen knuten till medlemskap i en organisation. Överhuvud kan medlemskap i vissa organisationer, t. ex. Motorbranschens Riksförbund (MRF), bara vinnas efter närmare prövning av den sökandes kvalifikationer.

Av särskild karaktär är *mästarbrevssystemet*. Detta grundar sig på kungörelsen (1973:596) om mästarbrev för hantverksutövare. Mästarbrevssystemet är frivilligt och öppet för hantverkare inom ca 100 skilda yrken. Mästarbrev utdelas av Sveriges hantverks- och industriorganisation (SHIO) sedan yttrande inhämtats från den särskilda mästarbrevsnämnden. Mästarbrev får tilldelas förtjänta och skickliga hantverksutövare och avser visst yrke. För att erhålla mästarbrev fordras bl. a. att man arbetat minst sex år i yrket, fortfarande är verksam i detta samt förvärvat för en självständig utövare av yrket erforderlig skicklighet och erfarenhet, något som skall styrkas genom avläggande av särskilt prov.

Konsumentverket har 1977 lagt fram förslag till en särskild lag om tillsyn över fordonsverkstäder.[3] Häri föreslås bl. a. obligatorisk registrering av och offentlig tillsyn över dylika verkstäder samt skyldighet för den som driver fordonsverkstad att i rörelsen åta sig garantiansvar av närmare angiven om-

[3] Konsumentverkets rapport 1977:5, Konsumentskydd vid bilreparationer.

fattning samt att hålla ansvarighetsförsäkring. Vidare föreslås att marknadsdomstolen på talan av i första hand KO under vissa förutsättningar skall kunna meddela s. k. näringsförbud, dvs. förbud för verkstadens ägare att för viss tid eller tillsvidare driva fordonsverkstad eller i ledande befattning vara verksam i sådan rörelse. Sådant förbud föreslås bl. a. kunna meddelas när verksamheten vid en fordonsverkstad utövas på ett från konsumentsynpunkt uppenbart otillbörligt sätt. I rapporten har konsumentverket funnit att införande av ett system med obligatorisk auktorisation inom bilreparationsbranschen skulle medföra flera nackdelar än fördelar, en bedömning som konsumenttjänstutredningen anslutit sig till i avgivet remissyttrande.

Utredningen återkommer till vissa frågor om etableringsfrihet och auktorisation i sina allmänna överväganden i avsnitt 3.8.

2.3.2 *Konkurrensbegränsningslagen*

I syfte att motverka olämpliga följder av konkurrensbegränsningar inom näringslivet gäller i Sverige lagen (1953:603) om motverkande i vissa fall av konkurrensbegränsning inom näringslivet, vanligen benämnd konkurrensbegränsningslagen (KBL). Lagen kompletteras av lagen (1956:245) om uppgiftsskyldighet rörande pris- och konkurrensförhållanden (uppgiftsskyldighetslagen). Ett utredningsförslag till ny, utbyggd konkurrensbegränsningslag har lagts fram 1978.[4]

Enligt gällande konkurrensbegränsningslag är endast två arter av konkurrensbegränsning direkt förbjudna, bruttoprissättning och anbudskarteller (2 resp. 3 §§ KBL). I övrigt är lagen uppbyggd kring en generalklausul (5 § KBL). Denna är tillämplig på i princip alla typer av konkurrensbegränsning utom de nyss nämnda och ger möjlighet att ingripa i det särskilda fallet om konkurrensbegränsningen medför skadlig verkan. Med skadlig verkan av konkurrensbegränsning förstås enligt generalklausulen "att konkurrensbegränsningen på ett ur allmän synpunkt otillbörligt sätt påverkar prisbildningen, hämmar verkningsförmågan inom näringslivet eller försvårar eller hindrar annans näringsutövning". Den myndighet som i första hand handhar konkurrensbegränsningslagen och ingriper enligt den citerade generalklausulen är näringsfrihetsombudsmannen (NO). Dömande myndighet är marknadsdomstolen, vars beslut ej kan överklagas. Finner marknadsdomstolen att en konkurrensbegränsning medför skadlig verkan i lagens mening skall särskild förhandling upptas med berörda parter i syfte att undanröja konkurrensbegränsningen.

Generalklausulen i 5 § KBL är enligt 26 § KBL fullt ut tillämplig på företagare som yrkesmässigt driver rörelse för utförande av viss tjänst åt annan. Likaledes gäller förbudet med anbudskarteller även vid anbud på utförande av tjänst, medan däremot bruttoprisförbudet endast avser försäljning av förnödenheter. Det kan nämnas att marknadsdomstolen på talan av NO bedömt ett inom reklambranschen tillämpat auktorisationssystem medföra skadlig verkan enligt 5 § KBL och därvid även uttalat sig mera generellt om auktorisationssystems konkurrensbegränsande effekter.[5] Ett tidigare av elgrossistföretagen tillämpat privat auktorisationssystem har upphävts sedan NO anhängiggjort talan enligt 5 § KBL. Ingripanden enligt 5 § KBL har vidare ägt rum bl. a. mot prissamverkan mellan näringsidkare som utför

[4] SOU 1978:9.

[5] MD 1976:21 (NO ./. Svenska Reklambyrå Förbundet m. fl.).

tjänster, t. ex. i form av gemensamma taxor eller debiteringsprinciper.

I det framlagda förslaget till ny konkurrensbegränsningslag föreslås ett straffsanktionerat förbud mot att bl. a. näringsidkare som tillhandahåller tjänster samverkar inbördes om bestämmandet av pris eller rabatt. Förbudet föreslås dock inte gälla samarbete om priser och rabatter som endast är vägledande under förutsättning att samarbetet redovisas öppet. Här skall dock, liksom hittills, ingripande kunna ske enligt generalklausulen. Förbudet mot anbudskarteller föreslås utvidgat så att det bl. a. skall täcka fallet att näringsidkare, som vid anbudsförfarande lämnar anbud till en konsument, t. ex. på ett byggnadsarbete, samråder i det enskilda fallet om bl. a. anbudssumman eller betalningsvillkoren.

När allmänna prisregleringslagen (1956:236) är i kraft, vilket varit fallet under huvuddelen av 1970-talet, kan prisreglerande åtgärder, t. ex. i form av stoppriser eller krav på förhandsanmälan av prishöjningar, tillgripas även mot näringsidkare som utför tjänster.

2.3.3 *Marknadsföringslagen*

Syftet med marknadsföringslagen (1975:1418) är att främja konsumenternas intressen i samband med näringsidkares marknadsföring av varor, tjänster och andra nyttigheter och att motverka sådan marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter eller näringsidkare. Lagen är uppbyggd kring tre bestämmelser av generalklausulkaraktär. En riktar sig mot otillbörlig marknadsföring och ger marknadsdomstolen möjlighet att förbjuda reklamåtgärd eller annan handling som genom att strida mot god affärssed eller på annat sätt är otillbörlig mot konsumenter eller näringsidkare (2 § MFL). En annan gäller information vid marknadsföring och möjliggör för marknadsdomstolen att ålägga näringsidkare att vid marknadsföring lämna information som har särskild betydelse från konsumentsynpunkt (3 § MFL). Den tredje generalklausulen handlar om produktsäkerhet m. m. (4 § MFL). Enligt denna bestämmelse kan marknadsdomstolen förbjuda näringsidkare att saluhålla vara som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom. Detsamma gäller om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Lagen upptar vidare särskilda straffstadganden i 6–8 §§ MFL, som riktar sig mot uppsåtligt vilseledande framställningar i marknadsföring samt vissa former av rabattsystem och andra kombinationserbjudanden.

Marknadsföringslagen tillhör den grundläggande lagstiftningen på tjänsternas område. Generalklausulen mot otillbörlig marknadsföring i 2 § MFL är generellt tillämplig också på tjänster och detsamma är fallet med generalklausulen om informationsskyldighet i 3 § MFL. Däremot är generalklausulen om produktsäkerhet m. m. endast tillämplig på varor och inte på tjänster. De särskilda straffstadgandena åter gäller för tjänster lika väl som för varor.

Generalklausulen mot otillbörlig marknadsföring bygger på huvudregeln att all marknadsföring skall vara vederhäftig. Detta innebär att alla uppgifter eller andra framställningar i marknadsföring om en tjänsts utförande, egenskaper, varaktighet, användbarhet, lämplighet etc. som är ägnade att verka vilseledande och påverka efterfrågan på tjänsten utgör otillbörlig mark-

nadsföring och kan angripas enligt generalklausulen. Detta gäller även muntliga framställningar. Det ankommer på marknadsföraren att kunna styrka vederhäftigheten av lämnade uppgifter. Motsvarande krav ställs på vederhäftighet i presentationen av tillämpade avtalsvillkor. Marknadsdomstolen har exempelvis förbjudit en näringsidkare vid vite att vid marknadsföring av TV-reparationstjänster använda formuleringen "alla märken under garanti", om inte kunderna tillförsäkras en särskild förmån som annars inte skulle stå dem till buds.[6] Eftersom det erfarenhetsmässigt är vanligt att tjänster av dålig kvalitet eller med tvivelaktig effekt marknadsförs på ett sätt som lätt vilseleder om tjänstens beskaffenhet, kan ingripanden mot ovederhäftig marknadsföring av tjänster förutsättas ha en sanerande effekt som även berör tjänsterna som sådana. Det är också möjligt att ingripa enligt generalklausulen mot otillbörlig marknadsföring, när en näringsidkare i sin marknadsföring ger sken av att ha en kompetens för ett visst slags tjänst som han i realiteten saknar, t. ex. genom att begagna sig av yrkesbenämning eller liknande som ger en felaktig eller klart överdriven bild av den kompetens näringsidkaren i realiteten besitter.[7] Sanktionen mot otillbörlig marknadsföring är ett av marknadsdomstolen meddelat förbud, i regel vid vite, eller ett av KO utfärdat och av vederbörande näringsidkare godkänt förbudsföreläggande vid vite. När uppsåtligt vilseledande framställningar begagnas i marknadsföring, liksom vid tillämpning av förbjudna former av kombinationserbjudanden, ifrågakommer även tillämpning av de ovannämnda straffstadgandena. Det helt övervägande antalet ärenden avslutas dock genom att överläggningar mellan konsumentverket/KO och berörd näringsidkare leder till en godtagbar uppgörelse.

De civilrättsliga verkningarna av uppgifter lämnade i näringsidkares marknadsföring behandlar utredningen i det följande (avsnitt 6.1).

Generalklausulen i 3 § MFL om informationsskyldighet har endast varit i kraft sedan 1 juli 1976 och praxis kring denna generalklausul är ännu föga omfattande. Bestämmelsen föreskriver, som redan antytts, att näringsidkare, som underlåter att vid marknadsföring av bl. a. tjänst lämna information, som har särskild betydelse från konsumentsynpunkt, kan åläggas att lämna sådan information. Åläggande ges av marknadsdomstolen, i regel vid vite, dock att KO om näringsidkaren godkänner det kan meddela ett vitessanktionerat informationsföreläggande. I praktiken eftersträvas emellertid normalt att informationsskyldighetsfrågorna löses inom ramen för förhandlingar mellan konsumentverket/KO och organisationer inom näringslivet eller berörda näringsidkare. Dessa förhandlingar är avsedda att i stor utsträckning leda fram till riktlinjer utfärdade av konsumentverket. I riktlinjeform kan konsumentverket/KO också precisera sådana krav på näringsidkares marknadsföring som upprätthålls med stöd av generalklausulen mot otillbörlig marknadsföring. Av konsumentverket antagna riktlinjer publiceras i Konsumentverkets författningssamling. Hittills utfärdade riktlinjer avser väsentligen marknadsföring av olika varor.

Mot bakgrund av vad som uttalats i förarbetena synes sådan information om tjänster som avses i 3 § MFL bl. a. kunna gälla tjänstens innehåll, beskaffenhet och egenskaper, föreskrifter om användning eller skötsel av föremålet för en tjänst samt upplysning om de avtalsvillkor, t. ex. debiteringsnormer, som en näringsidkare tillämpar i förhållande till konsument

[6] MD 1977:24 (Cebex TV-jour).

[7] Se närmare KOV 1978:8-01 (kap. 6).

som beställare av tjänst. Enligt 3 § andra stycket MFL kan krävas att informationen lämnas bl. a. genom märkning, tillhandahållande i annan form på säljställe eller genom uppgift i annonser eller andra framställningar som näringsidkaren använder vid marknadsföring. Bland informationsformer som kan vara betydelsefulla på tjänsternas område torde kunna nämnas skyltar och anslag.

2.3.4 *Avtalsvillkorslagen*

Lagen (1971:112) om förbud mot oskäliga avtalsvillkor (avtalsvillkorslagen, AVL) har som redan nämnts en marknadsrättslig uppbyggnad. Syftet med avtalsvillkorslagen är i allt väsentligt att få till stånd ett förbättrat konsumentskydd när det gäller utformningen av standardkontrakt som används av näringsidkare i olika branscher i förhållande till konsumenterna.

Avtalsvillkorslagen är uppbyggd kring en generalklausul som är tillämplig på villkor, som näringsidkare i sin yrkesmässiga verksamhet använder vid erbjudande av vara, tjänst eller annan nyttighet till konsument för huvudsakligen enskilt bruk. Generalklausulen fick sin nuvarande lydelse genom en lagändring 1977, då lagen utvidgades till att även bl. a. avse försäljning och upplåtelse av fast egendom till konsument. Efter lagändringen är avtalsvillkorslagen även uttryckligen tillämplig på avtalsvillkor som näringsidkare använder i sin yrkesmässiga verksamhet vid förmedling av erbjudanden, t. ex. standardformulär som tillhandahålls av fastighetsmäklare. Om ett avtalsvillkor, med hänsyn till vederlaget och övriga omständigheter, är att anse som oskäligt mot konsumenten, kan marknadsdomstolen, om det är påkallat från allmän synpunkt, meddela näringsidkaren förbud att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor. Lagen har alltså samma sanktionssystem som marknadsföringslagen och ansluter även i övrigt nära till denna lag. Även avtalsvillkorslagen tillämpas sålunda av konsumentverket/KO. I fall som inte är av större vikt kan KO själv utfärda förbudsföreläggande, vilket gäller som förbud om det godkänns.

Avtalsvillkorslagen är begränsad till att avse avtalsrelationer mellan näringsidkare och konsumenter. Den är däremot inte formellt begränsad till standardavtal, men i praktiken är det villkor i gängse standardformulär som främst är av intresse ur avtalsvillkorslagens synvinkel. Det rör sig härvid både om formulär som är frekvent tillämpade inom en hel bransch och sådana som utformats av en viss näringsidkare. Oskälighetsbedömningen skall enligt generalklausulens lydelse ske med hänsyn till vederlaget och övriga omständigheter, dvs. man skall se till helheten i avtalssituationen. Enligt ett ofta citerat motivuttalande får ett villkor typiskt sett anses som oskäligt mot konsumenten 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. I marknadsdomstolens praxis har den principen utbildats, att vissa klausultyper är att bedöma som oskäliga enligt avtalsvillkorslagen under alla förhållanden, oberoende av avtalssituationen i övrigt. Ett villkor kan vidare vara oskäligt

enligt avtalsvillkorslagen inte bara på grund av sitt innehåll utan också genom att det getts en otillbörlig form eller presentation, t. ex. genom vilseledande formulering eller understucken placering. Här finns ett nära samband med generalklausulerna i 2 och 3 §§ MFL.

Marknadsdomstolen har i ett flertal avgöranden bedömt avtalsvillkor som avsett konsumenttjänster, såsom tvätt och flyttning av bohag[8]. När det gäller tvättjänster har marknadsdomstolen såsom måttstock vid oskälighetsbedömningen analogiskt tillämpat allmänna köplagen och konsumentköplagen och i fråga om flyttjänster har analogiskt åberopats konsumentköplagen och lagen om inrikes vägtransport.

Framförallt har emellertid avtalsvillkorslagen kommit att tjäna som grundval för förhandlingar mellan konsumentverket/KO och berörda organisationer och företag om sanering och förbättring av tillämpade standardvillkor. Sådana förhandlingar har inte sällan formen av brett lagda branschöverläggningar. Såsom resultat av dylika överläggningar förekommer i dag åtskilliga allmänt tillämpade standardkontrakt, som godtagits av KO. Så är fallet inte minst på konsumenttjänsternas område. De viktigaste av dessa kontrakt, avseende reparationsgarantier i ett flertal branscher samt tvättjänster, måleriarbeten, rörinstallationsarbeten m. fl., har berörts ovan i avsnitt 2.1. Vidare hänvisas till sammanställningen av standardavtal i betänkandets *bilaga 2*.

2.3.5 *Köplagen och konsumentköplagen*

Vad härefter gäller den rent civilrättsliga konsumentskyddslagstiftningen, med vilken särskilt avtalsvillkorslagen har ett nära samband, bör först nämnas konsumentköplagen (1973:877). Konsumentköplagen, vars regler är tvingande till konsumentens förmån, utgör ett komplement till lagen (1905:38 s. 1) om köp och byte av lös egendom. Reglerna i den senare – allmänna köplagen – är alltigenom dispositiva. Ett huvudsyfte med konsumentköplagen är att genom tvingande regler hindra fortsatt användning av vissa tidigare förekommande typer av avtalsklausuler vid konsumentköp, som inneburit att den allmänna köplagens dispositiva natur utnyttjats på ett för säljarsidan fördelaktigt sätt.

Konsumentköplagen är tillämplig när konsument av näringsidkare köper vara som är avsedd huvudsakligen för enskilt bruk och som säljs i näringsidkarens yrkesmässiga verksamhet. Medan den allmänna köplagen omfattar köp av alla slag av lös egendom gäller konsumentköplagen bara vid köp av vara, dvs. fysiska föremål eller saker inbegripet levande djur. Såvitt gäller beställningsköp har konsumentköplagen samma tillämpningsområde som allmänna köplagen.[9]

Konsumentköplagen innefattar inte någon fullständig reglering av alla frågor rörande konsumentköp. I de köprättsliga frågor som lämnats utanför regleringen gäller allmänna köplagen på samma sätt som tidigare. Vidare är att märka att konsumentköplagen avser att genom tvingande minimiregler bereda konsumenten ett grundskydd. Parterna har emellertid full rätt att avtala om bättre befogenheter för konsumenten. I den mån inget avtalats, t. ex. vid vanligt köp över disk, gäller normalt allmänna köplagens dispositiva regler, något som kan vara det fördelaktigaste för konsumenten.

[8] MD 1976:2 (Libro-Tvätten), MD 1976:12 (Trollhättans flyttningsbyrå) och MD 1977:9 (All-Flytt).

[9] Prop. 1973:138 s. 161.

Han kan dock alltid göra gällande sina befogenheter enligt konsumentköplagen (2 § KKL). För att klarlägga en köpares rättsställning vid konsumentköp i ett visst hänseende kan man alltså behöva sammanställa reglerna i allmänna köplagen och i konsumentköplagen med vad som kan vara avtalat enligt standardvillkor eller individuellt avtalade villkor jämte ev. reklamuppgifter om varan.

Vad som regleras i konsumentköplagen är i första hand konsumentens minimirättigheter när säljaren underlåter att leverera varan i rätt tid samt hans rättigheter vid fel i varan. Reglerna säkerställer i olika hänseenden konsumentens befogenheter vid säljarens kontraktsbrott. Vidare ges särskilda regler om säljarens ansvar för uppgifter lämnade i annonser m. m., om försäljning av varor som är bristfälliga från säkerhetssynpunkt, om försäljning av varor "i befintligt skick", om innebörden av garantiutfästelser m. m. Lagen innehåller också bestämmelser om konsumentens förhållande till varans tillverkare när denne åtar sig avhjälpa fel i varan eller lämnat uppgifter om varan i annonser m. m. Reglerna om tillverkares åtaganden har dock i huvudsak endast fått betydelse indirekt, eftersom man inom näringslivet i samband med konsumentköplagens ikraftträdande allmänt gick över från tillverkargarantier till garantier lämnade av återförsäljare.

Köplagsutredningen har 1976 framlagt förslag till revision av allmänna köplagen.[10]. Lagförslaget har karaktären av en begränsad revision, som bibehåller den nuvarande köplagens uppställning och inriktning och i stort sett även dess huvudprinciper. Bland föreslagna nyheter kan nämnas införande av avbeställningsrätt vid beställningsköp, regler om skyldighet för säljare att avhjälpa fel i godset samt förlängning av preskriptionstiden för rätt till reklamation av felaktigt gods från ett år till två år. Utredningen har även föreslagit vissa ändringar i de tvingande reglerna i konsumentköplagen, bl. a. ang. köparens hävningsrätt vid väsentligt dröjsmål och förlängning av reklamationsfristen till två år. Köplagsutredningens förslag har varit föremål för ingående remissbehandling. Under 1977 har tillsatts en ny utredning, *konsumentköpsutredningen,* med uppgift att se över lagstiftningen om konsumentköp (Dir 1977:83). Utredningen bör enligt direktiven i olika hänseenden överväga en utvidgning av konsumentköpslagstiftningen. Uppdraget har utvidgats, bl. a. såvitt avser förhållandet till bakre led, genom tilläggsdirektiv (Dir 1978:98).

En särskild utredning, *produktansvarskommittén* (Ju 1973:08), har att överväga införande av särskild lagstiftning om skadeståndsrättsligt produktansvar. Enligt tilläggsdirektiv (Dir 1977:84) skall utredningen bl. a. överväga om lagstiftningen bör utformas i anslutning till en inom Europarådet utarbetad konvention rörande produktansvar för personskador som bygger på principen om strikt ansvar. Europarådskonventionen omfattar endast personskador som orsakas av lös egendom, men kommittén skall enligt direktiven även överväga införandet av ett allmänt, objektivt produktansvar för sakskador som åsamkas enskilda konsumenter. Utredningsarbetet avser sålunda bl. a. person- och sakskador orsakade av produkter som använts vid utförande av konsumenttjänster. Konsumenttjänstutredningen behandlar frågan om produktskador vid konsumenttjänster i avsnitt 13.2.

Sedan 1976 gäller en särskild *räntelag* (1975:635). Denna har generell räckvidd på penningfordringar inom förmögenhetsrättens område och gäller alltså

[10] SOU 1976:66.

även när dessa har sin grund i utförda konsumenttjänster. Enligt huvudregeln utgår ränta på förfallna fordringar enligt en räntefot motsvarande riksbankens diskonto jämte fyra procent. Räntelagen är dispositiv.

Det lagstiftningsarbete, som sedan länge pågått i fråga om *preskription,* har däremot ännu inte lett till ny lagstiftning. Riksdagen har emellertid 1977 uttalat sig för en förkortning av preskriptionstiden för näringsidkares fordringar mot konsumenter, bl. a. för utförda konsumenttjänster. I en departementspromemoria har därefter lagts fram förslag till ny preskriptionslag,[11] där det föreslås att preskriptionstiden för konsumentfordringar i regel skall vara tre år, räknat från fordringens tillkomst. Detta föreslås sålunda gälla för näringsidkares fordringar på konsumenter i anledning av utförda konsumenttjänster. Konsumenttjänstutredningen som i sitt remissyttande tillstyrkt förslaget härom återkommer till preskriptionsfrågorna framför allt i avsnitt 11.4 i anslutning till tidsfristerna vid reklamation.

2.3.6 *Hemförsäljningslagen*

Lagen (1971:238) om hemförsäljning m. m. – hemförsäljningslagen – syftar till att skydda konsumenterna mot påtryckning och överrumpling vid hemförsäljning och jämförbara försäljningsformer. Hemförsäljningslagens centrala tillämpningsområde är sådan yrkesmässig försäljning av lös egendom avsedd huvudsakligen för enskilt bruk, som äger rum i köparens bostad eller eljest på annan plats än säljarens eller hans ombuds fasta säljställe, t. ex. på arbetsplatser. Att märka är emellertid att lagen i vissa fall är tillämplig också på erbjudanden om konsumenttjänster, nämligen när näringsidkare under motsvarande förutsättningar åtar sig att mot vederlag fortlöpande tillhandagå någon med underhåll eller tillsyn av egendom, undervisning eller andra liknande tjänster. Härmed avses framför allt abonnemangsavtal om t. ex. tillsyn av TV-apparater eller villapannor samt korrespondenskurser.

Konsumentskyddet enligt lagen har utformats såsom en rätt för konsument att frånträda avtalet (ångerrätt). Konsumenten skall erhålla en särskild blankett till avbeställningssedel, s. k. ångerblankett. Säljarens underlåtenhet att upplysa konsumenten om hans ångermöjlighet och överlämna ångerblankett medför att avtalet saknar rättslig verkan. Dessutom utgör underlåtenhet från en näringsidkares sida att överlämna ångerblankett otillbörlig marknadsföring som vid vite kan förbjudas för framtiden enligt 2 § marknadsföringslagen.[12] Konsumenten kan frånträda köpet eller beställningen genom skriftligt meddelande till säljaren inom en vecka från sammanträffandet, den s. k. ångerveckan. Redan utförda prestationer skall i så fall i princip återgå på ömse sidor. Lagen gäller dock ej vid rena kontantköp. Särskilda bestämmelser ges bl. a. om rättsverkan av s. k. sidolöpare.

Hemförsäljningslagen är föremål för översyn av en särskild utredning, *hemförsäljningskommitén* (Ju 1973:10).

2.3.7 *Konsumentkreditlagen*

En ny grundläggande konsumentskyddslag, väsentligen uppbyggd på tvingande civilrättsliga regler, är konsumentkreditlagen (1977:981), vilken träder

[11] Reviderad preskriptionslagstiftning (Ds Ju 1977:14).

[12] Fast praxis i marknadsdomstolen, fastlagd i MD 1973:3 (Holiday Magic).

i kraft 1 juli 1979. Lagen ersätter avbetalningsköplagen såvitt gäller kreditgivning från näringsidkare till konsument och syftar till att bygga ut konsumentskyddet på detta område. Till konsumentkreditlagen överförs, delvis i utbyggd form, de bestämmelser om kreditköp som hittills funnits i konsumentköplagen.

Konsumentkreditlagen är väsentligen en lag om *kreditköp*, dvs. köp där säljaren/näringsidkaren lämar köparen/konsumenten betalningsanstånd eller lån. Lagen ansluter i denna del till tillämpningsområdet för konsumentköplagen och kan ses som en påbyggnad på denna. Bland konsumentkreditlagens regler för kreditköp märks ett krav på att säljaren normalt är skyldig att ta ut en minsta kontantinsats vid kreditköp (enligt huvudregeln 20 % av kontantpriset). Regeln är väsentligen till för att motverka förhastade köpbeslut. Lagen innehåller vidare bl. a. en ingående reglering av förutsättningarna för säljarens rätt att återta vara som sålts på kredit samt det förfarande som härvid skall tillämpas. Vidare märks regler för trepartsförhållanden, byggda på huvudprincipen att köparen vid kreditköp kan framställa samma invändingar på grund av köpet mot betalningskrav från en kreditgivare, som t. ex. övertagit säljarens fordran, som mot säljaren själv.

Konsumentkreditlagen är endast till mindre del tillämplig på kreditgivning vid konsumenttjänster. Så är dock fallet med lagens allmänna regler om marknadsföring av kredit. Näringsidkare är normalt skyldig att vid annonsering, skyltning och liknande marknadsföring beträffande kredit lämna information om den effektiva räntan för krediten. Är det fråga om kredit för förvärv av bl. a. en särskild tjänst skall även kreditkostnaden och kontantpriset uppges. Informationen skall lämnas skriftligen innan kreditavtal slutes. Tillämpliga också på avtal om tjänster är vidare lagens regler om kontokort (kreditkort). Vad som här regleras är betalningsansvaret vid förlust av kontokort. Enligt dessa regler är det endast under vissa angivna, snäva förutsättningar möjligt att göra gällande avtalsvillkor, enligt vilka en konsument som innehar kontokort är betalningsskyldig för belopp som en obehörig person påfört kontot genom att använda kontokortet. Enligt förarbetsuttalanden bör kontantinsats normalt ej krävas när kontokort används.[13] På konsumenttjänsternas område ifrågakommer användning av kontokort bl. a. vid betalning för sällskapsresor och för service vid verkstadsarbeten på bensinstationer och liknande.

Ett framlagt förslag till en kompletterande lag med särskilda bestämmelser om uthyrning av vara har ej genomförts (se avsnitt 3.4.4).

2.3.8 *36 § avtalslagen*

Fr. o. m. den 1 juli 1976 gäller den nya allmänna generalklausulen i 36 § avtalslagen, som ger domstol möjlighet att jämka eller lämna utan avseende alla slag av avtalsvillkor, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. I lagtexten utsägs att man vid prövningen skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller eljest intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Generalklausulen är tvingande.

Generalklausulen är tillämplig på alla slag av avtal och följaktligen också

[13] Prop. 1976/77:123 s. 104 f och LU 1977/78:5 s. 22.

på tjänster som näringsidkare utför åt konsument. Den är även tillämplig på andra rättshandlingar än avtal, såsom fullmakter, betalningsutfästelser och fakturor. Oskäliga villkor kan jämkas eller åsidosättas enligt generalklausulen både när de har karaktären av avtalsvillkor som överenskommits individuellt i det enskilda fallet och när det rör sig om villkor i standardformulär som införlivats med det enskilda avtalet. Har ett villkor, som befunnits oskäligt, sådan betydelse för avtalet att det inte skäligen kan krävas att detta i övrigt skall gälla med oförändrat innehåll, får avtalet jämkas även i annat hänseende eller i sin helhet lämnas utan avseende.

Det finns ännu föga praxis kring tillämpningen av generalklausulen men förarbetena ger relativt omfattande anvisningar för bedömningen.[14] Här kan bl. a. nämnas att en näringsidkare enligt förarbetena till generalklausulen kan vara bunden av den praxis som han själv brukar tillämpa i liknande fall. Vid oskälighetsbedömningen beaktas bl. a. om det föreligger ett missförhållande mellan parternas förmåner eller rättsställning enligt avtalet eller bristande proportion mellan kontraktsbrott och stipulerade påföljder. Det är möjligt att jämka ett oskäligt högt pris enligt generalklausulen samt att inskrida mot friskrivningsklausuler av oskälig karaktär.

Av särskilt intresse för konsumenttjänsternas del är att man vid oskälighetsbedömningen enligt förarbetena bl. a. bör fästa avseende vid vad som gäller på närliggande områden enligt tvingande lagstiftning.[15] Där förhållandena ter sig likartade kan sålunda regler i t. ex. konsumentköplagen och i konsumentkreditlagen angående kreditköp få analogisk tillämpning inom ramen för generalklausulen på avtal om konsumenttjänster.

2.3.9 *Annan civilrättslig lagstiftning*

Reformarbetet inom civilrätten under 1970-talet har även lett till ny transporträttslig lagstiftning av särskilt intresse för konsumenttjänsternas del. Sålunda gäller sedan 1974, såsom 6 kap. sjölagen, en omfattande ny lagstiftning om *befordran av passagerare och resgods till sjöss* (1973:1202). De nya reglerna, som har tillkommit i nordiskt samarbete, har inneburit en väsentlig förstärkning av konsumentskyddet vid sjötransport. De är till sin huvuddel tvingande till passagerarnas förmån vid inrikes och internordisk fart samt i utomnordisk passagerarfart från eller till nordisk hamn.

En särskild *lag om inrikes vägtransport* (1974:610) gäller sedan 1975 och innefattar en omfattande, i huvudsak tvingande, civilrättslig reglering av framför allt lastbilstransporter. Vissa från konsumentsynpunkt särskilt betydelsefulla typer av sådana transporter omfattas dock ej av lagen, nämligen befordran av flyttsaker, begravningstransporter och postbefordran.

På försäkringsrättens område har nyligen lagts fram ett lagförslag till en särskild *konsumentförsäkringslag*.[16] Den föreslagna lagen är avsedd att ersätta försäkringsavtalslagens allmänna försäkringsrättsliga regler med tvingande regler för viktigare skadeförsäkringar samt olycksfalls- och sjukförsäkringar där försäkringstagaren är konsument.

En särskild utredning, *småhusköpkommittén*, har i uppdrag att från lagstiftningssynpunkt utreda behovet av konsumentskydd vid köp och uppförande av småhus (Ju 1975:02). Utredningsuppdraget har, såsom närmare behandlats i kommittédirektiven, starka beröringspunkter med konsument-

[14] SOU 1974:83, prop. 1975/76:81 och NJA II 1976 s. 245 ff.

[15] SOU 1974:83 s. 135 f och prop. 1975/76:81 s. 122.

[16] SOU 1977:84.

tjänstutredningen. Den avgränsning som konsumenttjänstutredningen gjort i sitt förslag i förhållande till småhusköpkommitténs pågående arbete behandlas i avsnitt 4.2.2.

Banklagsutredningen har enligt sina direktiv (E 1976:9) bl. a. att överväga frågor om konsumentskydd på banktjänsternas område.

2.3.10 *Processuellt skydd*

För att civilrättslig konsumentskyddande lagstiftning skall bli effektiv fordras att de enskilda konsumenterna har goda möjligheter att ta tillvara sina intressen som köpare eller beställare i händelse av tvist. Det finns ett nära samband mellan den civilrättsliga konsumentlagstiftningen och det förenklade rättegångsförfarande i mindre tvister som införts 1974 genom lagen om rättegången i tvistemål om mindre värden, den s. k. *småmålslagen* (1974:8). Denna lag är normalt tillämplig i alla dispositiva tvistemål som rör värden som uppgår till högst ett halvt basbelopp. Småmålslagen har emellertid särskilt tillkommit med tanke på konsumenttvister, dvs. tvist mellan näringsidkare och konsument rörande vara eller tjänst som tillhandahållits för huvudsakligen enskilt bruk. Sålunda kan en konsument enligt 11 § småmålslagen, såsom ett undantag från vad som normalt gäller, stämma näringsidkaren till den domstol, där konsumenten själv såsom kärande har hemvist (konsumentforum). I sammanhanget kan erinras om att skiljedomsklausuler är ogiltiga i konsumenttvister, och sålunda även på konsumenttjänsternas område, när tvisten rör högst ett halvt basbelopp, 3 a § skiljemannalagen (1929:145). Stadgandet är efter en lagändring 1977 uttryckligen tillämpligt också på tvister angående fast egendom.

Tanken bakom småmålslagen är att genom ett enkelt och billigt förfarande, framför allt låga rättegångskostnader, underlätta för medborgarna både i deras egenskap av konsumenter och eljest att få till stånd ett domstolsavgörande i mindre tvister, i regel utan advokathjälp. Tingsrätten skall därför gå allmänheten tillhanda och lämna upplysningar om förfarandet samt i viss mån även vägleda parterna vid talans utförande. Målen skall om möjligt slutbehandlas redan vid första inställelsen. Möjligheterna till ersättning för rättegångskostnad är snäva när småmålslagen är tillämplig och innefattar ej ersättning för att man anlitat advokat eller annat ombud vid förhandlingen. För att målet efter överklagande skall kunna prövas i hovrätten fordras prövningstillstånd.

I praktiken klaras emellertid det stora flertalet mer okomplicerade konsumenttvister upp genom den statliga *allmänna reklamationsnämnden*. Denna är organisatoriskt knuten till konsumentverket men fristående i sitt arbete. Själva nämnden, som består av domare samt konsument- och näringsidkarrepresentanter, avger domsliknande, motiverade beslut på begäran av konsument i tvist med näringsidkare om vara eller tjänst, dock ej köp eller tjänster avseende fast egendom. Verksamheten bedrivs på avdelningar för skilda produktområden. I praktiken dominerar fall angående fel, uppdragets innebörd, dröjsmål m. m.[17] Som exempel på konsumenttjänster som ofta kommer under bedömning i nämndens praxis kan nämnas bilreparationer, reparationer av TV och elektriska hushållsapparater, tvättjänster, flyttning

[17] Information om allmänna reklamationsnämndens praxis på t. ex. konsumenttjänsternas område ger bl. a. de av nämnden sammanställda s. k. exempelsamlingarna, hittills avseende beslut under åren 1974–1975, 1976 och 1977.

av bohag samt sällskapsresor. Förfarandet inför nämnden är enkelt och handläggningen skriftlig. Nämnden förfogar över särskild fackkunskap för bedömning av frågor om exempelvis en tjänst är fackmässigt utförd. Bevisfrågor, där parternas uppgifter står mot varandra, brukar nämnden däremot avstå från att ta ställning till. Allmänna reklamationsnämndens beslut har formen av rekommendationer och är alltså inte verkställbara (exigibla). Om näringsidkaren inte följer nämndens rekommendation (endast 10–15 % av fallen) och konsumenten stämmer vid domstol, skall förenklat rättegångsförfarande tillämpas om konsumenten åberopar nämndens beslut (2 § småmålslagen). Detta gäller även när tvisteföremålets värde överstiger den värdegräns på ett halvt basbelopp som annars normalt gäller för det förenklade förfarandet. Sambandet mellan det förenklade förfarandet i domstolarna och allmänna reklamationsnämndens verksamhet kommer också till uttryck genom att domstol kan inhämta yttrande från nämnden till ledning för bedömningen av konsumenttvister (7 § småmålslagen).

Konsumenttvister avseende tjänster på fast egendom kan i viss utsträckning prövas av privata reklamationsnämnder knutna till branschorganisationer. Dylika nämnder finns sålunda i fråga om rörinstallationer och måleriarbeten. En utvidgning av allmänna reklamationsnämndens verksamhetsområde till att även avse konsumentköp och konsumenttjänster avseende fast egendom har nyligen föreslagits av reklamationsutredningen.[18]

I Sverige pågår uppbyggnad av en kommunal konsumentvägledning. Rådgivning i samband med reklamationer och andra klagomål rörande bl. a. tjänster, t. ex. genom särskilda kommunala konsumentsekreterare, utgör en viktig del av denna verksamhet. Sådan rådgivning sker även regionalt genom de till länsstyrelserna knutna hemkonsulenterna.

2.4 Konsumentskyddslagstiftningen i andra nordiska länder

På konsumenttjänsternas område finns som förut nämnts i stort sett ingen särskild lagstiftning i de nordiska länderna. De grundläggande rättskällor, som i första hand anger vad som är gällande rätt på konsumenttjänsternas område, är dock till huvudsaklig del desamma som i Sverige. Här märks särskilt den för hela Norden i allt väsentligt enhetliga avtalslagen och den för Danmark, Norge och Sverige gemensamma allmänna köplagen vilken – utan att ha antagits i Finland – utövar stort inflytande också på finsk rätt. Vidare kan nämnas den i stor utsträckning samnordiska civilrättsliga transportlagstiftningen, särskilt sjölagen, samt den inom Norden väsentligen enhetliga allmänna obligationsrätt som utbildats genom rättspraxis och juridisk doktrin. Det saknas därför anledning att redogöra samlat för vad som gäller i andra nordiska länder om den civilrättsliga bedömningen av avtal rörande konsumenttjänster. I samband med behandlingen i det följande av vad som i skilda hänseenden är gällande rätt i Sverige, kommer utredningen – där så ansetts påkallat – att i viss mån anmärka ställningstaganden av intresse i annan nordisk lagstiftning, rättspraxis och litteratur.

Liksom i Sverige berörs emellertid rättsläget på konsumenttjänsternas område i de övriga nordiska länderna av nytillkommen konsumentskyd-

[18] SOU 1978:40.

dande lagstiftning angående bl. a. marknadsföring och konsumentköp. Rättsutvecklingen har varit tämligen parallell med den som ägt rum i Sverige, och det föreligger internationellt sett ett gemensamt nordiskt mönster i uppbyggnaden av marknads- och konsumentlagstiftningen. Här skall ges en kort översikt över gällande lagstiftning av denna karaktär i Norge, Finland och Danmark.

2.4.1 *Norge*

På det marknadsrättsliga området märks främst Lov om kontroll med markedsføring av 1972 (markedsføringsloven).[1] Denna lag motsvarar väsentligen den svenska marknadsföringslagen. Den administreras i första hand av forbrukerombudsmannen (FO), som för talan i ärenden angående överträdelser av lagen vid markedsrådet, ett organ som närmast motsvarar marknadsdomstolen. Den norska markedsføringsloven är uppbyggd på grundval av en generalklausul riktad mot alla former av marknadsföringsåtgärder som är "urimelige". Vidare märks i lagen stadganden angående förbud mot vilseledande affärsmetoder och förbud mot att lämna otillräcklig vägledning i framställningar som används vid marknadsföring om dessa därigenom framstår som "urimelige". Ett flertal specialbestämmelser förbjuder olika former av tilläggserbjudanden, lotterier m. m. De nämnda reglerna är i lika mån tillämpliga på varor, tjänster och andra nyttigheter. Vidare innehåller markedsføringsloven regler riktade mot vissa former av illojal konkurrens.

I Norge saknas ännu motsvarighet till den svenska avtalsvillkorslagen. För närvarande föreligger emellertid till bedömning ett lagförslag[2] enligt vilket markedsføringsloven föreslås utvidgad med en ny generalklausul riktad mot användande av otillbörliga avtalsvillkor i näringsverksamhet. Förslaget ligger nära vad som gäller enligt avtalsvillkorslagen.

Den norska markedsføringsloven saknar regler om produktsäkerhet eller annan produktkontroll. En särskild lov om produktkontroll antogs dock i Norge 1976. Den administreras i huvudsak av en särskild myndighet (produktkontrollrådet). Lagen har väsentligen karaktären av en fullmaktslag avsedd att efter hand fyllas ut med detaljerade normer för särskilda områden. Lagen omfattar inte tjänster.

På det rent civilrättsliga området märks i Norge i första hand den lagstiftning om konsumentköp som införts 1974. Denna har en annan rättsteknisk utformning än den svenska konsumentköplagen. I Norge har man nämligen föredragit att arbeta in reglerna om konsumentköp i allmänna köplagen. Denna har även ökats ut med några nya paragrafer. Innehållsmässigt föreligger den olikheten i förhållande till svensk rätt att man i Norge funnit det möjligt att i större utsträckning göra köplagens allmänna regler tvingande till konsumentens förmån vid konsumentköp. I många hänseenden föreligger dock stora likheter med konsumentköplagen. Sålunda finner man även i Norge konsumentköpsregler angående t. ex. säljarens skyldighet att avhjälpa fel, rättsverkan av lämnad garanti, innebörden av att en vara sålts i befintligt skick ("som den er") samt de civilrättsliga verkningarna av vilseledande uppgifter om varans egenskaper eller användning som lämnats i annonser, på förpackningar m. m. Konsumentens längsta

[1] Se till det följande bl. a. Gundersen-Bernitz, Norsk og internasjonal markedsrett (Oslo 1977).

[2] Standardkontrakter (NOU 1976:61).

frist för reklamation av fel av vara har i Norge förlängts från ett år till två år.

Någon förmögenhetsrättslig generalklausul motsvarande den nya svenska 36 § avtalslagen har ej införts i Norge. I norsk rätt brukar dock förordas en relativt extensiv tillämpning av stadgandet i § 33 avtalslagen samt av det särskilda förbudet mot urimelige priser och affärsvillkor som finns i § 18 prisloven. Vidare har en generalklausul som ger en allmän möjlighet att jämka eller åsidosätta urimelige avtalsbestämmelser införts på köprättens område genom en ändring av § 1 köplagen. Frågan om införande av en generalklausul liknande den svenska 36 § avtalslagen är under utredning.

I Norge finns en s. k. angrefristlov av 1972 som väsentligen motsvarar den svenska hemförsäljningslagen. Den gäller dock inte tjänster. På konsumentkrediternas område föreligger ett lagförslag, som dock ej avser tjänster. Det finns i Norge ett utbyggt reklamationsnämndssystem, väsentligen administrerat av forbrukerrådet. Enligt en särskild lag om behandling av konsumentköpstvister kan sådana tvister avgöras med bindande verkan av markedsrådet. Lagen avser ej konsumenttjänster.[3]

2.4.2 *Finland*

Finland har intill nyligen väsentligen saknat modern konsumentskyddslagstiftning men läget härvidlag har radikalt ändrats sedan 1 september 1978, då 1978 års *konsumentskyddslag* trädde i kraft.[4]

Den finländska konsumentskyddslagen är ett omfattande lagverk i sju kapitel till vilket ansluter sig ytterligare lagar av förvaltningsrättslig eller processuell karaktär. Konsumentskyddslagen omfattar konsumtionsnyttigheter som näringsidkare tillhandahåller eller förmedlar till konsumenten. Begreppet konsumtionsnyttighet definieras i lagens 1 kap. 3 § såsom sådana varor och tjänster, som utbjuds eller i väsentlig omfattning används för enskild konsumtion.

I konsumentskyddslagens andra kapitel behandlas reglering av marknadsföringen. Reglerna ligger i stort sett nära vad som gäller i Sverige, bortsett från att motsvarighet saknas till 4 § marknadsföringslagen om produktsäkerhet. Sålunda kan förbud meddelas bl. a. mot vilseledande eller eljest otillbörlig marknadsföring av tjänster. I 3 kap. konsumentskyddslagen ges bestämmelser om reglering av avtalsvillkor vilka ligger mycket nära vad som gäller enligt den svenska avtalsvillkorslagen. Också i Finland kan alltså förbud i marknadsrättslig ordning riktas mot oskäliga klausuler i standardkontrakt angående bl. a. konsumenttjänster. Lagens fjärde kapitel utgörs av en civilrättslig generalklausul om jämkning eller åsidosättande av oskäliga avtalsvillkor. Generalklausulen, som även gäller konsumenttjänster, har getts en lydelse vilken såsom ett huvudfall särskilt nämner att ett pris kan jämkas om det är oskäligt med hänsyn till konsumtionsnyttighetens kvalitet och den allmänna prisnivå. Generalklausulen är till sin allmänna uppbyggnad i åtskilliga hänseenden parallell med den svenska 36 § avtalslagen men avser till skillnad från denna endast avtal ingångna mellan näringsidkare och konsument. Lagens femte kapitel ger tvingande civilrättsliga regler om kon-

[3] Ot. prp. nr. 55 (1976:77).

[4] Finländsk prop. 1977 rd. nr 8, Finlands författningssamling 1978:38.

sumentköp. Härvid är att märka att som redan nämnts den skandinaviska allmänna köplagen aldrig antagits i Finland. Emellertid ansluter de finländska reglerna om konsumentköp på det hela taget rätt nära till vad som gäller i Sverige enligt konsumentköplagen. Lagreglerna har dock begränsats till att avse fall där det föreligger fel i varan eller dröjsmål med säljarens fullgörelse. Några civilrättsliga regler om konsumenttjänster innehåller däremot inte konsumentskyddslagen. I lagens sjätte kapitel ges regler om hem- och postförsäljning av konsumtionsvara. Reglerna föreskriver bl. a. att konsumenten skall ha ångervecka. Hemförsäljning av tjänster omfattas ej av reglerna. Slutligen föreskrivs i 7 kap. konsumentskyddslagen att konsumenten i konsumenttvister vid underrätt angående konsumentköp har forum även på sin egen hemort.

Till säkerställande av konsumentskyddslagens genomförande och efterlevnad har man i Finland inrättat en konsumentombudsman och en marknadsdomstol samt även infört särskild lagstiftning om kommuns skyldighet att anordna konsumentrådgivning. Vidare har inrättats en särskild konsumentklagonämnd, som har karaktären av reklamationsnämnd, vars beslut inte är verkställbara.

2.4.3 *Danmark*

I Danmark tillsattes 1969 en utredning, Forbrugerkommissionen, med bred sammansättning och direktiv att göra en samlad bedömning av konsumentpolitikens lämpliga inriktning och behovet av konsumentskyddande lagstiftning. På grundval av ett delbetänkande från kommissionen antogs 1974 en dansk markedsføringslov samt en särskild lag om upprättande av en forbrugerklagenævn, närmast en motsvarighet till allmänna reklamationsnämnden.

Den danska markedsføringsloven[5] är mycket lik den norska och inkluderar liksom denna lagstiftningen mot illojal konkurrens. Till skillnad från de svenska och norska marknadsföringslagarna ger den emellertid enligt motiven även möjlighet till ingripande mot avtalsvillkor med oskäligt innehåll, dvs den utgör också en motsvarighet till den svenska avtalsvillkorslagen. Den danske forbrugerombudsmannen (FO) för emellertid inte talan inför en marknadsdomstol som enda instans eller, som i Norge ett markedsråd, utan inför Sø- og handelsretten i Köpenhamn i särskild sammansättning, varifrån båda parter kan överklaga direkt till Højesteret.

Proposition med förslag till särskild lagstiftning om konsumentköp har i Danmark framlagts i december 1978. Denna behandlar i huvudsak samma ämnen som den svenska konsumentköplagen, men därutöver föreslås särskilda konsumentskyddande lagregler bl. a. om priset och faran för godset. I lagtekniskt hänseende föreslås att konsumentköpsreglerna placeras som ett eget avsnitt sist i allmänna köplagen.

Det kan nämnas att en allmän förmögenhetsrättslig generalklausul, placerad i 36 § avtalslagen, införts i Danmark 1975. Särskilt starkt restriktiv lagstiftning finns i Danmark rörande hemförsäljning.

[5] Forbrugerkommissionens betænkning II, nr 681, 1973. Se för en översikt av markedsføringsloven Lund Christiansen i Juristen & Økonomen 1975:14 s. 249 ff.

2.5 Översikt över annan främmande rätt

Avtal om tjänster avseende arbete på lös sak och fast egendom och därmed närbesläktade avtal har sedan gammalt uppmärksammats i utländsk rättsvetenskap och lagstiftning. De rättsprinciper som utbildats på området inom den romerska rätten under de första århundradena efter Kristus har ända in i vår tid spelat en central roll för rättsutvecklingen och skall därför inledningsvis beröras i korthet. Lagstiftning på området finns framförallt i de stora tyska och franska civillagarna, Bürgerliches Gesetzbuch resp. Code Civil samt i andra kontinentaleuropeiska civillagar, såsom de italienska och holländska. I angloamerikansk rätt har rättsreglerna väsentligen vuxit fram inom ramen för den okodifierade common law.

I detta avsnitt presenteras huvudlinjerna i tysk, fransk, engelsk och amerikansk tjänsterätt.[1] Rättsläget utomlands när det gäller synen på vissa viktiga delfrågor inom ramen för utredningsuppdraget berörs ytterligare i anslutning till utredningens överväganden rörande resp. fråga.

Det kan nämnas att Europarådets ministerkommitté i en resolution 1976 rekommenderat medlemsländerna att motverka oskäliga villkor i standardavtal. I en bilaga till resolutionen ges en förteckning över 28 typer av standardklausuler som man vid arbetet inom Europarådet blivit i huvudsak enig om att stämpla som oskäliga. Åtskilliga av dessa klausuler har även i Sverige figurerat i samband med avtal om konsumenttjänster.[2]

Inom EG-kommissionen pågår arbete med utarbetande av förslag till direktiv angående konsumentskydd mot oskäliga avtalsvillkor. Arbetet berör särskilt avtal om konsumentköp och konsumenttjänster.

2.5.1 *Romersk rätt*[3]

Avtal, enligt vilket en person åtog sig att åt en annan mot vederlag tillhandahålla ett överenskommet arbetsresultat, ansågs i den romerska rätten utgöra en särskild avtalstyp: *locatio operis faciendi* (locatio conductio operis).

Denna avtalstyp betraktades ursprungligen som en form av saklega. Uppdragstagaren "hyrde" en sak av uppdragsgivaren och åtog sig att med denna som föremål tillhandahålla ett överenskommet arbetsresultat. Materiellt kunde avtalet gå ut på helt skilda arter av tjänster. Bland dessa kan nämnas tillverkning, bearbetning eller reparation av t. ex. kläder men även uppförande av en byggnad, transport av varor eller personer och undervisning.

Uppdragstagaren var skyldig att tillhandahålla överenskommet arbetsresultat. Däremot ansågs han inte på något sätt underordnad uppdragsgivaren och bestämde därför själv över hur arbetet skulle utföras. Han var vidare – såvitt annat ej avtalats mellan parterna – fri att överlåta arbetet på medhjälpare eller självständig hantverkare. Uppdragsgivaren var å sin sida skyldig att ta emot arbetsresultatet vid avtalad tidpunkt och att betala överenskommet vederlag.

Båda avtalsparterna hade att iaktta all den aktsamhet som omständigheterna kunde anses påkalla. Uppdragstagarens ansvar för avtalat arbetsresultat medförde att han i princip inte var berättigad till vederlag om resultatet inte uppnåddes. Å andra sidan stod uppdragsgivaren faran i den meningen att han i princip var betalningsskyldig även om föremålet för

[1] En komparativ översikt som beaktar de flesta västerländska rättsordningar (dock ej helt aktuell) är Riezler, Der Werkvertrag in rechtsvergleichender Darstellung, Rabels Zeitschrift für internationales Privatrecht (Vol 17, 1952) s. 522–577.

[2] Listan har publicerats i Konsumenträtt & ekonomi 1977:4 s. 13, se även 1977:5 s. 15.

[3] Se bl. a. Jörs Kunkel, Römisches Privatrecht (Berlin 1935). Jul. Lassen, Lærebog i Romersk Privatret (Kbhvn 1937) och Sohm, Institutionen, Geschichte und System des Römischen Privatrechts, bearb. av Mitteis (Berlin 1949).

tjänsten förolyckades. I båda fallen gällde ansvaret dock endast såvitt motparten inte brustit i sin aktsamhetsplikt. Vid många slag av tjänster hade uppdragstagaren skyldighet att vårda det föremål för tjänsten som han tagit mot av uppdragsgivaren. Om saken förolyckades måste han då för att undgå ansvar visa att förlusten berodde på "vis maior" eller på uppdragsgivarens försumlighet. Uppdragstagarens ansvar för egen oaktsamhet omfattade hans medhjälpare. För självständiga hantverkare svarade uppdragstagaren dock endast i den mån han antingen särskilt åtagit sig att personligen utföra tjänsten eller också varit oaktsam vid valet av hantverkare.

Tillverkningsavtal som gick ut på att uppdragstagaren skulle förfärdiga något av material som uppdragsgivaren tillhandahållit räknades inte till förevarande avtalstyp utan betraktades som köp. Om det gällde arbete på fast egendom förelåg dock även i detta fall locatio operis faciendi.

Det karakteristiska för locatio operis faciendi låg i uppdragstagarens ansvar för avtalat arbetsresultat. En annan avtalstyp var *locatio operarum* (locatio conductio operarum).

Denna avtalstyp gick också ut på att någon utförde arbete åt en annan men hade en helt annan konstruktion. Här var det en person som hyrde ut sin egen arbetstid – inte såsom vid den nyss behandlade avtalstypen en sak med tillhörande arbetsuppgift.

Arbetstagaren svarade inte för något bestämt arbetsresultat utan bara för att han under avtalad tid tillhandahöll sin arbetskraft enligt motpartens anvisningar. Arbetstagaren var skyldig att personligen utföra arbetet och att rätta sig efter givna anvisningar. Å andra sidan hade han i princip rätt till avtalad lön vare sig hans arbetskraft togs i anspråk eller ej. Institutet nådde i romersk rätt inte så stor utveckling som "locatio operis faciendi", bl. a. därför att avtalstypen ansågs tillåten endast för arbete som inte krävde särskilda kvalifikationer.

2.5.2 *Tysk rätt*[4]

Den tyska rätten har varit av stort intresse för utredningen. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) har jämförelsevis detaljerade regler för tillhandahållande av tjänster. Dessa regler har tillämpats under hela 1900-talet och utvecklats i praxis, bl. a. under inflytande av en livlig juridisk debatt.

De tjänstetyper, som utredningen behandlar i föreliggande betänkande, går i tysk rätt in under begreppet *Werkvertrag*. Werkvertrag föreligger när en företagare (Unternehmer) åtar sig att åstadkomma ett bestämt arbetsresultat åt en beställare. BGB upptar regler för sådana avtal i §§ 631–651. Genom den allmänt hållna definitionen av Werkvertrag gäller reglerna härom för ett stort antal avtalstyper. Som exempel kan nämnas tillverkningsavtal, reparationsavtal, transportavtal, avtal om vård av person och avtal om rådgivning. Ett Werkvertrag förutsätts i allmänhet vara oneröst. Medan företagaren åtar sig att framställa ett visst arbetsresultat, förpliktar sig alltså beställaren att betala vederlag.

De särskilda reglerna i BGB om Werkvertrag är inte fullständiga utan tar sikte på vissa konfliktsituationer som ansetts typiska och väsentliga. Allmänna obligationsrättsliga bestämmelser kompletterar därför reglerna.

Sedan Werkvertrag definierats i § 631 BGB, behandlas priset i § 632. Kan

[4] Se bl. a. Fikentscher, Schuldrecht (3 Aufl. Berlin 1971), Larenz, Lehrbuch des Schuldrechts 2 Bd (11 Aufl. München 1977), Soergel-Siebert, Bürgerliches Gesetzbuch, 3 Bd (1971) och Staudinger, Kommentar zum Bürgerliches Gesetzbuch, 3 Bd, Sachenrecht 1-2 (11 Aufl. Berlin 1956, 1963).

priset inte anses avtalat får man i allmänhet gå tillbaka till det pris som kan anses gängse i branschen eller på orten. Följande tre paragrafer (§§ 633–635) har avseende på det fall att företagarens prestation är behäftad med fel. Företagaren är enligt den grundläggande regeln i § 633 p. 1 förpliktad att utföra tjänsten så att den erhåller tillförsäkrade egenskaper och inte är behäftad med sådana fel som upphäver eller minskar prestationens (verkets) värde eller dess användbarhet för normalt eller med avtalet avsett bruk. Föreligger fel kan i allmänhet beställaren påkalla felets avhjälpande eller, i andra hand, avdrag på priset. Är felet väsentligt föreligger hävningsrätt som alternativ till prisavdrag. Rätt till skadestånd på grund av fel föreligger endast vid culpa på företagarens sida. En särskild, kort preskriptionstid gäller för dessa felpåföljder. I allmänhet är den sex månader, vid byggnadsarbeten dock fem år. Normal obligationsrättslig preskriptionstid är annars trettio år. Dröjsmål på företagarens sida regleras också (§ 636). Beställaren kan vid sådant dröjsmål frånträda avtalet även om förseningen inte kan läggas företagaren till last som försummelse. Om försummelse föreligger, kan han dessutom få skadestånd enligt allmänt obligationsrättsliga bestämmelser. Beställaren har uttryckligen ålagts skyldighet att ta emot (abnehmen) ett avtalsenligt framställt arbete (§ 640).

BGB har särskilda regler om den tidpunkt då vederlaget förfaller till betalning och om ränta vid försenad betalning (§ 641). Uttryckliga regler ges vidare om fallet att beställaren inte lämnar sådan medverkan som kan vara nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras (§§ 642–643), om faran (§ 644), om beställarens ansvar för att ha lämnat företagaren undermåligt material eller olämpliga anvisningar (§ 645), om panträtt för företagaren i föremålet för tjänsten (§§ 647–648) samt om avbeställningsrätt (§§ 649–650). Intressant är att beställaren har en principiell rätt att avbeställa när som helst innan arbetet fullbordats (se härom i avsnitt 7.1 nedan).

BGB innehåller inte några särskilda regler för *entreprenadavtal,* utan dessa omfattas i princip av samma reglering som andra former av Werkvertrag. I praktiken regleras emellertid byggnadsentreprenaderna oftast av Verdingungsordnung für Bauleistungen, vanligen kallad VOB. För att VOB skall vara tillämplig på ett avtalsförhållande fordras att parterna uttryckligen eller åtminstone tyst hänvisat till dessa regler, annars gäller i vanlig ordning bestämmelserna i BGB. VOB är ett omfattande standardkontrakt, som utarbetats av främst byggherre- och entreprenörsorganisationer och kan i Sverige jämföras med AB 72 och dess föregångare. Den viktigaste avvikelsen från regleringen i BGB hänför sig till felpåföljderna. VOB gör, till skillnad från BGB, skillnad mellan fel som upptäcks under arbetets gång och sådana som framträder först efteråt. I båda fallen har beställaren visserligen i första hand rätt att påkalla avhjälpande av förefintliga fel. Lyckas beställaren emellertid inte förmå entreprenören därtill kan han enligt VOB, om det gäller fel som upptäckts under arbetets gång, säga upp avtalet för framtiden. Är arbetena redan avslutade, har han i stället rätten att låta avhjälpa felet på entreprenörens bekostnad eller att få prisavdrag. Under vissa förutsättningar föreligger dessutom rätt till skadestånd.

Det kan tilläggas att det internationellt är mycket vanligt att liksom i Norden och Västtyskland entreprenadavtal på byggnadsområdet – särskilt i större ekonomiska förhållanden – i praktiken främst regleras genom om-

fattande, tämligen allmänt tillämpade standardkontrakt. Så är fallet bl. a. i fransk, engelsk och amerikansk rätt.

Ett Werkvertrag föreligger som redan nämnts endast när avtalet går ut på att åstadkomma ett bestämt arbetsresultat. Vissa tjänster är emellertid av den arten att uppdragstagaren inte rimligen kan ensam åläggas risken för att önskat resultat uteblir. Detta gäller i allmänhet t. ex. sjukvård och undervisning. Även där det i och för sig inte skulle vara orimligt att uppdragstagaren iklär sig ansvar för resultatet av sitt arbete, kan vidare parterna ha varit överens om att han ej skall bära sådant ansvar. I nu nämnda fall föreligger inte Werkvertrag utan i stället *Dienstvertrag*. Detta betraktas i BGB såsom en annan kontraktstyp som regleras särskilt (§§ 611–630). Den viktigaste skillnaden i förhållande till de för Werkvertrag gällande reglerna är att uppdragstagaren i ett avtal av typen Dienstvertrag endast svarar för styrkt försumlighet i utförandet av tjänsten och alltså inte har ett ansvar för resultatet. Distinktionen mellan Werkvertrag och Dienstvertrag kan delvis ses som en vidareutveckling av den i 2.5.1 berörda skillnaden i romersk rätt mellan locatio operis faciendi och locatio operarum.

BGB har särskilda regler för mäklaravtal (§§ 652–656), för sådana avtal av typen Werkvertrag eller Dienstvertrag som går ut på "Geschäftsbesorgung" – t. ex. advokattjänster och ekonomisk rådgivning – § 675), för avtal om förvaring (§§ 688–700) samt för avtal om hotelltjänster (§§ 701–704).

Reglerna i BGB om bl. a. Werkvertrag är dispositiva och får alltså i princip vika för avtalsklausuler av annan innebörd. Detta innebär emellertid inte att man i tysk rätt godtar vilka friskrivningar som helst från näringsidkares sida. Tvärtom har det i modern rättspraxis utbildats många exempel på att standardvillkor som på ett otillbörligt sätt missgynnar konsumentparten anses ogiltiga. Domstolarna har härvid främst åberopat generalklausuler om hänsynstagande till tro och heder m. m., såsom § 242 och § 157 BGB. På denna väg har avtalsklausuler, som t. ex. innefattar långtgående begränsningar i näringsidkares ansvar för felaktigt utförda tjänster, kunnat åsidosättas av domstolarna.

Denna domstolspraxis har till stor del legat till grund för den omfattande särskilda standardavtalslag som gäller i Förbundsrepubliken sedan 1 april 1977, Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (*AGB-Gesetz*). Lagen innehåller, förutom en generalklausul och allmänna regler om standardavtal, tolkning m. m., listor över typer av klausuler som är ogiltiga i konsumentavtal bl. a. avseende tjänster.

I Västtyskland finns en omfattande *auktorisationslagstiftning* av näringsrättslig karaktär.[5] Hantverksordningen (Hantwerksordnung) av 1965 är tillämplig på ett mycket stort antal konsumenttjänster. Denna omfattande lag gäller för 125 hantverksyrken samt därutöver för ett större antal hantverksliknande rörelser. För de flesta av yrkena gäller att hantverksrörelse endast får utövas – eller i vart fall ledas – av den som efter särskild utbildning och prov erhållit mästarbrev. Den näringsrättsliga regleringen är inte närmare kopplad till de civilrättsliga reglerna.

I *Tyska Demokratiska Republiken* (DDR) har 1975 efter mångåriga förarbeten införts en ny civillagbok. I denna ingår en omfattande lagreglering av tjänsteavtal (Dienstleistungen). Reglerna härom är jämfört med de tidigare gällande reglerna i BGB mer konkreta och detaljerade. Sålunda ges i lagens

[5] von Warnstedt, Auktorisation av företag och yrkesutövare i Västeuropa och USA, Skrifter utgivna av Institutet för Immaterialrätt och Marknadsrätt vid Stockholms universitet nr 3 (1977) s. 12 ff.

§§ 164–188 regler för "hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Reparaturen", vars tillämpningsområde i det väsentliga svarar till konsumentavtal om arbete på lös sak. För konsumentavtal om byggnadsarbeten ges regler i lagens §§ 189–196.

2.5.3 *Fransk rätt*[6]

Den franska rätten på tjänsternas område har också kommit till uttryck i lagregler. Dessa är dock långt ifrån lika detaljerade som reglerna i tyska BGB.

Code civil reglerar i artiklarna 1787–1799 *contrat d'entreprise*. Denna avtalstyp, ofta bara kallad enterprise, kännetecknas av att någon förpliktar sig att mot vederlag utföra visst arbete åt annan. Liksom det tyska Werkvertrag har contrat d'entreprise sitt ursprung i romersk rätt och reglerna anses tillämpliga på mycket skiftande tjänster. Det kan gälla så skilda slag av tjänster som att uppföra en byggnad, att tillverka eller reparera en sak och att vårda en sjuk. Även på immateriella tjänster tillämpas reglerna. Flertalet bestämmelser gäller generellt för kontraktstypen, men beträffande byggnadsentreprenader finns särskilda stadganden.

Uppdragstagarens grundläggande skyldigheter vid en contrat d'entreprise är att utföra den avtalade tjänsten inom avtalad tid och att överlämna den till uppdragsgivaren. Sanktionen för dessa skyldigheter är skadestånd.

Uppdragsgivaren är å sin sida skyldig att motta tjänsten och att betala överenskommet pris. Priset behöver inte vara bestämt i avtalet och inte heller grunderna för dess bestämmande, men lagen förutsätter att vederlag skall utgå. Uppdragstagaren har retentionsrätt för vederlaget och hans rätt till detta preskriberas inte förrän efter trettio år.

Uppdragsgivaren behöver inte själv utföra tjänsten, om den inte gäller ett konstverk e. d. som fordrar personligt arbete, utan kan anlita en tredje person. Han står dock kvar som ansvarig för tjänsten gentemot uppdragsgivaren (artikel 1797).

Uppdragsgivarens mottagande av saken utan anmärkning gör att uppdragstagaren sedan inte svarar för synliga fel. Enligt den klassiska doktrinen skulle motsvarande gälla för dolda fel i det fall att uppdragsgivaren står för materialet (i annat fall skulle köpregeln att säljaren svarar för dolda fel även om köparen mottagit godset utan anmärkning gälla). Numera finns en tendens att generellt anse uppdragstagaren ansvarig för sådana dolda fel som beror på bristfälligt arbete, utan hinder av att uppdragsgivaren mottagit saken utan att göra anmärkning.

Avbeställningsrätt föreligger för beställaren även sedan uppdraget påbörjats, dock endast när priset för uppdraget bestämts i förväg (artikel 1794). Beställaren är skyldig ersätta uppdragstagaren dennes kostnader samt hela den förlorade vinsten.

Vissa särskilda, från konsumentsynpunkt viktiga, regler gäller för byggnadsentreprenader. Sålunda är entreprenören enligt artikel 1792 i Code civil ansvarig i tio år för fel i byggnadens hållbarhet, inbegripet fel i grunden. När en byggnad uppförs i enlighet med en med byggherren överenskommen plan får enligt artikel 1793 avtalat pris ej höjas på grund av ökade arbets- eller materialinsatser eller på grund av företagna ändringar i förhållande

[6] Se bl. a. Planiol, Traité élémentaire de droit civil, andra delen (7 ed. Paris 1920), Juliot de la Morandière, Droit civil, II-III (Paris) samt Traité élémentaire de droit commercial 1–2 (Paris 1977, 1973).

till planen, såvida inte dessa ändringar eller utökningar har beskrivits skriftligt och priset härför överenskommits med byggherren.

Reglerna i Code civil angående enterprise är i princip dispositiva men delvis uppfattas bestämmelserna i rättspraxis såsom tvingande. Så synes bl. a. vara fallet med de nyss berörda artiklarna 1792 och 1793. Vidare är att observera den generella bestämmelsen om begränsning av friskrivningar i artikel 6 i Code civil. Där stadgas att man inte kan genom avtal avvika från sådan lag som gäller "ordre public" och goda seder. Allmänt gäller vidare att man inte kan friskriva sig från uppsåt – och härmed likställs i regel grov vårdslöshet – eller för vållande av personskada. Även om en regel om obligationsrättsligt ansvar anses hänförlig till "ordre public" och därför tvingande, är det i princip tillåtet att i avtal stipulera om viss begränsning av ansvaret.

2.5.4 *Engelsk rätt*[7]

När det gäller avtal om tjänster är rättsläget, såsom på många andra områden, sedan gammalt okodifierat i engelsk rätt. Rättsutvecklingen har skett inom ramen för domstolarnas prejudikatbildning (common law).

Huvudprincipen är att det åligger en näringsidkare att såsom uppdragstagare utföra beställda tjänster med skälig skicklighet och omsorg (reasonable skill and care). Det material som uppdragstagaren använder måste vara av normal kvalitet och lämpligt för sitt ändamål (suitable for the purpose). För materialet har uppdragstagaren samma ansvar som han skulle ha haft om han enbart tillhandahållit materialet i egenskap av säljare. Han ansvarar alltså för fel i materialet även om han inte brustit i omsorg vid valet av material. Arbetets kvalitet måste motsvara vad som skäligen kan förväntas av en person med uppdragstagarens yrke. Saken uttrycks ofta så att näringsidkaren är förpliktad "to use the skill appropriate to a reasonably competent member of the relevant trade". Utger sig näringsidkaren för att ha viss kompetens ("he holds himself out as qualified"), kan han dock därigenom bli förpliktad att hålla en högre standard. När den tid då tjänsten skall vara utförd ej blivit avtalad, skall tjänsten vara utförd inom skälig tid ("reasonable time"). Saker som lämnats för t. ex. reparation skall vårdas med skälig omsorg. Bevisbördan för att tillräcklig omsorg iakttagits vilar på uppdragstagaren.

Den grundläggande *påföljden* i engelsk common law för underlåtenhet att uppfylla kontraktsförpliktelser är skadeståndsansvar. När beställaren har intresse av att få just en viss avtalad prestation och med hänsyn därtill inte är hjälpt med skadestånd, kan dock uppdragstagaren genom dom åläggas "specific performance", dvs. skyldighet att fullgöra avtalet eller att avhjälpa felet.

I engelsk rättspolitisk diskussion har tillåtligheten av friskrivningar, väsentligen från skadeståndsansvar, tilldragit sig särskilt intresse. Sådana friskrivningar har uppenbarligen varit mycket brukliga, bl. a. på konsumenttjänsternas område. De berörda reglerna i common law är nämligen inte tvingande, utan har i princip kunnat åsidosättas genom parternas avtal, dock inte hur långt som helst. Enligt doktrinen om "fundamental breach of contract" är en ansvarsfriskrivning utan verkan, om den part som vill

[7] Borrie & Diamond samt bl. a. Chitty, Chitty on Contracts 1–2 (24 ed. London 1971) och Sutton & Shannon, Sutton and Shannon on Contracts (5 ed. London 1956).

åberopa den har åsidosatt några av sina grundläggande fundamentala förpliktelser enligt avtalet.

Möjligheterna att tillämpa ansvarsfriskrivningar vid bl. a. konsumentavtal avseende tjänster synes emellertid ha begränsats väsentligt genom antagandet av *Unfair Contract Terms Act* av 1977 (i kraft sedan 1 februari 1978). Lagen bygger i första hand på utredningsförslag (reports), framlagda av The Law Commission i vilka uppmärksamhet ägnats bl.a. friskrivningar på konsumenttjänstområdet.[8] I sin slutliga form avser dock lagens mer detaljerade regler väsentligen endast köp. Grundläggande i den nya lagen är emellertid allmänt hållna regler, som ger domstolarna möjlighet att åsidosätta ansvarsfriskrivningar som inte är skäliga (reasonable). Dessa regler gäller fullt ut för bl. a. konsumenttjänster. Denna typ av rättstillämpning på grundval av generalklausuler har tidigare ansetts främmande för engelsk rättstradition. Den har emellertid ansetts utgöra det enda realistiska alternativet, eftersom speciallagstiftning för särskilda branscher eller särskilda klausultyper har bedömts otillräcklig.

Enligt section 2 i Unfair Contract Terms Act kan en avtalspart begränsa sitt ansvar för förlust eller skada på grund av "negligence" endast i den utsträckning som avtalsvillkoret "satisfies the requirement of reasonableness". Som "negligence" anses enligt section 1 brott både mot avtalsförpliktelser, även underförstådda, "to take reasonable care or exercise reasonable skill in the performance of the contract" och mot "any common law duty to take reasonable care or exercise reasonable skill". Standardvillkor i konsumentavtal som begränsar näringsidkares ansvar vid dennes kontraktsbrott eller som avser att väsentligt begränsa skyldigheten till avtalsenligt fullgörande är enligt section 3 godtagbara endast i den mån de är skäliga. Till domstolarnas ledning ger den till lagen fogade schedule 2 "guidelines", som anger omständigheter som särskilt bör beaktas vid skälighetsbedömningen.

Bland engelsk speciallagstiftning bör nämnas att det sedan 1972 finns en särskild lag till konsumenternas skydd vid avtal om arbete på fast egendom, *Defective Premises Act*. Lagen är tillämplig på bostäder. Enligt lagen skall byggnadsarbete – däri inbegripet ombyggnader och reparationer – utföras "in a workmanlike or, as the case may be, professional manner with proper materials and so that as regards the work the dwelling will be fit for habitation when completed". Förpliktelsen gäller inte bara gentemot byggherren utan i förhållande till "every person who acquires an interest (whether legal or equitable) in the dwelling". Ansvaret kvarstår normalt i sex år från arbetenas avslutande.

Den centrala brittiska konsument- och konkurrensmyndigheten, Office of Fair Trading, har framför allt påverkat utvecklingen på standardvillkorsområdet genom att stimulera tillkomsten av frivilliga s. k. *Codes of practice* i olika branscher. Dylika koder tillkommer efter överläggningar mellan branschorganisationer och myndigheten. Koderna, som inte är bindande, behandlar ofta både marknadsförings- och avtalsvillkorsfrågor. Codes of practice, som rör konsumenttjänster, finns bl. a. för bilreparationer, skoreparationer och vit- och kemtvätt.

[8] Se särskilt Exemption Clauses, Second Report (London 1975) Law Com. No. 69 och Scot. Law Com. No. 39.

2.5.5 *Amerikansk rätt*

Översikten har för utredningens räkning utarbetats av jur dr John B. Draper, Santa Fé, New Mexico, USA. Såsom material har använts, förutom lagtexter och offentliga informationsskrifter: Greenfield, Consumer Protection in Service Transactions, Implied Warranties and Strict Liability in Tort, Utah Law Review 1974 s. 661–708, Dobbs, Handbook on the Law of Remedies 1975 s. 897–924, Williston, A Treatise on the Law of Contracts, § 850 (Jaeger ed. 1962), American Jurisprudence (Am. Jur.) 2nd, vol. 17, Contracts § 371, utg. 1964, Corpus Juris Secundum (C.J.S.), vol. 17 A, Contracts § 398 at 478, utg. 1963, Casner – Leach, Cases and Texts on Property, 2nd ed. 1969 s. 37–42.

En översikt av amerikansk rätt på konsumenttjänsternas område försvåras av att federal lagstiftning som behandlar tjänster från civilrättslig synpunkt i stort sett saknas. Det kan dock nämnas, att den federala Magnuson – Moss Act av 1975, som avser marknadsföring med garantier, gäller även konsumenttjänster och bl. a. ger möjlighet till skadeståndstalan. På tjänsteområdet saknas även samordnad delstatslagstiftning. Det finns sålunda ingen motsvarighet inom tjänsterätten till den omfattande Uniform Commercial Code (UCC) inom köprätten. Det förekommer dock att UCC tillämpas analogiskt på tjänsteavtal, särskilt på områden som står köprätten nära.

Väsentligen normeras avtal om tjänster av den okodifierade *common law*. Denna är i sina huvuddrag gemensam för de allra flesta delstaterna, men tillämpningen i enskildheter kan variera mellan dessa. Common law kompletteras i växlande utsträckning av delstatlig lagstiftning på skilda tjänsteområden. I regel tar sådan lagstiftning sikte på att mera konkret ge regler för en viss uppmärksammad företeelse, t. ex. typ av marknadsföringsåtgärd eller avtalsvillkor, ev. inom viss bransch.

I det följande behandlas först de allmänna principerna för bedömning av tjänsteavtal enligt common law, därefter vissa särskilda regler för entreprenadavtal och sist förekommande speciallagstiftning och konsumenternas rättigheter enligt sådan lagstiftning.

Vad gäller *näringsidkarens prestation* anses avtal på tjänsteområdet innefatta en utfästelse (warranty) om fackmässighet (workmanlike performance). Standarden uttrycks inte sällan så att tjänsten skall utföras "with that degree of skill, efficiency and knowledge possessed by those of ordinary skill, competency and standing in the particular trade". Brister näringsidkaren härvidlag föreligger försumlighet (negligence). Aktsamhetsnormen torde i princip överensstämma med vad som gäller i engelsk rätt. Också i USA kan emellertid näringsidkare genom avtalsklausuler begränsa räckvidden av sitt åtagande, liksom givetvis göra mer omfattande åtaganden.

Prestationskraven uppfattas sedan gammalt på ett annat sätt inom tjänsterätten än inom köprätten. Inom köprätten tillämpade principer om underförstådda utfästelser (implied warranties) för godsets kvalitet m. m. anses i allmänhet inte tillämpliga på avtal om tjänster, bortsett från blandade avtal som till övervägande delen har karaktären av köp. Det finns sålunda endast ett fåtal domstolsavgöranden angående serviceavtal, där man utgått från UCC:s principer om underförstådda utfästelser. Ett viktigt undantag gäller emellertid i fråga om nybyggda bostadshus. I åtminstone en tredjedel av

delstaterna anses entreprenören bunden av en underförstådd utfästelse om beboelighet (implied warranty of habitability), i vart fall om entreprenören är en massproducent. I vissa rättsfall har motsvarande princip tillämpats vid långfristiga nyttjanderättsupplåtelser av bostadshus.

Vad gäller *tiden* för utförandet anses det vid tjänsteavtal i de flesta fall tillräckligt att näringsidkaren i huvudsak håller sig inom den avtalade tiden. Strikt iakttagande av avtalade tider erfordras endast om detta har uttryckligen avtalats eller måste anses ha varit underförstått mellan parterna.

Ett avtal om tjänster, som slutits på obestämd tid, kan sägas upp av vilken som helst av avtalsparterna utan att något särskilt skäl härför behöver anges. Motparten har dock anspråk på skälig uppsägningstid. När det gäller frågan om rätt till avbeställning av tjänster, som avser en bestämd tid och en fixerad kontraktssumma, är rättspraxis oenhetlig. Vissa domstolar har hävdat att beställaren, om han i sådant fall utan grund vägrar att ta emot ett fortsatt fullgörande av tjänsteprestationen, är skyldig att erlägga hela kontraktssumman. Andra domstolar menar emellertid att han endast är skyldig att ersätta den faktiska skadan. Det föreligger skilda meningar i rättspraxis i frågan om vilken av parterna som i detta fall har bevisbördan. Man diskuterar vidare om parternas respektive utfästelser kan genomdrivas juridiskt oberoende av varandra. Svaret synes i ökande utsträckning vara nekande.

Den normala sanktionen vid näringsidkares kontraktsbrott (fall av fel och dröjsmål) är liksom i engelsk rätt *skadestånd*. Beställaren har härvid rätt att innehålla betalningen för att kunna tillgodose sina anspråk. Skadeståndsbelopp som på förhand fixerats i avtalet att utgå vid kontraktsbrott (kontraktsviten) utdöms såvida de inte i oskälig mån avviker från den faktiska eller uppskattade skadan. Hävning av återstående prestation är också möjlig i därför lämpade fall. Däremot är man i amerikansk rätt mycket återhållsam med att ge beställaren rätt att kräva fullgörande eller avhjälpande (specific performance). Sådana påföljder anses i allmänhet olämpliga i fråga om avtal rörande "personal services".

Skadestånd på utomobligatorisk grund kan också i viss mån förekomma i anslutning till avtal om tjänster. Ett fall är skadestånd på grund av att näringsidkaren i samband med avtalets ingående medvetet eller oaktsamt gett felaktiga uppgifter om tjänsten (misrepresentation), t. ex. om konsumentens behov av tjänsten. Den omfattande rättsutveckling som skett i USA angående produktansvar synes hittills endast i mindre mån ha berört tjänsternas område. Strikt produktansvar kan emellertid ifrågakomma t. ex. vid användning av särskilt riskfyllda ämnen vid utförande av tjänster. I vissa rättsfall har näringsidkare ålagts ett strikt produktansvar för nybyggda bostadshus och för felaktiga produkter som används i samband med tjänster, t. ex. när innehavare av frisersalong använder bristfälliga hårvårdspreparat.

Särskilda regler om påföljder för kontraktsbrott tillämpas för *entreprenadavtal* om uppförande och annat arbete på byggnader. Skadestånd är också här den normala påföljden, men beräkningsmetoderna är mer utvecklade. Normalt beräknas skadestånd när arbete på byggnad ej utförts eller utförts felaktigt enligt en av två metoder. Den ena metoden, "cost-of-completion-metoden", ger beställaren ersättning motsvarande kostnaderna för att få arbetet utfört av annan. Den andra metoden, "värdemetoden", ger beställ-

laren ersättning för skillnaden i värde mellan byggnaden sådan den skulle ha förelegat om tjänsten utförts kontraktsenligt och sådan den faktiskt föreligger. Normalt beräknar domstolarna skadan efter cost-of-completion-metoden. Värdemetoden tillämpas väsentligen när det föreligger mindre fel i tjänstens utförande och kostnaderna för att avhjälpa dessa fel genom annan skulle vara oproportionerligt stora i förhållande till nyttan.

Vid kontraktsbrott på beställarens sida är den grundläggande regeln att entreprenören har rätt till "expectancy damages", dvs. det kontraktsenliga priset med avdrag för besparingar till följd av att arbetet inte behöver utföras. Att näringsidkarens egen prestation är till alla delar kontraktsenlig är numera ingen förutsättning för att han skall kunna göra gällande ersättningskrav mot beställaren. Föreligger endast mindre felaktigheter i näringsidkarens prestation hindrar dessa fel inte hans ersättningskrav, men beställaren får göra avdrag för sina motanspråk.

I USA förekommer på delstatsnivå en på sina håll omfattande *auktorisationslagstiftning* (licensing) för olika kategorier av yrkesutövare på tjänsternas område.[9] Härvid föreskrivs inte sällan obligatoriska kompetenskrav för tillträde till vissa yrken. Så är t. ex. över nästan hela USA fallet med frisörer. Bland andra yrken, där dylik lagstiftning i viss mån förekommer, kan nämnas rörentreprenörer, TV-reparatörer och bilreparatörer samt kemtvätterier. Ett särskilt utbrett licenstvång föreligger i bl. a. Kalifornien. Licenslagstiftningen har emellertid näringsrättslig inriktning och saknar sålunda i allmänhet civilrättsliga regler. Den torde dock bidra till att fixera innebörden av krav på fackmässighet vid utförande av tjänster.

I många delstater finns lagstiftning om otillbörlig marknadsföring (deceptive practices acts) som bl. a. innefattar konsumenttjänster. Dessa ger i vissa fall konsumenterna nya remedier, t. ex. skadeståndsanspråk utan att uppsåt eller oaktsamhet behöver visas föreligga. Här kan också erinras om de möjligheter till s. k. parens patriæ actions som ofta föreligger, dvs. skadeståndstalan förd av det allmänna på berörda konsumentgruppers vägnar.

Vidare skall nämnas några exempel på *delstatlig speciallagstiftning angående tjänster*. I staten Michigan finns en särskild civilrättsligt inriktad lag om bilreparationsverksamhet (Motor Vehicle Service and Repair Act). Enligt lagen kan konsument få skadestånd i situationer där detta inte skulle gå enligt common law, såsom när det inte kan visas att en felaktig uppgift om tjänsten hade lämnats uppsåtligen eller oaktsamt, när reparatören inte lämnat en skriftlig specificerad kostnadsberäkning, när betalning krävs för arbeten utöver uppdraget eller när utbytta delar inte återställs. Lagen innehåller även straffsanktioner. Däremot innehåller inte den antagna lagen den från början föreslagna regeln att konsumenten har ett skadeståndsanspråk på 200 dollar jämte ombudskostnader där han inte kan påvisa större skada. Dylika s. k. set damages spelar en betydande roll i amerikansk rättspolitisk diskussion. Särskild lagstiftning i Florida om konsumentskydd ger konsumenter en oinskränkt rätt att avbeställa avtal om framtida tjänster inom tre dagar samt föreskriver att bilverkstäder inte får överskrida beräknat pris för arbete med mer än tio procent eller högst tio dollar.

[9] von Warnstedt a. a. s 94 ff.

3 Konsumenttjänstlagens allmänna inriktning och karaktär

3.1 Olika konsumenttjänster och deras betydelse

Konsumenttjänsternas betydelse har ökat väsentligt under de senaste decennierna. Tillsammans utgör numera tjänsternas andel av den totala privata konsumtionen över 30 procent.[1] Bland olika typer av konsumenttjänster kan först nämnas *arbeten på lösa saker.* Här märks såsom en ekonomiskt synnerligen betydelsefull grupp reparations- och underhållsarbeten på personbilar. Enligt beräkningar av Motorbranschens Riksförbund utgjorde omsättningen inom bilverkstadsbranschen år 1976 åtminstone 6 miljarder kronor, varav cirka hälften belöpte på bilreservdelar och hälften på utförda arbeten. Den årliga, genomsnittliga reparations- och underhållskostnaden för en personbil har 1976 beräknats uppgå till ca 1 400 kronor inklusive moms.[2] Konsumenternas ökade anskaffning av andra varaktiga konsumtionsartiklar, såsom elektriska hushållsapparater, radio-, TV- och grammofonapparater samt fotografisk utrustning m. m. har likaledes ökat behovet av reparations- och underhållstjänster. Under 1977 uppgick konsumenternas reparationsutgifter för radio- och TV-utrustning till drygt 300 mkr och för elektriska hushållsapparater till ca 160 mkr.[3] Den ökade anskaffningen av fritidsbåtar och andra varaktiga fritidsartiklar har likaledes lett till ett väsentligt ökat behov av tjänster. Det rör sig många gånger om tjänster av relativt komplicerad och kostnadskrävande natur.

En likartad utveckling kan iakttas när det gäller *arbeten på fast egendom.* Expansionen av egnahems- och fritidshusbyggande medför ett växande behov av tjänster. Det är här, förutom uppförande av nya byggnader, bl. a. fråga om om- och tillbyggnadsarbeten av olika omfattning. Vidare märks underhålls- och reparationsarbeten, såsom målnings- och tapetseringsarbeten, rörarbeten, elektriska installationsarbeten, takarbeten, plåtslageri- och glasarbeten samt tillsyn av värmepannor. Av betydelse är också olika slag av anläggningsarbeten, såsom grävning, schaktning, trädgårdsanläggning, brunnsborrning, vissa vägarbeten, uppförande av bryggor m. m. Också konsumenttjänster på fast egendom representerar stora ekonomiska värden. I konsumentprisindex utgör sammanvägningstalet för tjänster i form av underhåll och reparation av egnahem 7,0 promille av totala privata konsumtionen. Den sistnämnda utgjorde 1976 171 miljarder kr. Tjänster av nämnt slag skulle alltså svara för ca 1,2 miljarder kr. Siffran är dock något osäker

[1] Konsumenttjänster (NU 1974:16) s. 7.

[2] Konsumentskydd vid bilreparationer, Konsumentverkets rapport 1977:5 s. 22 f.

[3] Råd & Rön 2/79 s. 26 ff enligt uppgifter från SPK.

och täcker inte alla de former av tjänster på fast egendom och andra byggnader som har nämnts ovan. Det kan nämnas att det pris per timme som debiteras konsument för dessa tjänster på fast egendom numera ofta ligger omkring 100 kr.

Alla typer av konsumenttjänster visar dock inte denna expansiva trend. För vissa typer av *hantverksbetonade tjänster* gäller att deras omfattning är i avtagande. Här kan nämnas sömnads- och andra skrädderiarbeten, skoreparationer, möbelsnickeri, stoppning och omklädsel av möbler samt slipning av verktyg. Likväl har flertalet av de nämnda tjänsterna fortfarande sin klara betydelse. Bland andra fortfarande betydelsefulla typer av tjänster som avser arbete på lös sak kan nämnas kemisk tvätt, pressning och annan rengöring av kläder och textilier, urmakeriarbeten och optiska arbeten, juvelerararbeten, cykel- och mopedreparationer samt reparationer och annan service på musikinstrument.

Det förekommer emellertid viktiga konsumenttjänster av annat slag än de som avser arbete på lös sak eller fast egendom. Här kan först nämnas yrkesmässig *förvaring* av saker som överlämnas utan att avsikten är att något arbete skall utföras på saken. Exempel är båtuppläggning på varv, möbelförvaring och pälsförvaring samt kortvarig förvaring i restauranggarderober och andra lokaler där man har anordningar för omhändertagande av besökandes kläder och/eller värdeföremål.

Tjänster av annat slag är bl. a. *behandling av person* samt *undervisning*. Karakteristiskt för dessa områden sett som helhet är att de privat utförda tjänsterna minskat i betydelse under senare år i förhållande till sådana tjänster som utförs av det offentliga i former som framstår som offentligrättsliga eller som i vart fall är föremål för omfattande offentligrättslig reglering. Detta gäller bl. a. sjuk- och åldringsvård och barnomsorg samt skolväsendet. Likväl har de privata tjänsterna fortfarande sin betydelse på dessa områden. Här kan ifråga om behandling av person särskilt nämnas frisörtjänster, skönhetsvård och annan hygienisk behandling samt privat sjukvård och tandbehandling. Undervisning, som bygger på privaträttsliga avtal, förekommer i rätt stor utsträckning. Såsom exempel kan nämnas bilskolor, rid-, skid- och seglingskurser, lektioner i sång och musik och andra konstnärliga färdigheter samt korrespondenskurser för viss utbildning. Även i övrigt förekommer många former av kursverksamhet av privaträttslig karaktär. I sammanhanget kan som en särskild typ av tjänster nämnas skötsel och behandling av djur, såsom hundar och hästar. Här rör det sig i regel om privaträttsliga avtal. En särskild typ av tjänster utförs av begravningsentreprenörer.

I dagens samhälle förekommer ofta att en person eller ett företag affärsmässigt åtar sig *rådgivning*. Den verksamhet som avses innebär att någon som förutsätts ha särskilda insikter på ett visst ämnesområde ställer dessa till förfogande för att beställaren på bästa sätt skall kunna ta tillvara sina intressen, antingen fortlöpande eller, vanligare, i en bestämd situation. Sådana konsulttjänster, s. k. immateriella uppdrag, är i regel av teknisk, ekonomisk eller juridisk natur. Tekniska konsulttjänster är särskilt vanliga i samband med uppförande av hus eller annat arbete på fast egendom. Vidare kan nämnas advokattjänster och deklarationsbyråernas verksamhet. Närliggande tjänster som innebär rådgivning är avtal om *provningsverksamhet*,

t. ex. bilprovning eller analys av dricksvatten. På samma sätt som vid rådgivning gäller det här att någon ställer sin expertis till förfogande för att användas i konsumentens intresse.

En särskild typ av tjänster är *transporterna*. Transportverksamheten har till största delen sin egen lagreglering inom ramen för transporträtten, också såvitt gäller transport av passagerare och resgods samt gods som hör till konsumenter. Detta gäller både sjötransporter, järnvägstransporter, vägtransporter och flygtransporter. Särskild reglering finns för posttransporter, där staten har monopol. Vissa typer av typiska konsumenttjänster på transportområdet är dock inte lagreglerade. Detta gäller främst flyttning av bohag och busstransport av passagerare.

En viktig typ av avtal är avtal om *sällskapsresor* och liknande arrangemang. Sällskapsresorna innefattar inte enbart transporttjänster utan även arrangerande av hotellvistelse, mathållning, utflykter m. m. Även om avtal om sällskapsresor och liknande står transportavtalen närmast har de en så särpräglad karaktär att man i praktiken står inför en särskild kontraktstyp. Hotell- och restaurangtjänster utgör ytterligare en viktig typ av tjänster.

Bland andra tjänster i vid mening märks bank- och försäkringstjänster samt tillhandahållande av nyttigheter såsom elektricitet, gas, vatten och telefon.

3.2 Behovet av utbyggt konsumentskydd på tjänsteområdet

Utredningen har i kapitel 2 översiktligt beskrivit den utveckling mot ett ökat konsumentskydd som ägt rum på senare år, särskilt under 1970-talet. Även om Sverige spelat en ganska framskjuten roll har utvecklingen varit tämligen parallell hos oss och i de övriga nordiska länderna samt även i ett flertal andra jämförbara stater.

Behovet av konsumentskydd gör sig självklart inte bara gällande i samband med tillverkning och köp av varor utan även vid beställning och utförande av konsumenttjänster. Detta har strukits under i många sammanhang, bl. a. i en rapport om konsumenttjänster som utarbetats av en nordisk arbetsgrupp inom Nordiska kommittén för konsumentfrågor och som framlades 1974.[1] Allmänt kan konstateras att samhällsstrukturens förändringar gjort den enskilde mer beroende av tjänster från andra, samtidigt som tjänsterna ofta blivit mer komplicerade och väsentligt fördyrade till följd av den allmänna löne- och kostnadsutvecklingen.

Inom konsumentskyddande lagstiftning gör man ofta ingen egentlig skillnad mellan varor och tjänster. Den marknadsrättsliga konsumentskyddslagstiftningen är i regel i lika mån tillämplig på båda områdena. Detta gäller sålunda marknadsföringslagens generalklausuler om otillbörlig marknadsföring och informationsskyldighet och även generalklausulen i avtalsvillkorslagen. Någon åtskillnad mellan varor och tjänster görs på de flesta punkter inte heller i instruktionen för konsumentverket/KO (1976:429), och verket ägnar i sin praktiska verksamhet stor uppmärksamhet åt konsumentproblem inom tjänsteområdet.

När det gäller den civilrättsliga lagstiftningen är dock bilden en annan.

[1] Konsumenttjänster (NU 1974:16).

Visserligen är avtalslagen och åtskillig annan obligationsrättslig lagstiftning, såsom ränte- och preskriptionslagstiftningen, tillämplig på avtal om tjänster likaväl som på avtal om varor, men motsvarighet saknas till lagstiftningen om köp. Såsom utvecklats i avsnitten 2.1.1 och 2.1.2 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. Utredningen vill något närmare beröra denna *oklarhet i rättsläget* och dess konsekvenser.

Trots att utredningen haft tillgång till sådana källor som otryckt hovrättspraxis och sammanställningar av praxis i allmänna reklamationsnämnden i fråga om arbeten på lös sak, har det många gånger ställt sig svårt att mer i detalj fixera vad som är gällande rätt på konsumenttjänsternas område. Inte sällan har utredningen även ifråga om praktiskt väsentliga spörsmål måst sammanfattningsvis konstatera att rättsläget i dag är oklart. Detta ter sig anmärkningsvärt, inte minst mot bakgrund av att betydelsen av utfyllande rättsregler framstår som stor på konsumenttjänsternas område. I fråga om konsumenttjänster är det nämligen rätt ovanligt att parterna träffar någon mer ingående individuell överenskommelse om avtalsförhållandet och mera omfattande standardavtal är, som strax skall beröras, vanliga endast inom vissa sektorer.

Enligt utredningens mening framstår oklarheten om vad som är gällande rätt på tjänsternas område såsom otillfredsställande, inte minst från konsumentsynpunkt. Det ligger nära till hands att denna oklarhet i första hand är till nackdel för konsumenterna såsom den typiskt sett svagare parten i avtalsförhållandena. Osäkerheten om vad som är gällande rätt gör det svårare för konsumenterna att hävda sin rätt både vid förhandlingar direkt med näringsidkarna och i ett rättsligt förfarande. Oklarheten om rättsläget torde emellertid vara en nackdel också från näringsidkarsynpunkt och kan bl. a. leda till olika behandling i skilda näringsidkares praxis av situationer som bör bedömas lika. Också från mera allmänna samhällssynpunkter ter sig det osäkra rättsläget på ett från både ekonomiska och sociala synpunkter så viktigt område som konsumenttjänsterna som olämpligt. Metoden att komma till rätta med denna nackdel är uppenbarligen införande av lagstiftning.

Ett skäl för lagstiftning som tillmätts grundläggande betydelse vid tillkomsten bl. a. av konsumentköplagen och konsumentkreditlagen har varit önskemålet att motverka avtalsvillkor som sett från konsumentsynpunkt haft en alltför ensidig utformning. Framför allt har det härvid gällt att motverka *oskäliga villkor i standardavtal*. Utredningen har översiktligt berört standardavtalens betydelse på konsumenttjänsternas område i det föregående (2.1.1 och 2.1.2).

Vid sidan av de nu nämnda typerna av mera omfattande standardavtal utarbetade inom branschorganisationer förekommer även på tjänsternas område standardavtal eller enstaka standardklausuler som tillämpas av enskilda företag, ibland i form av klausuler tryckta på inlämningskvitton eller andra mottagningsbevis eller på fakturor. Många gånger har dylika klausuler en utpräglat ensidig karaktär.[2]

Oskäliga villkor i standardavtal, som tillämpas i förhållande till konsument, kan såsom utvecklats i avsnitt 2.3 också på tjänsternas område för-

[2] Se t. ex. MD 1976:2 (Libro-Tvätten).

bjudas med stöd av avtalsvillkorslagen. Den av konsumentverket/KO mot bakgrund av denna lag bedrivna förhandlingsverksamheten på avtalsvillkorsområdet har, som redan antytts, i relativt stor utsträckning avsett konsumenttjänster. Allmän domstols befogenhet att jämka eller lämna utan avseende oskäliga avtalsvillkor med stöd av 36 § avtalslagen gäller även konsumenttjänster. Det kan observeras att medan konsumentverket/KO:s arbete med stöd av avtalsvillkorslagen nästan helt är inriktat på villkor i standardavtal, är generalklausulen i 36 § avtalslagen fullt ut tillämplig också på individuellt avtalade kontraktsvillkor.

Utredningen har kunnat konstatera att standardvillkorens utbredning och allmänna betydelse, generellt sagt, är mindre på konsumenttjänsternas område än i fråga om konsumentköp, även om det finns en tendens till ökad användning av standardvillkor också i fråga om tjänster. Såvitt utredningen funnit spelar på liknande sätt individuellt överenskomna villkor, särskilt i form av i det enskilda fallet upprättade skriftliga kontrakt, en mindre roll i fråga om flertalet typer av konsumenttjänster än på köpsidan. Vid överväganden av lagstiftningsbehovet på konsumenttjänstområdet har därför önskemål om att komma till rätta med oskäliga friskrivningsklausuler eller andra från konsumentsynpunkt särskilt ensidiga avtalsvillkor inte fullt ut samma betydelse som fallet var ifråga om konsumentköp i samband med tillkomsten av konsumentköplagen. Härvid är också att märka att en omfattande, ännu pågående, sanering av förekommande standardvillkor om konsumenttjänster har ägt rum med stöd av avtalsvillkorslagen samt att den nya generalklausulen i 36 § avtalslagen ger nya möjligheter att komma till rätta med oskäliga villkor.

Att en sanering skett i fråga om tillämpade avtalsvillkor innebär dock enligt utredningens mening inte att allt skulle vara väl beställt. Vad gäller avtalsvillkorslagen måste beaktas de begränsningar i lagens räckvidd som ligger däri att den i praktiken tar sikte endast på standardvillkor, samt att ingripanden enligt lagen riktar sig *framåt* mot att en näringsidkare i fortsättningen tillämpar villkor som bedöms oskäliga. Vidare bygger avtalsvillkorslagen på en typiserad bedömning av frågan om ett visst avtalsvillkor kan anses vara oskäligt mot konsumenterna sedda som ett kollektiv. Lagen reglerar däremot inte rättigheter och skyldigheter för den enskilde konsumenten. I detta hänseende är generalklausulen i 36 § avtalslagen ett komplement, särskilt som dess motiv förutser att oskälighetsbedömningen enligt generalklausulen skall ske under intryck av den praxis som utbildats enligt avtalsvillkorslagen. Det ställer sig dock i dagens läge svårt att bilda sig en klar uppfattning om vilken genomslagskraft generalklausulen i 36 § avtalslagen i realiteten kommer att få på t. ex. konsumenttjänstområdet. Särskilt synes detta gälla ifråga om bedömningen enligt generalklausulen av individuellt avtalade villkor, där vägledande praxis enligt avtalsvillkorslagen normalt saknas och där klargörande motivuttalanden ofta inte heller finns att tillgå. Överhuvud är åtskilliga begränsningar ifråga om räckvidd, effektivitet och förutsebarhet förknippade med ett konsumentskydd på avtalsvillkorens område som enbart ger möjlighet att ingripa mot oskäliga villkor med stöd av regler av generalklausulkaraktär.

Det står enligt utredningens mening klart att man inom ramen för en särskild civilrättslig lag om konsumenttjänster har möjlighet att på ett mer

allsidigt och klarläggande sätt än genom generalklausuler ange parternas rättigheter och skyldigheter. Härigenom kan mer preciserade bedömningsprinciper utvecklas. Härtill kommer att det endast är genom ny lagstiftning som det är möjligt att reformera rättsläget i mer grundläggande hänseende. Det finns alltså enligt utredningens mening behov av en civilrättslig lagstiftning på tjänsternas område, trots de möjligheter att komma till rätta med oskäliga villkor som avtalsvillkorslagen och 36 § avtalslagen erbjuder. I själva verket behövs lagstiftning av båda slagen och lagstiftningstyperna bör komplettera varandra ömsesidigt.

Vid sidan av de två hittills berörda grundläggande skälen för behovet av civilrättslig lagstiftning på konsumenttjänsternas område vill utredningen peka på ett tredje, nämligen *behovet av en samlad rättspolitisk avvägning* av den lämpligaste utformningen av de rättsregler som rör konsumenttjänster. Samhällsutvecklingen gör det här liksom på så många andra områden naturligt att överväga om gällande rätt framstår som ändamålsenlig i alla delar. Som redan framhållits är de typer av konsumenttjänster som idag står i centrum och som har den största ekonomiska betydelsen till stor del av annat slag än fallet var för några decennier sedan. Som exempel kan nämnas den betydelse som numera måste tillmätas ändamålsenliga regler för reparationer och underhåll av personbilar, fritidsbåtar, hushållsapparater och TV- och grammofonapparater. Vidare har synen på behovet av konsumentskydd och dettas inriktning genomgått en snabb utveckling. Som exempel kan nämnas att den nya synen på näringsidkares ansvar för sina marknadsföringsåtgärder med därtill knuten informationsskyldighet gör ett rättspolitiskt övervägande av principerna för civilrättsligt ansvar för marknadsföringsåtgärder naturligt. Som ett annat exempel kan nämnas att den rättspolitiska diskussionen om avbeställningsregler i köplagen och om öppet köp i butikerna gett nya utgångspunkter för överväganden om konsumentens avbeställningsrätt på tjänsternas område. Överhuvud ger rättsutvecklingen inom köprätten, såväl införandet av konsumentköplagen som det framlagda förslaget till ny köplag och den däröver framförda remisskritiken, väsentliga utgångspunkter för överväganden om behovet av en reformering på tjänsterättens område. Också rättsutvecklingen inom transporträtten är av intresse, bl. a. de nya, till stor del konsumentskyddande reglerna om befordran av passagerare och resgods i 6 kap. sjölagen samt den nya vägtransportlagen.

Vid utredningens överväganden har självfallet, i enlighet med vad som förutsatts i direktiven, behovet av ökat konsumentskydd utgjort den grundläggande utgångspunkten. För utredningen har det emellertid stått klart att ställningstagandet till behovet av lagstiftning om konsumenttjänster måste ses i ett vidare perspektiv som även tar hänsyn till näringsidkarintressen och allmänna samhällsintressen.

Ett faktum av särskilt intresse är företagsstrukturen inom konsumenttjänstområdet. Även om storföretag i viss mån är engagerade också här, är det karakteristiskt för konsumenttjänsterna att den verksamhet som bedrivs av de små och medelstora företagen spelar en mycket stor roll. Dessa företag har vanligen en lokalt avgränsad rörelse, ofta till stor del uppbyggd på kundrelationer som består över en längre tid. Sådana företag är i regel i särskilt hög grad beroende av kundkretsens goodwill. Verksamheten är – åtminstone delvis – hantverksbetonad och i de flesta berörda yrken finns

en tradition inom branschen, som ganska väl anger vad som krävs för ett fackmässigt arbete och vad som är god praxis i övrigt i kundrelationer. Utredningen ser i hög grad positivt på denna praxis och den allmänna hållning till kunderna som kännetecknar den nämnda typen av företag. Bland dessa kan man emellertid i dagens läge märka en betydande oro över en utveckling som förefaller leda till ett ökat inslag inom branscherna av företag som bedriver sin verksamhet mera kortsiktigt och på ett från konsumentsynpunkt mindre seriöst sätt. Det av konsumentverket nyligen framlagda förslaget till lag om tillsyn över fordonsverkstäder synes sålunda främst vara föranlett av förekomsten av denna typ av problem inom bilreparationsbranschen.[3] Problemen har också tagits upp av utredningens experter och vid hearings anordnade av utredningen. Sveriges Hantverks- och Industriorganisation (SHIO) har vidare tillställt utredningen en skrivelse i ämnet med åberopande bl. a. av ställningstaganden inom Nordiska Hantverksrådet.

När det gäller att komma till rätta med *oseriös näringsverksamhet* kan olika metoder komma ifråga. En viktig omständighet i sammanhanget synes emellertid vara den nyss berörda oklarhet som i dagens läge råder i fråga om vilka krav som ställs på näringsidkare i samband med utförande av konsumenttjänster. Införandet av en lagstiftning, som preciserar dessa krav, borde härvid få betydelse, eftersom den särskilt skulle komma att rikta sig mot icke seriöst bedriven verksamhet. Som ett ytterligare skäl för att införa en civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster kan alltså anföras, att en sådan lagstiftning skulle vara ägnad att stödja de seriöst bedrivna företagens verksamhet.

De skäl som nu anförts till förmån för civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster från konsumentsynpunkt och från näringsidkarsynpunkt synes även göra sig gällande vid en bedömning från mer allmän samhällssynpunkt. Utifrån denna aspekt måste tillskapandet av rättsregler, som på ett bättre sätt än nu är fallet klargör rättsläget, framstå som en fördel. Det skulle också verka till fördel för jämförbarheten mellan olika näringsidkares prestationer och därigenom stärka förutsättningarna för priskonkurrens, om företagens verksamhet inte bedrivs utifrån svåröverskådliga skillnader i grundläggande avtalsvillkor.

Sammanfattningsvis finner utredningen att det föreligger ett klart dokumenterat behov av att konsumentskyddet på tjänsternas område byggs ut genom införande av särskild civilrättslig lagstiftning. Det är främst fyra grundläggande skäl som talar härför, nämligen

- behovet av klarläggande av rättsläget,
- behovet av att konsumentskyddet mot oskäliga avtalsvillkor på tjänsternas område förstärks genom särskild lagstiftning som ger ett skydd inriktat direkt på den enskilde konsumentens rättsliga situation,
- behovet av förbättrat konsumentskydd, utformat på grundvalen av en samlad rättspolitisk bedömning av vad som i civilrättsligt hänseende bör gälla för konsumenttjänster,
- behovet av skydd mot oseriöst bedriven näringsverksamhet.

[3] Konsumentskydd vid bilreparationer, Konsumentverkets rapport 1977:5.

3.3 Avgränsning till konsumentrelationer

Den civilrättsliga lagstiftning som behövs på konsumenttjänsternas område måste avgränsas i två hänseenden. Det gäller att bestämma dels vilka partsrelationer som bör omfattas av lagstiftningen, dels vilka typer av tjänster som bör medtas.

Vad gäller partsrelationerna förutsätter direktiven att lagstiftningsarbetet skall inriktas på avtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter, dvs. konsumentrelationer. Avsikten är enligt direktiven uppenbarligen att lagstiftningen på tjänsteområdet skall knyta an till den uppläggning som getts annan civilrättslig konsumentskyddslagstiftning, såsom konsumentköplagen. En begränsning av lagstiftningen till att på detta sätt avse tjänster som utförs av näringsidkare på uppdrag av konsument medför att framför allt två andra huvudtyper av avtalsrelationer hålls utanför lagstiftningen, nämligen tjänster som näringsidkare utför på uppdrag av annan näringsidkare, näringsidkarrelationer, och tjänster som utförs av privatperson på uppdrag av annan privatperson, privatpersonsrelationer.

I och för sig framstår en avgränsning av lagstiftningen till att enbart gälla konsumentrelationer ingalunda som självklar. Inom köprätten gäller ju allmänna köplagen för alla de nämnda typerna av avtalsrelationer och härpå bygger sedan specialregler för konsumentrelationer i konsumentköplagen. Inom transporträtten har de grundläggande skiljelinjerna inte dragits mellan de ovan nämnda typerna av relationer utan på annat sätt, t. ex. mellan befordran av gods resp. av passagerare. Utländsk civillagstiftning om tjänster är normalt inte begränsad till vissa partsrelationer. Det har ofta framhållits att även mindre näringsidkare kan ha behov av särskilt skydd genom lagstiftning mot betungande avtalsvillkor. Gränsdragningsproblem låter sig svårligen undvikas vid en avgränsning av vad som utgör konsumentrelationer.

Utredningen har emellertid av flera skäl stannat för att begränsa lagstiftningen till att avse konsumentrelationer. Utredningsdirektiven förutsätter en dylik avgränsning. En sådan är också bäst förenlig med utredningens huvuduppgift att stärka konsumentskyddet. Den ligger också i linje med utformningen av annan nytillkommen konsumentlagstiftning. Genom att begränsa också lagstiftningen om tjänster till konsumentrelationer uppnås en fördelaktig lagteknisk samordning med annan konsumentlagstiftning. Av betydelse är också att arbetet inom de norska och danska parallellutredningarna begränsats till att avse konsumenttjänster.

Även vid en mera förutsättningslös bedömning finns enligt utredningens mening starka skäl som talar för den intagna ståndpunkten. Ett lagstiftningsarbete som begränsar sig till avtal mellan näringsidkare och konsument kan bygga på ett huvudsakligen enhetligt intresseläge och åtminstone en viss enhetlighet i fråga om uppdragens ekonomiska omfattning och avtalsförhållandenas allmänna karaktär. Skulle man dra in rena näringsidkarrelationer i lagstiftningsarbetet, skulle denna någorlunda enhetliga bild upplösas. Man skulle vara tvungen att nå fram till lagregler som kunde fullt ut tillämpas i intresselägen av mycket växlande slag, på avtal också om mycket stora värden och på sådana typer av tjänster som bara förekommer när näringsidkare är beställare. Sådana lagregler skulle sannolikt behöva

göras mycket allmänt hållna, något som i regel också är fallet med de lagregler med sådan räckvidd som man finner i utländska civillagar.

En lag om tjänster, även om den är begränsad till konsumentrelationer, bör emellertid kunna få betydande genomslagskraft också i näringsidkarrelationer och privatpersonsrelationer såsom utfyllande rätt, genom analogisk tillämpning och såsom tolkningsunderlag för generalklausulen i 36 § avtalslagen. På detta sätt bör ett lagstiftningsarbete om konsumenttjänster kunna bidra till att klarlägga rättsläget också i fråga om avtal om tjänster i andra partsrelationer. Utredningen behandlar denna aspekt närmare i avsnitt 3.5.4.

3.4 Vilka typer av tjänster bör lagstiftningen omfatta?

Ett grundläggande spörsmål är att bestämma vilka typer av tjänster som bör omfattas av en lagstiftning om konsumenttjänster. Till en början skall utredningen något diskutera vad som kan avses med en tjänst eller med privat serviceverksamhet, för att knyta an till ett i direktiven förekommande ordval.

3.4.1 *Begreppet tjänst*

Det saknas en given definition av begreppet tjänst. I sin här avsedda huvudbetydelse, inriktad på uppdragsavtal i vid mening, har termen först på senare år blivit mer allmänt använd. I nationalekonomiska sammanhang brukar man göra en generell indelning av ekonomisk verksamhet i varor och tjänster ("goods and services"). I civilrättsligt lagstiftningsarbete är dock ett så vitt och vagt tjänstebegrepp till ringa glädje. Detsamma gäller det tjänstebegrepp som kommer till användning i nationalräkenskaperna och som med vissa modifikationer lagts till grund för den av Nordiska kommittén för konsumentfrågor framlagda rapporten om konsumenttjänster.[1] Inom lagstiftningen möter begreppet "tjänst" i här åsyftad huvudbetydelse främst i de marknadsrättsliga lagarna. Marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen är i numera gällande lydelse båda tillämpliga på "vara, tjänst och annan nyttighet". Termerna är i detta sammanhang avsedda att ha en vidsträckt, heltäckande innebörd och då reglerna i lagarna med några undantag gäller lika över hela fältet har det saknats anledning att precisera vad som är avsett att mera exakt förstås med tjänst. Inte heller konkurrensbegränsningslagens företagarbegrepp, som bl. a. innefattar den som "driver rörelse för utförande av viss tjänst åt annan" (26 § KBL), ger någon närmare ledning.

För utredningen har det stått klart att avgränsningen av begreppet "tjänst" i civilrättsligt sammanhang måste göras utifrån de särskilda förutsättningar som gäller för civilrättslig lagstiftning och med beaktande av sambandet med andra civillagar. Åtskilliga verksamhetstyper, som i en vid ekonomisk bemärkelse är att beteckna som tjänster, har en så särpräglad juridisk karaktär eller är föremål för en så omfattande speciallagstiftning att de inte hör hemma i en mera allmän, civilrättslig lagstiftning om konsumenttjänster. I fråga om vissa andra typer kan bedömningen vara mera tveksam och avgörande

[1] Konsumenttjänster (NU 1974:16) s. 11 ff.

för ställningstagandet måste då i första hand vara de praktiska behoven. Det kan nämnas att utredningen sökt göra en inventering av förekommande avtalstyper som skulle kunna falla inom ramen för utredningsuppdraget. Det har visat sig att det finns en sådan uppsjö på dylika avtalstyper att det är uteslutet att redovisa dem alla.

3.4.2 *Tjänster som lagen bör omfatta*

För avgränsningen av de typer av tjänster som det kan ifrågakomma att inrymma i en konsumenttjänstlag ger direktiven viktiga utgångspunkter. I dessa föreslås att utredningen i första hand inriktar sig på vissa praktiskt betydelsefulla och något så när klart avgränsade och överblickbara områden. Särskilt pekas i direktiven på behovet av regler för avtal om arbete på lös sak. Goda skäl sägs vidare tala för att lagen bör vara tillämplig också på underhålls- och reparationsarbeten på hus. Frågan om lagen även bör omfatta nybyggnads- och ombyggnadsarbeten bedöms som tveksam och överlåts åt utredningen att närmare överväga. En annan grupp av avtal som enligt direktiven eventuellt kan behöva täckas in är avtal som gäller behandling av person, exempelvis sjukvård, tandbehandling och skönhetsvård. I detta sammanhang pekas också på tjänster av immateriell art såsom undervisning, juridisk rådgivning osv. Utredningen bör enligt direktiven inte gå in på sådana områden där det redan finns speciell lagstiftning, såsom försäkringsrätten och vissa delar av transporträtten. Utredningsuppdraget sägs inte omfatta sådan service som lämnas från det allmännas sida. Vad som bör förstås med det sistnämnda diskuteras närmare i avsnitt 4.1.2.

Såsom direktiven antyder finns det vissa typer av tjänster som lagstiftningen klart bör omfatta. I direktiven sägs sålunda att *avtal om arbete på lös sak* naturligen intar en central plats. I avsnitt 3.1 har utredningen något utvecklat den betydelse som arbeten på lös sak numera har. Det rör sig främst om reparations- och underhållsarbeten. En annan huvudtyp som på liknande sätt intar en central plats är *arbete på fast egendom*. Också betydelsen av dessa tjänster har belysts i avsnitt 3.1. Såsom direktiven antyder föreligger emellertid en del klara olikheter mellan underhålls- och reparationsarbeten på hus och framför allt större nybyggnadsarbeten, främst uppförande av villor och fritidshus. De berörda olikheterna har särskilt behandlats i direktiven till småhusköpkommittén. Uppdraget att överväga lagstiftning om uppförande åt konsument av byggnad för bostadsändamål har anförtrotts denna kommitté. De närmare gränsdragningar som härigenom aktualiseras behandlar utredningen i 4.2.2. Det kan emellertid konstateras att avtal om arbete på lös sak och på fast egendom, dvs. vad som traditionellt brukar förstås med materiellt arbetsbeting, utgör kärnområden inom lagstiftningsuppdragets ram, därtill av stor vikt. Det rör sig i båda fallen om arbete på fysiska föremål.

Bland andra typer av konsumenttjänster märks avtal om förvaring, om behandling av person, om behandling m. m. av djur, om undervisning och om rådgivnings- och provningsverksamhet. Också dessa typer av tjänster har översiktligt presenterats i 3.1 och flera av dem är särskilt omnämnda i direktiven.

I fråga om *förvaringsavtal* finns regler i 12 kap. handelsbalken ("Om inlagsfä, eller nedsatt eller förtrott gods"). Dessa knapphändiga regler är i hög grad ålderdomliga och ofullständiga och har knappast kommit till med tanke på affärsmässiga åtaganden. De yrkesmässiga förvaringsavtalen, t. ex. förvaring av båtar, möbler, pälsar eller ytterkläder, har likhet med de typiska avtalen om arbete på lös sak såtillvida att näringsidkaren av konsumenten tar emot en sak med ansvar för denna.

Behandling av person och *undervisning* sker som nämnts i 3.1 delvis i privaträttsliga former. Så är regelmässigt fallet när det gäller *skötsel och behandling m. m. av djur.* När det gäller dessa avtalstyper, som sinsemellan givetvis företer många olikheter, är rättsläget ofta oklart till den del det inte normerats av avtal mellan parterna. Ansvaret för personskador m. m. regleras emellertid inom ramen för skadeståndslagen. Frågor om rätt till avbeställning och prisets bestämmande torde höra till de viktigaste konsumentproblemen, liksom självfallet felaktigt utförda prestationer. Viktigt är också att man i fråga om de nu nämnda avtalstyperna inte kan på samma sätt som i fråga om tjänster avseende fysiska föremål hålla näringsidkaren ansvarig för resultatet, t. ex. att en patient blir frisk eller en studerande klarar ett prov. Som framgått av framställningen i 2.5 tillmäts ofta denna olikhet grundläggande betydelse i utländska rättssystem och ligger t. ex. till grund för distinktionen i tysk rätt mellan Werkvertrag och Dienstvertrag (se 2.5.2).

Rådgivnings- och provningsverksamhet innefattar ett betydelsefullt men oenhetligt fält av immateriella uppdrag. Gällande rätt upptar inte några lagregler för förhållandet mellan parterna i fråga om sådana tjänster, om man bortser från de fall när rådgivningen är förenad med s. k. sysslomannaskap, då ålderdomliga bestämmelser i 18 kap. handelsbalken finns att tillgå. Beträffande advokater finns dock ett antal regler av främst offentligrättslig natur. Inom advokatkåren, liksom i växlande utsträckning inom andra kvalificerade yrkeskårer, har det vuxit fram interna, yrkesetiska regler för verksamhetens bedrivande.[2]

Konsumentproblemen på rådgivnings- och provningsområdet kan bl. a. avse frågor om felaktig prestation, dröjsmål, priset och avbeställningsrätt.

Enligt utredningens bedömning hör yrkesmässig förvaring, behandling av person, skötsel och behandling av djur, undervisning samt rådgivnings- och provningsverksamhet till de typer av tjänster, som det kan finnas skäl att inbegripa i en allmän konsumenttjänstlagstiftning till den del verksamheten drivs i privaträttsliga former. De nu nämnda tjänstetyperna kan dock enligt utredningens mening, generellt sagt, knappast tillmätas samma vikt från konsumentskyddssynpunkt som arbete på lös sak och arbete på fast egendom.

3.4.3 *Tjänster som bör falla utanför lagen*

Medan man å ena sidan kan urskilja ett kärnområde för särskild lagstiftning om konsumenttjänster och vissa andra tjänstetyper som det kan finnas skäl att innefatta, kan man å andra sidan avskilja andra typer av tjänster i vid mening som klart bör falla utanför en konsumenttjänstlag. Skälen härför är väsentligen två, nämligen antingen att särskild lagstiftning om avtalstypen

[2] Se särskilt Wiklund, God advokatsed (1973).

redan föreligger eller övervägs i annan ordning eller att avtalstypen ter sig alltför särpräglad för att rimligen kunna passas in i ett lagstiftningsarbete som rör konsumenttjänster i allmänhet.

Direktiven nämner ett exempel, nämligen *försäkringsavtalen.* Här föreligger en omfattande speciallagstiftning, främst försäkringsavtalslagen, och f. n. är en särskild statlig utredning, försäkringsrättskommittén, sysselsatt med att reformera försäkringsrätten. Kommittén har som nämnts i 2.3.9 nyligen lagt fram förslag om införande av en särskild konsumentförsäkringslag.

För konsumenttjänstutredningen har det också tett sig naturligt att inte gå in på *avtal om nyttjanderätt till fast egendom,* t. ex. avtal om hyra och bostadsrätt, ehuru det här i vid bemärkelse kan sägas röra sig om tjänster. På detta område föreligger lagstiftning inom ramen för och i anslutning till jordabalken, som utformats i syfte att tillvarata den svagare partens särskilda behov av skydd. I den mån behov föreligger av att bygga ut dessa regler – t. ex. i fråga om vissa former av korttidsupplåtelser såsom upplåtelse för uppställning eller uppläggning av bilar, båtar, husvagnar osv. – torde detta böra ske i anslutning till jordabalkens regelsystem. Av speciell karaktär genom sitt särskilda inslag av service är rättsförhållandet mellan hotellvärd och hotellgäst.[3]

Utredningen har vidare funnit det självklart att inte gå in på frågor som rör *anställningsavtal,* där ju numera gäller en omfattande arbetsrättslig reglering. Gränsdragningen mellan anställningsavtal och uppdragsavtal om utförande av konsumenttjänster är emellertid inte oproblematisk och utredningen återkommer till detta (se 4.1.2).

Avtal om banklån och annan försträckning, pant och borgen samt liknande *krediträttsliga avtal* måste också anses falla utanför utredningsuppdraget. Även om sålunda bankverksamhet i allt väsentligt ligger utanför, förekommer dock vissa speciella banktjänster i form bl. a. av förvaringsuppdrag och notariattjänster med karaktär av rådgivning eller förvaltning, som möjligen bör innefattas i en lagstiftning om konsumenttjänster.

Utredningen har inte i uppdrag att överväga lagstiftning om *fastighetsmäklartjänster,* eftersom småhusköpkommittén enligt sina direktiv anförtrotts denna uppgift. Denna kommitté är f. n. sysselsatt med att utarbeta en särskild fastighetsmäklarlag, avsedd att inrymma såväl näringsrättsliga som civilrättsliga bestämmelser.

3.4.4 *Uthyrning av varor*

De i avsnitt 3.4.3 nämnda avtalstyperna är av den karaktären att de helt klart faller utanför utredningsuppdraget. Däremot har utredningens ställningstagande till vissa andra avtalstyper varit något mera tveksamt. Hit hör *uthyrning av varor* (lösa saker) eller, med en äldre term, saklega. Denna avtalstyp nämns inte i direktiven men ter sig utifrån ett ekonomiskt betraktelsesätt som en tjänst och har under senare tid fått ökad ekonomisk betydelse, inte minst för konsumenterna. Vid mera tillfälligt behov av vissa saker kan det vara förmånligt och praktiskt att hyra och inte köpa dem. Detta gäller exempelvis bilar, fritidsbåtar och andra fritidsartiklar, filmprojektorer, barnvågar och högtidskläder. Särskilt i fråga om TV-apparater fö-

[3] Se härom Staedler, Tillfällig bostad. Rättsförhållandet mellan hotellvärd och hotellgäst (1974). Staedler betraktar hotellavtalet såsom en specifi[1] avtalstyp. – Arbete med att utarbeta en internationell konvention på området pågår inom UNIDROIT.

rekommer även uthyrning för längre tid. En speciell hyresform är s. k. leasing, som dock torde ha mindre betydelse från konsumentsynpunkt.

Rättsläget är oklart när det gäller avtalstypen uthyrning av vara. Några få ålderdomliga bestämmelser om saklega förekommer i 1734 års lag (13 kap. handelsbalken). Viss ledning ger analogier från köplagen och bestämmelserna om hyra av fast egendom i 12 kap. jordabalken.[4] Bland rättsfrågor av praktisk betydelse kan nämnas ansvaret för skada på saken och räckvidden av hyresmannens vårdplikt samt hyresmannens befogenheter mot uthyraren när han tillhandahålls en sak som är bristfällig eller inte får tillgång till saken i tid. Förekomsten av avtalsklausuler med påtagligt stränga påföljder vid dröjsmål med betalning av hyra visar på ett annat problem.

Genom att uthyrning av varor fått ökad betydelse framstår bristen på klara rättsregler på detta område som ett konsumentproblem. Då uthyraren i regel inte torde lämna ifrån sig föremålet för uthyrningen utan att hyresmannen lämnat ett skriftligt erkännande, som oftast har formen av påskrift av ett mer eller mindre utförligt standardkontrakt, har konsumentverket/KO dock särskilda möjligheter att ingripa med stöd av avtalsvillkorslagen för att tillvarata konsumenternas intressen. Så har också skett. Konsumentverket/KO har sålunda överenskommit med Motorbranschens Riksförbund och olika biluthyrningsföretag om reviderade allmänna villkor för korttidsuthyrning av fordon till konsument. Överläggningar pågår mellan konsumentverket/KO och berörda organisationer och företag bl. a. om avtalsvillkor för uthyrning av fritidsbåtar.

Kreditköpkommittén framlade 1975 förslag till en lag med särskilda bestämmelser om uthyrning av vara, avsedd som komplement till den samtidigt föreslagna konsumentkreditlagen.[5] Förslaget avsåg endast förhyrning för längre tid (mer än en månad) och syftade till att motverka risker för överströmning från kreditförsäljning till långtidsuthyrning. De föreslagna reglerna gällde bl. a. skyldighet för konsumenten/hyresmannen att deponera vissa belopp, upplysningsplikt för uthyraren i vissa hänseenden, uppsägningsrätt för konsumenten om hyresförhållandet pågått längre än sex månader samt regler om rätt för konsumenten att under vissa förutsättningar köpa varan. Förslaget till uthyrningslag, som blev kritiserat under remissbehandlingen, har inte genomförts. I propositionen med förslag till konsumentkreditlag framhöll departementschefen att vissa former av uthyrningsverksamhet, framför allt korttidsuthyrning men även uthyrning för längre tid, fyller ett angeläget konsumentbehov. Departementschefen fann lagförslaget alltför restriktivt utformat men uttalade sig tämligen positivt om förslagen om uppsägningsrätt och rätt för konsumenten att i vissa lägen köpa den förhyrda varan.[6] Sammanfattningsvis borde man enligt departementschefen åtminstone f. n. avstå från att införa en särskild lagstiftning om uthyrning av varor till konsumenter.

Enligt konsumenttjänstutredningens mening har uthyrning av varor till konsumenter numera sådan omfattning och betydelse, att goda skäl finns att även inom denna sektor införa särskild konsumentskyddande lagstiftning. Utarbetandet av en sådan bör bygga på en allsidig bedömning av vad som utgör skäliga avvägningar i avtalsrelationer mellan uthyrare och konsumenter/hyresmän. Härvid bör de aspekter som sammanhänger med reglerna om kreditköp givetvis observeras men de är, som har antytts, långt-

[4] Se vidare J. Sundberg, Om ansvaret för fel i lejt gods (1966).

[5] SOU 1975:63.

[6] Prop. 1976/77:123 s. 142 f.

ifrån de enda. Utarbetande av lagstiftning om uthyrning av varor utgör emellertid en särskild lagstiftningsuppgift. Hyra av lös sak har juridiskt sett rätt begränsade beröringspunkter med de typer av konsumenttjänster som utredningen i det föregående funnit lämpa sig för en samlad lagstiftning. Här rör det sig inte om ett visst arbete på konsumentens egendom eller annan liknande prestation som en näringsidkare utför på uppdrag av en konsument utan om ett existerande föremål, till vilket nyttjanderätten upplåts för kortare eller längre tid mot ersättning.

3.4.5 *Transportavtal*

Utredningen skall härefter redovisa sina överväganden i fråga om *transportavtal*. Enligt direktiven bör utredningen ej gå in på transporträtten till den del speciallagstiftning föreligger. Så är i regel fallet. En lucka i den transporträttsliga lagstiftningen av betydelse från konsumentsynpunkt finns emellertid när det gäller vägtransporter. 1974 års lag om inrikes vägtransport gäller nämligen endast godsbefordran på väg och alltså ej passagerarbefordran, t. ex. busstrafik. Vidare undantas från lagen enligt dess 2 § bl. a. begravningstransporter och befordran av flyttsaker. Skador på passagerare faller dock under trafikskadelagen. Att de nämnda transporttyperna hållits utanför vägtransportlagen synes närmast bero på att denna bygger på en internationell konvention (CMR) och i denna gjorda avgränsningar. I propositionen med förslag till vägtransportlag framhöll föredragande statsrådet att det är angeläget att parternas rättigheter och skyldigheter vid befordran av flyttsaker regleras på ett tillfredsställande sätt. Han pekade härvid särskilt på de standardvillkor på området som antagits efter överläggningar mellan KO och berörda organisationer samt erinrade allmänt om konsumenttjänstutredningens uppdrag.[7] Det standardavtal som antagits av Sveriges Möbeltransportörers Förbund efter förhandlingar med KO reglerar bl. a. frågor om prissättning, transportansvar och reklamationer. Överläggningar pågår mellan konsumentverket/KO och berörda organisationer och företag om standardvillkor för inrikes busstrafik.

Enligt utredningens mening är transporträtten ett så särpräglat område med så pass starkt samband mellan sina olika delar, att lagstiftning på oreglerade sektorer bör byggas upp på transporträttslig grundval. Detta är särskilt påtagligt i fråga om busstransporter men gäller även befordran av flyttsaker. I den mån civilrättslig lagstiftning på dessa områden erfordras vid sidan av den reglering som skett och får antas komma att ske standardavtalsvägen, bör den sålunda genomföras särskilt och inte inrymmas i den allmänna konsumenttjänstlagstiftningen.

En särskild avtalstyp är som förut nämnts avtal om *sällskapsresor*. I direktiven pekas speciellt på denna avtalstyp, samtidigt som där också antyds att den kan kräva en särreglering. Utredningens arbete och överväganden på detta område har i korthet redovisats i avsnitt 1.2. Som där nämnts gör utredningen bedömningen att en eventuell lagreglering på sällskapsreseområdet bör fogas in i en särskild, mer generellt upplagd konsumentskyddslagstiftning om yrkesmässigt bedriven rese-, och turist- och rekreationsverksamhet. Här skall även erinras om vad som ovan nämnts om hotellavtal.

[7] Prop. 1974:33 s. 33 f.

3.4.6 *Utredningens slutsatser*

Sammanfattningsvis gäller att avtal om arbete på lös sak och avtal om arbete på fast egendom utgör lagstiftningsuppdragets kärnområde. Konsumenttjänstlagen bör därför omfatta dessa avtalstyper.

Bland andra typer av konsumenttjänster, som bör kunna komma i fråga i en konsumenttjänstlag, märks förvaring, behandling av person, skötsel och behandling av djur, undervisning samt rådgivnings- och provningsverksamhet, närmast konsulttjänster av teknisk, ekonomisk och juridisk natur. Bland avtal om tjänster i vid mening, som enligt utredningens bedömning faller utanför uppdraget, märks försäkringsavtal, avtal om nyttjanderätt till fast egendom (hyra m. m.), anställningsavtal, krediträttsliga avtal, transportavtal av olika slag, avtal om uthyrning av varor samt fastighetsmäklaruppdrag. Lagstiftning om sällskapsreseavtal bör, i den mån det finns behov därav, ske inom ramen för en speciallag, som även kan innefatta annan yrkesmässigt bedriven rese-, turist- och rekreationsverksamhet.

Utredningen har stannat för att i sitt betänkande lägga fram ett förslag till konsumenttjänstlag som omfattar avtal om arbete på lös sak samt på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning. Detta område har utredningen funnit väl sammanhållet och lämpat för lagstiftning med enhetlig uppläggning. Utredningen har föredragit att begränsa sitt arbete till ett på så sätt avgränsat område framför att i ett slag föreslå lagregler över ett bredare fält. En lagstiftning som sökte ge enhetliga regler för ett mycket stort och disparat område skulle med nödvändighet behöva göras mer abstrakt och svepande och skulle förmodligen komma att i viss mån likna sådana allmänt hållna regler med bred räckvidd som återfinns i kontinentala civillagverk. För att tillgodose önskemålet om en i görligaste mån sammanhållen lagstiftning, har utredningen strävat efter att göra sitt lagförslag "open-ended", så att det i ett senare skede kan byggas på med ytterligare kapitel rörande sådana andra typer av tjänster som enligt vad nyss sagts lämpligen kan inrymmas i en allmän konsumenttjänstlag.

3.5 Lagens uppläggning

3.5.1 *Likheter och skillnader mellan köp och tjänster*

Vid utredningens överväganden om den lämpligaste uppläggningen av en konsumenttjänstlag, i första hand inriktad på avtal om arbete på lös sak samt på fast egendom, har utgångspunkten varit att rättsläget i dag ofta är tämligen oklart och att gällande lagstiftning som kan läggas i botten saknas. Översikten av utländsk rätt i avsnitt 2.5 har visat att någon allmän lagstiftning om konsumenttjänster jämförlig med vad konsumenttjänstutredningens uppdrag åsyftar saknas i andra länder. Vad som närmast finns att tillgå vid komparativa jämförelser är vissa allmänna bestämmelser rörande avtal om tjänster i kontinentala civillagar.

Ett grundläggande spörsmål har varit hur pass nära en lagstiftning om tjänster kan knytas an till vad som gäller för köp av lös egendom (allmänna

köplagen och konsumentköplagen). Som förut nämnts finns det en tendens bl. a. inom tjänsterätten att söka analogt tillämpa rättsregler hämtade från den utförligt lagreglerade och väsentligt mer bearbetade köprätten.

Jämför man varor och tjänster föreligger emellertid viktiga skillnader, särskilt om man bortser från sådana beställningsköp som avses i 2 § köplagen och som står tjänsterna närmare än andra köp. Varor som köps av konsumenter är i regel standardiserade och för det mesta massproducerade. De kan vanligen beses och ofta även undersökas före köpet. I regel har varan ett bestämt pris. Tjänster är däremot normalt inte standardiserade på motsvarande sätt. De är till sin karaktär mer individualiserade och vad som skall utföras beror på vad som överenskommits i det enskilda fallet. Eftersom tjänsterna går ut på en framtida prestation låter de sig inte bedömas på förhand på samma sätt som varor. Vid avtalstillfället är det många gånger oklart för båda parter vad som måste göras för att syftet med uppdraget skall uppnås. Detta är särskilt vanligt vid reparationsarbeten. Ofta kan inte heller priset fixeras i förväg. Eftersom tjänster beställs osedda kan konsumenterna vid beställningstidpunkten ha svårt att bilda sig en uppfattning både om tjänstens kvalitet och om prisets rimlighet. Då tjänster ofta utförs "hantverksmässigt" måste man dessutom räkna med att kvalitetsskillnader kan föreligga inte bara olika näringsidkare emellan utan också i fråga om det sätt på vilket en viss näringsidkare i skilda fall utför sitt uppdrag. Vissa typer av tjänster är dock mer standardiserade än flertalet. Som exempel kan nämnas kemisk tvätt och bilverkstädernas program för service och översyn av bilar med vissa intervaller.

De grundläggande olikheterna mellan varor och tjänster gör sig på olika sätt gällande när man överväger den lämpligaste utformningen av en lagstiftning om tjänster. I det köprättsliga påföljdssystemet gör man sålunda en skillnad mellan species- och genusköp eller med köplagens terminologi köp av bestämt gods respektive leveransavtal. Någon liknande distinktion är svår att göra på tjänsternas område. Tjänsternas karaktär av avtal om utförande av framtida prestation gör att de inte passar in i de inom köprätten uppställda kategorierna.

När köparen häver ett köp på grund av att varan är felaktig, skall han återlämna den felaktiga varan till säljaren. Detta mildrar i de flesta fall konsekvenserna för säljaren av en hävning. På tjänsternas område kan man emellertid inte tänka sig direkta motsvarigheter till de köprättsliga reglerna. Själva den utförda tjänsteprestationen kan ju inte återgå.

De juridiska problem som särskilt aktualiseras vid konsumenttjänster är delvis andra än vid konsumentköp. Vid utförande av konsumenttjänster uppkommer sålunda erfarenhetsmässigt inte sällan tvister som rör *uppdragets närmare innebörd och omfattning* eller bedömningen av situationer som ingen av parterna räknat med vid avtalstillfället. Det är, som framhållits i direktiven, inte ovanligt att konsumenten gör gällande att det utförda och debiterade arbetet går utöver ramen för vad som har beställts. Många exempel på detta slag av tvister finns bl. a. i allmänna reklamationsnämndens praxis såvitt gäller arbete på lös sak. Den oprecisa och rudimentära karaktär som ofta utmärker de bakomliggande avtalen, kan göra dessa tvister svårlösta. Uppenbarligen uppkommer här andra problem än vid köp. Ett viktigt spörsmål är näringsidkarens rätt och eventuella skyldighet att utföra arbeten

som inte kan anses omfattade av uppdraget men som det är lämpligt att utföra i samband med detta. Ett annat spörsmål är i vad mån näringsidkaren i vissa lägen bör vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra en viss tjänst.

Som redan påpekats låter det sig först i efterhand bedömas om en utförd tjänst överensstämmer med vad som avtalats. Då härtill kommer att det ofta är svårt att bedöma utförandet och resultatet av en tjänsteprestation, är det helt naturligt vanligt med tvister som rör frågan om en tjänst är felaktig. Inom köprätten har motsvarande fråga, dvs. när fel i varan föreligger, väsentligen lämnats utanför lagreglerna att avgöras på grundval av juridisk doktrin och rättspraxis. För konsumenttjänsternas del måste emellertid övervägas om inte en lag i ämnet bör uppta uttryckliga regler om vilka krav som i särskilt viktiga hänseenden bör ställas på *näringsidkarens prestation*, när inget särskilt avtalats om detta mellan parterna.

En annan typ av tvister som är vanliga på konsumenttjänsternas område rör *priset* för utförda tjänster. Det är ofta förekommande att priset för tjänsten inte bestämts i förväg och kanske inte heller kunnat bestämmas vid den tidpunkten och ofta har heller inget överenskommits om tillämpade debiteringsnormer. Särskilt vid arbeten på löpande räkning är det vanligt, att tjänsten blir klart dyrare än vad man räknat med. Mot denna bakgrund anges i direktiven lagregler om prisets bestämmande under olika förutsättningar såsom ett viktigt ämne för utredningen att överväga. Man har bl. a. att beakta betydelsen av att det begärda priset överskrider vad som är gängse, innebörden av att näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift samt de rättsliga konsekvenserna av att näringsidkaren utfört tjänsten på ett mer kostnadskrävande sätt än behövligt.

Vid konsumentköp förekommer i betydande utsträckning att konsumenterna ges rätt att inom viss kortare tid ångra köpet och återlämna varan. Konsumenten får vanligen den erlagda köpeskillingen åter eller ett tillgodokvitto på motsvarande belopp. På tjänsternas område, där det ju är fråga om avtal om en framtida prestation, är en liknande återlämningsrätt inte aktuell. Här uppkommer i stället frågan i vad mån konsumenten bör ha rätt att *avbeställa* en tjänst eller säga upp ett långtidsavtal om utförande av tjänster.

Bland andra spörsmål som kommer upp vid ett lagstiftningsarbete på konsumenttjänstområdet men som saknar motsvarighet på konsumentköpens område kan nämnas näringsidkarens ansvar för sådana *skador på konsumentens egendom*, som han åstadkommer i samband med tjänstens utförande. Sådana skador kan leda till att föremålet för tjänsten blir försatt i sämre skick än innan arbetet inleddes eller innebära skador på annan konsumentens egendom.

Vidare måste man överväga *konsumentens* egna *förpliktelser* i olika hänseenden, såsom konsumentens skyldighet att i erforderlig utsträckning medverka till att tjänsten kan utföras i rätt tid och på rätt sätt.

Sammanfattningsvis har utredningen kunnat konstatera att skillnaderna mellan konsumentköp och konsumenttjänster är större än vad man tidigare – bl. a. i direktiven – har antagit. Detta gör att utredningsarbetet inte har kunnat inriktas på att väsentligen ta över stora delar av det köprättsliga regelsystemet. Vid valet mellan olika sakligt motiverade lösningar har ut-

redningen dock i varje särskilt fall eftersträvat överenstämmelse eller parallellitet mellan de köp- och tjänsterättsliga reglerna.

3.5.2 *Valet av lagstiftningsmodell*

En annan central fråga har varit valet av lagstiftningsmodell. Särskilt har utredningen haft att överväga om lagreglerna så långt möjligt skall uttrycka vad som normalt bör gälla eller ges karaktären av minimiskydd. Nära samband härmed har spörsmålet i vilken utsträckning lagreglerna bör göras tvingande.

En nära till hands liggande lagstiftningsmodell är den som företräds av konsumentköplagen. Denna lag är inriktad på att genom tvingande rättsregler tillförsäkra konsumenterna ett visst minimiskydd när deras motparter inte fullgör sina förpliktelser. Lagen ansluter till allmänna köplagen, vars regler utgör normalreglerna inom köprätten med en alltigenom dispositiv karaktär. Vid utformningen av konsumentköplagen har det varit ett huvudsyfte att komma till rätta med sådana ensidiga standardvillkor i konsumentförhållanden, som tidigare tillämpats i hägnet av allmänna köplagens dispositivitet. En relativt likartad lagstiftningsmodell har kommit till användning i det nyligen framlagda förslaget till konsumentförsäkringslag.

Exempel på en annan lagstiftningsmodell ger hyreslagen (12 kap. jordabalken). I denna lag finns ingen genomförd skillnad mellan normalregler och tvingande minimiregler. Principen är att hyreslagens normalregler samtidigt är tvingande till hyresgästens förmån, speciellt i fråga om avtal angående uthyrning av bostadslägenhet. I åtskilliga hänseenden föreligger dock avtalsfrihet. En lagstiftningsmodell liknande hyreslagen finner man bl. a. i 6 kap. sjölagen om befordran av passagerare och resgods, som infördes 1973. Också här är principen att lagens normalregler är tvingande till passagerarnas förmån. Vid inrikes och internordisk fart föreligger avtalsfrihet endast i högst begränsad utsträckning.

Den lagstiftningsmodell, som hyreslagen och 6 kap. sjölagen representerar, överensstämmer med den modell som normalt kommit till användning, när man i svensk och annan nordisk lagstiftning genomfört mer ingående lagreglering av olika kontraktstyper, där man särskilt velat skydda den typiskt svagare avtalsparten. Konsumentköplagens modell, med en markerad skillnad mellan dispositiva normalregler och tvingande minimiregler, framstår närmast som ett undantag. Det är dock att märka att denna lag bara åsyftar att reglera ett urval av frågor, främst angående ansvar för fel i varan.

Det är välbekant att konsumentköplagen under den tid den nu varit i kraft inte kunnat undgå kritik för svårtillgänglighet. Kritiken torde bl. a. ha sin grund i den valda lagstiftningstekniken, som innebär att konsumenten kan åberopa sig inte endast på konsumentköplagen utan också på reglerna i allmänna köplagen om dessa är fördelaktigare för honom och inte har satts ur kraft genom avtalsvillkor. Konsumentens rättsställning låter sig sålunda många gånger endast fastställas genom en sammanställning av vad som gäller enligt allmänna köplagen, konsumentköplagen och tillämpliga avtalsvillkor. I direktiven till den i Sverige pågående konsumentköpsutredningen angående översyn av konsumentköplagen (Dir 1977:83) har departementschefen uttalat att man vid översynen bör i första hand överväga

lämpligheten av att göra de allmänna dispositiva bestämmelserna om köp tvingande vid konsumentköp. I de fall en tvingande reglering av konsumentköpen är befogad, bör den enligt direktiven så långt möjligt vara identisk med den köprättsliga normalregleringen. Man överväger alltså i Sverige att åtminstone delvis frångå lagstiftningsmodellen i den nuvarande konsumentköplagen. Det sagda har än tydligare kommit till uttryck i de tilläggsdirektiv som getts till konsumentköpsutredningen (Dir 1978:98).

På konsumenttjänstområdet saknas som framgått lagfästa normalregler att knyta an till. Betingelserna för lagstiftningsarbetet är alltså väsentligt annorlunda än i fråga om konsumentköp. En annan viktig skillnad ligger däri att standardavtalens utbredning och betydelse generellt sagt är mindre på konsumenttjänsternas område än i fråga om konsumentköp. Utredningen har också noterat att direktiven och tilläggsdirektiven för den nya konsumentköpsutredningen ger uttryck för en annan och mera kritisk bedömning av konsumentköplagens lagstiftningsmodell än den som kommit till synes i de direktiv som gavs till konsumenttjänstutredningen 1972.

Mot bakgrund av det sagda och med särskilt beaktande av att uppdraget inneburit att föreslå lagstiftning på ett tidigare icke lagreglerat område, där osäkerhet ofta föreligger om vad som är gällande rätt, har konsumenttjänstutredningen stannat för att i första hand söka *lagfästa vad som bör gälla såsom normalregler på konsumenttjänsternas område*. Utredningen har i linje härmed inte endast inriktat lagstiftningsarbetet på att utarbeta förslag till regler riktade mot förhållanden som kan sägas framstå som påtagligt otillfredsställande utan har även sökt nå fram till ett samlat regelsystem. Utredningen har eftersträvat att tillskapa balanserade regler för avtalsförhållanden mellan näringsidkare och konsumenter på tjänsternas område, som bygger på en avvägning mellan parternas inbördes rättigheter och skyldigheter, samtidigt som de står i samklang med nutida syn på konsumenternas ställning och skyddsanspråk. Utredningen har sålunda inte bara sökt beakta konsumenternas skyddsintressen utan även sett till näringsidkarnas, inte minst småföretagarnas, behov av säkerhet för att konsumenterna uppfyller sina förpliktelser enligt ingångna avtal.

Enighet har nåtts på det nordiska planet om denna lagstiftningsmodell och rättspolitiska målsättning. Som nämnts i avsnitt 1.2 föreligger en mycket stor överensstämmelse både i sak och i form mellan de svenska och norska lagförslagen, något som bl. a. kommit till uttryck i parallell kapitel- och paragrafnumrering. Den danska utredningen synes i sitt arbete följa i huvudsak samma modell och målsättning som de norska och svenska utredningarna.

Vid den närmare utformningen av lagförslaget har utredningen sökt ge lagregler om de huvudfrågor av praktisk betydelse som möter i samband med avtal om utförande av konsumenttjänster. Oklarhet om rättsläget i sådana frågor är normalt till båda parters nackdel och kan särskilt leda till men för den svagare parten i avtalsförhållandet. Särskilt har det bedömts som angeläget att söka ge lösningar på sådana problem som erfarenhetsmässigt lätt leder till tvister. Utredningen föreslår därför att det i större utsträckning än som skett i köplagstiftningen införs lagregler som direkt rör parternas primära rättigheter och plikter, särskilt i fråga om de krav som konsumenten kan ställa på näringsidkarens prestation. Lagregler, som

anvisar normallösningar på frågor om uppdragets innebörd, räckvidd, utförande och pris, torde både förebygga och underlätta lösandet av konflikter. De är också avsedda att fylla funktionen att stimulera kontakt och kommunikation mellan parterna i samband med uppdragets utförande, en aspekt som utredningen lagt betydande vikt vid.

Utredningen har medvetet föredragit en något fylligare lagtext, som i görligaste mån söker ge besked i viktigare frågor, framför en lagtext som är kortare och skenbart enklare men som skulle ge besked i mindre utsträckning. En fylligare lagtext bör verka till fördel för parterna och deras rådgivare och göra reglerna mer lättillämpade samt underlätta en smidig konfliktlösning. Utredningen har emellertid inte haft ambitionen att åstadkomma någon fullständig rättslig reglering. Vissa typer av obligationsrättsliga problem torde i framtiden liksom hittills bäst lösas inom ramen för rättspraxis och juridisk doktrin. Grundläggande för utredningens överväganden rörande urvalet av ämnesområden och lagtextens utförlighet har varit de praktiska behoven, särskilt sett från konsumentsynpunkt. När det gäller oreglerade frågor, kan erinras om att generalklausulen i 36 § avtalslagen utgör ett remedium med generell räckvidd för att komma till rätta med oskäliga avtalsvillkor.

3.5.3 *Avvägningen mellan tvingande och dispositiva regler*

För utredningen har det stått klart att konsumentskyddet kräver – här liksom i annan civilrättslig konsumentlagstiftning – att normalreglerna i betydande utsträckning måste göras tvingande till konsumenternas förmån. Även regelsystemets klarhet och överskådlighet vinner på att normalregler och tvingande konsumentskyddsregler i stor utsträckning sammanfaller. Däremot finns inget att invända mot att parterna avtalar om villkor som från konsumentsynpunkt är *bättre* än dem lagen anvisar. Att en konsumenttjänstlag inte gärna kan göras tvingande i sin helhet har emellertid framstått som uppenbart. Konsumenttjänsternas heterogena och i stor utsträckning individualiserade karaktär medför att betydande utrymme måste ges för avtalsfrihet. Härtill kommer önskemålet att det i vissa hänseenden bör finnas utrymme för branschanpassade lösningar inom ramen för standardavtal.

I fråga om avtalsfrihetens räckvidd finns det, generellt sett, en viktig skillnad mellan regler som preciserar parternas förpliktelser och sålunda fixerar vad som utgör ett kontraktsmässigt handlande och regler som normerar situationer där en av parterna inte uppfyllt sina förpliktelser. Bestämmelser som preciserar parternas primärförpliktelser åsyftar att lösa viktiga avtalsspörsmål som vanligtvis inte löses av parterna själva i samband med att man kommer överens om uppdraget. Som nämnt föreslår utredningen utfyllande lagregler av denna typ som anvisar lösningar vilka normalt bör ge rimliga och naturliga resultat i ett balanserat avtalsförhållande. När det gäller sådana regler står det klart att utrymmet för avtalsfrihet måste vara betydande. Sålunda måste det i regel stå parterna fritt att avtala om vad uppdraget skall gå ut på och om vilken omfattning det skall ha. Också när det gäller priset för tjänsten måste avtalsfriheten vara utgångspunkt.

När det gäller bestämmelser, som avser att reglera verkningarna av näringsidkares kontraktsbrott, ställer sig saken annorlunda. Vid avtalstillfället

diskuteras sällan vad som skall gälla vid kontraktsbrott och i vart fall torde konsumenterna inte finna anledning att ta upp sådana frågor i den mån de över huvud uppmärksammar dem. Förekommande standardavtal behandlar däremot framför allt konsekvenserna av kontraktsbrott på näringsidkarsidan och är ofta inriktade på att begränsa konsumenternas rätt till hävning, prisnedsättning eller skadestånd. Det finns därför anledning att göra lagreglerna tvingande när det gäller påföljderna för näringsidkares kontraktsbrott. Det finns också skäl att göra reglerna om påföljderna av kontraktsbrott på konsumentens sida tvingande, i detta fall för att hindra att strängare påföljdsregler stipuleras i standardkontrakt.

Vid utredningens kontakter med näringslivsorganisationer har från något håll framkastats tanken att lagreglerna inte skulle göras tvingande i fråga om tjänster till särskilt lågt värde, såsom reparationer på billigare föremål, t. ex. brödrostar eller rakapparater. Detta skulle eventuellt kunna ske genom att en värdegräns angavs i lagen. Utredningen har övervägt förslag av denna typ men förkastat dem som orealistiska. Det föreslagna regelsystemet är inte mera betungande för näringsidkarparten än att det lämpar sig också för småreparationer. I praktiken torde vissa av de frågor som tagits upp i lagförslaget mycket sällan aktualiseras i samband med utförande av mindre tjänster till lågt pris. Ett system med särskilda ansvarsfriskrivningar för sådana tjänster framstår också som principiellt betänkligt. Utredningen får för övrigt hänvisa till vad som sägs i det följande om branschanpassade och schabloniserade lösningar av vissa frågor.

Av central betydelse för avvägningen mellan dispositiva och tvingande regler är självfallet bedömningen av *standardavtalens roll.* Som förut nämnts finns åtskilliga viktiga standardavtal på konsumenttjänsternas område, ofta med riksomfattande räckvidd. Riskerna för ensidiga villkor i standardavtal är erfarenhetsmässigt störst när det gäller påföljder för kontraktsbrott. Lagförslagets påföljdsregler har gjorts tvingande för att förhindra bruk av s. k. friskrivningsklausuler. Det skulle enligt utredningens mening vara rättspolitiskt olämpligt om sådana näringsidkare som tillämpar standardavtal på denna väg skulle kunna säkerställa ett för dem lindrigare ansvar för kontraktsbrott än det som enligt lagens bestämmelser skulle åvila näringsidkare som inte tillämpar standardvillkor. Förutom de konsumentskyddssynpunkter som härvid gör sig gällande, har utredningen beaktat att det ofta torde vara småföretagare som inte använder sig av standardvillkor. Det skulle vara olämpligt om ett typiskt sett strängare ansvar kom att åvila dessa näringsidkare än de större företagarna.

I fråga om många typer av konsumenttjänster är emellertid standardavtal ovanliga, i den mån de alls förekommer. Det förhållandet att konsumenttjänster till stor del utförs av hantverkare och andra småföretagare med lokal verksamhet bidrar säkerligen till att begränsa standardavtalens utbredning. En viktig utgångspunkt vid utformningen av lagförslaget har därför varit att konsumenttjänstlagens regler inte skall behöva kompletteras med standardvillkor. Den föreslagna lagen skall kunna användas direkt i förening med vad som överenskommits individuellt mellan parterna om uppdragets enskildheter.

Rätt utnyttjade kan emellertid standardavtal enligt utredningens mening utgöra ett värdefullt komplement till de föreslagna lagreglerna. Genom att

standardavtal normalt är begränsade till att avse en viss typ av tjänst, kan reglerna ges en mer precis och konkret utformning än fallet är i en lagtext avsedd att tillämpas på ett stort antal skilda typer av konsumenttjänster. Standardavtal kan med andra ord "skräddarsys" att passa konkreta situationer. Denna positiva effekt förutsätter att avtalen är väl utformade och bygger på en rimlig balans mellan parternas rättigheter och skyldigheter. Läget har härvid förändrats väsentligt efter tillkomsten av avtalsvillkorslagen och 36 § avtalslagen. Utredningen utgår från att revision av standardformulär på konsumenttjänsternas område eller införande av nya sådana formulär normalt föregås av överläggningar med konsumentverket/KO.

För att underlätta lagtillämpningen när det gäller utbetalning av ersättningar kan det vara lämpligt att tillämpa schablonbelopp anpassade till normalfall. Utredningen har i lagförslaget förutsatt en sådan ordning och framlägger, såsom närmare redovisas i det följande (7.3.3 och 13.4.4), särskilda lagregler om att skadestånd och avbeställningsersättning kan beräknas såsom s. k. normalersättning. Dessa regler innefattar vissa uppmjukningar av i övrigt tvingande regler.

I lagförslaget har utredningen beaktat det intresse av *branschspecifika lösningar* av konkreta frågor inom ramen för standardavtal som kan föreligga för vissa branschers del. Detta har framför allt skett genom att åtskilliga lagregler formulerats relativt brett, så att preciseringar med hänsyn till branschspecifika förhållanden kan göras inom lagbudets ram. Detta gäller t. ex. vissa regler om sättet för utförandet av en tjänst och om den tid inom vilken tjänsten skall vara utförd. Härigenom ges t. ex. utrymme för branschanpassade preciseringar av vad som är att anse som fackmässigt eller som i olika hänseenden skall anses utgöra "skälig tid". Som exempel kan även nämnas procentuell fixering av det belopp med vilket en ungefärlig prisuppgift högst får överstiga det pris som näringsidkaren från början uppgett. Sådana preciseringar av lagförslagets regler som tillkommit i samråd med konsumentverket/KO, torde ofta kunna ses som uttryck för god sedvana i en bransch och kan därigenom verka vägledande också när standardvillkor inte tillämpas.

Utredningen vill härutöver peka på möjligheterna att uppnå praktiska, branschanpassade lösningar genom att i olika hänseenden utarbeta lämpliga formulär och rutiner i anslutning till lagens regler. I många branscher skulle en ökad användning av enklare beställningsformulär, som upptar avtalets väsentligheter såsom uppdragets innebörd, leveranstiden och det överenskomna priset, sannolikt vara till fördel för båda parter. Generellt vill utredningen i anslutning till ett genomförande av lagförslaget peka på lämpligheten av en översyn av rutiner inom olika branscher i fråga om t. ex. inlämningskvitton, fakturor, reklamationshantering m. m. Konsumentverket/KO torde ha anledning uppmärksamma dessa frågor.

3.5.4 *Möjligheterna till analogisk användning av lagen*

Lagförslaget kommer om det genomförs att utgöra den enda samlade lagstiftningen om tjänster. Dess tillämpningsområde blir dock begränsat till avtalsrelationer näringsidkare–konsument och till vissa typer av tjänster. Här inställer sig spörsmålet i vad mån lagen skall kunna tillämpas analogiskt

såsom uttryck för dispositiv rätt angående tjänster. Att ta ställning härtill ankommer på rättstillämpning och doktrin. Utredningen vill dock för sin del redovisa vissa synpunkter.

Allmänt torde utredningens målsättning att ge lagförslagets regler prägel av normalregler, grundade på en balanserad avvägning av partsintressena, underlätta en analogisk tillämpning. Speciellt torde detta gälla lagförslagets övervägande dispositiva regler om näringsidkarens prestation, priset m. m. Även de i huvudsak tvingande reglerna om påföljder för kontraktsbrott på näringsidkarens respektive konsumentens sida torde dock i betydande utsträckning kunna tillämpas analogiskt såsom dispositiva rättsprinciper.

När det gäller *avtal mellan näringsidkare* om utförande av sådana tjänster som lagförslaget gäller torde man kunna skilja mellan vissa typsituationer. Vissa typfall skiljer sig föga från avtalsrelationer mellan näringsidkare och konsument. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare anlitar en entreprenör för arbeten på en mindre byggnad som används för hans rörelse, såsom en butik eller verkstad, eller att en näringsidkare lämnar in en bil, som han väsentligen använder i rörelsen, för reparation. I sådana fall torde de föreslagna reglerna till mycket stor del kunna tillämpas analogt såsom dispositiv rätt. Annorlunda kan det ställa sig i avtalsrelationer av mer utpräglat kommersiell karaktär, särskilt när det rör sig om större värden eller fortlöpande affärsförbindelser. Lagförslaget är sålunda inte avsett att kunna tillämpas analogt på industrientreprenader och liknande, även om dessa är inriktade på ombyggnads- och renoveringsarbeten.

Analogisk tillämpning kan även komma i fråga när en *privatperson* utför tjänster av sådant slag som lagförslaget avser på uppdrag av annan privatperson. Det bör dock beaktas att man i regel måste ställa mindre stränga krav på privatpersoner än på näringsidkare när det gäller aktivitet i skilda hänseenden. Ofta kan inte heller fackmässighet förutsättas. Inte sällan rymmer för övrigt avtal mellan privatpersoner benefika inslag (väntjänster och liknande).

Analogisk tillämpning på *andra typer av tjänster* än den lagförslaget gäller torde närmast komma ifråga såvitt avser de i avsnitt 3.4.2 berörda typer till vilka det kan vara aktuellt att senare utvidga lagstiftningen. Det måste dock noga prövas i vad mån en i lagförslaget intagen regel verkligen passar för den ifrågavarande avtalstypen.

Påpekas kan att konsumenttjänstlagens regler kan få betydelse utanför sitt tillämpningsområde inte bara såsom dispositiva rättsprinciper utan också såsom ett riktmärke vid *oskälighetsbedömningen enligt generalklausulen* i 36 § avtalslagen. Enligt dess förarbeten kan tvingande lagstiftning, som bara gäller till förmån för konsumenter, ges analog tillämpning med stöd av generalklausulen på avtal med personer som inte är konsumenter men som kan likställas med dessa i fråga om behov av skydd.[1] En sådan tillämpning av generalklausulen med stöd av konsumenttjänstlagen bör enligt utredningens mening särskilt kunna komma i fråga när näringsidkare som utför tjänster tillämpar påtagligt ensidiga standardvillkor i förhållande till småföretagare såsom beställare, t. ex. lantbrukare, hantverkare och innehavare av mindre butiker eller reparationsrörelser.

[1] Prop. 1975/76:81 s. 122 och SOU 1974:83 s. 135.

3.6 Förhållandet till bakre led

Lagförslaget är som framgått inriktat på avtalsförhållanden mellan en konsument som beställare av en tjänst och en näringsidkare som i anledning av en sådan beställning utför tjänsten. Det är naturligt att konsumenten normalt har att hålla sig till sin avtalspart, som också är den som skall svara för att prestationen utförs avtalsenligt. Helt kan man dock inte stanna vid detta. Avtalsförhållandet kan i olika hänseenden påverkas av material och delar som säljs eller andra prestationer som tillhandahålls av näringsidkare som i förhållande till konsumenten befinner sig i bakre led, t. ex. materialleverantörer. Förhållandet till bakre led aktualiseras i två skilda huvudtyper av fall. Den ena gäller konsumentens relationer till näringsidkare i bakre led, den andra det sätt på vilket lagförslaget påverkar avtalsrelationerna bakåt för näringsidkare som är konsumentens avtalspart. Utredningen skall här redovisa sina överväganden i dessa frågor.

3.6.1 *Konsumentens förhållande till näringsidkare i bakre led*

Huvudprincipen i svensk rätt är att ett ingånget avtal endast etablerar ett rättsförhållande mellan parterna. Konsumenten har alltså att hålla sig till den näringsidkare som är hans avtalspart när det gäller t. ex. påföljder i anledning av fel eller dröjsmål. En annan sak är att frågan, vilken eller vilka näringsidkare som i ett visst fall är konsumentens avtalspart, bör avgöras utifrån en helhetsbedömning av den föreliggande avtalssituationen i enlighet med avtalsrättsliga principer. Omständigheterna i ett visst fall kan vara sådana att en näringsidkare bör anses som avtalspart fastän han betecknas som t. ex. underentreprenör.

I konsumentköplagen har dock för två situationer införts regler av skadeståndsrättslig karaktär, enligt vilka konsumenten kan rikta rättsanspråk direkt mot varans tillverkare eller annan i tidigare säljled. Det rör sig om fall där tillverkaren gjort ett garantiåtagande (12 § KKL) eller i annons eller liknande lämnat uppgift om varan avsedd att komma till konsumentens kännedom (14 § KKL). Utredningen kommer i det följande att redovisa sin syn på motsvarande frågor på konsumenttjänsternas område.[1] Vad som här skall övervägas är lämpligheten av själva den angivna huvudprincipen.

Denna princip är, internationellt sett, inte självklar. Sålunda är det sedan länge i bl. a. fransk och belgisk rätt genom institutet "action directe" i vissa lägen möjligt för en köpare eller motsvarande att göra gällande framför allt påföljder i anledning av fel direkt mot tillverkare och liknande. I nordisk rätt har ett liknande synsätt införts i den norska köplagen i samband med att de särskilda, tvingande reglerna om konsumentköp infördes i denna 1974. Enligt § 49 a i norska köplagen[2] kan köparen vid konsumentköp göra gällande krav på grund av att den köpta varan är felaktig också mot producent, importör eller annan i tidigare säljled, förutsatt att den som sålt till konsumenten kan göra gällande motsvarande krav. Denna rätt har konsumenten oberoende av om näringsidkaren i det bakre ledet lämnat garanti. Konsumenten har valrätt mellan att vända sig mot sin avtalspart eller tillverkaren med krav i anledning av fel i varan. Det fordras alltså inte att konsumenten först skall vända sig mot sin avtalspart. Den bakomliggande

[1] Se avsnitt 6.2 resp. 11.3.

[2] Ot. prp. 1973–74 nr 25 s. 49 ff.

tanken är att säljare av massproducerade industrivaror huvudsakligen bara framstår som ett distributionsled utan inflytande på varans kvalitet. Ansvaret för varan anses i första hand böra ligga hos producenten.[3] Tillverkarens ansvar i förhållande till konsumenten överstiger dock inte hans ansvar i förhållande till den mellanliggande säljaren. Vid hävning av ett köp hos tillverkaren kan därför konsumenten inte kräva att få åter det pris han betalat säljaren utan endast det pris som säljaren betalat tillverkaren. Det är alltså fråga om s. k. hoppande regress. Härtill knyter sig dock en särskild regel som riktar sig mot ansvarsfriskrivning (§ 49 a andra meningen).

Det norska forbrukertjenesteutvalget avser att för konsumenttjänsternas del lägga fram ett lagförslag som bygger på samma principer som de som införts i norsk köprätt.[4] Konsumenten föreslås sålunda kunna göra gällande felpåföljder direkt mot materialleverantör i bakre led, när det föreligger fel i levererat material eller levererade delar. Vidare föreslås felansvar kunna göras gällande direkt mot underentreprenör.

Utredningen har övervägt i vad mån motsvarande regler om *direkttalan* mot bakre led bör föreslås för svenskt vidkommande. Utredningen har därvid även övervägt en – jämfört med den norska regeln om solidariskt ansvar – modifierad regel om direkttalan, nämligen en regel som ger konsumenten möjlighet att *subsidiärt* vända sig till tillverkaren (motsvarande) om han först utan framgång framställt kravet mot den näringsidkare som är hans avtalspart. En dylik regel skulle få betydelse från konsumentskyddssynpunkt framför allt när näringsidkaren/avtalsparten försvunnit från marknaden, är insolvent eller ställer sig allmänt omedgörlig. Det skulle dock inte fordras att konsumenten utan framgång begagnat sig av rättsligt förfarande vid domstol eller liknande för att den subsidiära talerätten skulle kunna göras gällande, utan det skulle räcka med att en hos avtalsparten framställd reklamation avvisats eller inom viss angiven tid inte föranlett någon reaktion.

Otvivelaktigt föreligger skäl som talar för regler om direkttalan. Sådana regler är ägnade att stärka konsumentens ställning, speciellt i situationer där han möter svårigheter att komma till sin rätt därför att hans avtalspart har betalningsproblem eller obefogat ställer sig avvisande till reklamation. Härtill kommer att det allmänt sett framstår som rimligt att materialleverantörer bär ansvaret för de ekonomiska följderna av fel i tillverkat material, så att detta ansvar inte övervältras på de näringsidkare – ofta utpräglade småföretagare – som använder materialet vid utförande av konsumenttjänster.

Mot införandet av lagregler om direkttalan på konsumenttjänsternas område talar emellertid, i dagens läge, att en motsvarande möjlighet inte föreligger i Sverige när det gäller konsumentköp. Enligt utredningens mening har de skäl som talar för införande av direkttalan snarare större bärkraft på köpområdet än på tjänsternas område. Medan på köpområdet den näringsidkare som säljer till konsumenter ofta endast är en ren distributör av helt färdiga varor, har på tjänsteområdet den näringsidkare som utför tjänster åt konsumenter ett eget ansvar för val av rätt material eller reservdelar och för att detta material eller dessa delar hanteras fackmässigt vid tjänstens utförande. Medan en direkttalan angående fel i köpt vara i regel skulle avse hela föremålet för köpet, skulle vidare motsvarande talan på tjänsternas område bara avse en del av tjänsten, nämligen däri ingående

[3] Selvig i JFT 1977 s. 27.

[4] Se § 3–18 i det norska lagförslaget (*bilaga 1*).

material. Införande av institutet direkttalan fordrar att lösningar anvisas på dessa och andra komplikationer.

Vid en samlad bedömning har utredningen därför stannat för att inte lägga fram något förslag om direkttalan. Utredningen har härvid särskilt fäst avseende vid betydelsen av en samordning med den pågående översynen av lagstiftningen om konsumentköp. Genom tilläggsdirektiv har konsumentköpsutredningen fått i uppdrag att överväga om inte tillverkare och andra näringsidkare i tidigare säljled bör ha ett mera direkt ansvar mot konsumenterna än som f. n. är fallet.

3.6.2 *Näringsidkarens förhållande till bakre led*

Den andra huvudfrågan när det gäller förhållandet till bakre led är vilken betydelse lagförslaget får för de näringsidkare, som utför konsumenttjänster, i deras egna förhållanden till företagen i bakre led. Förslaget till konsumenttjänstlag ålägger enligt tvingande regler näringsidkare, som utför konsumenttjänster, skyldigheter gentemot konsumenterna i en rad skilda hänseenden. Särskilt märks ansvaret för fel och dröjsmål, som kan leda till påföljder såsom skyldighet att avhjälpa, prisavdrag, hävning och skadeståndsskyldighet. Enligt lagförslaget går näringsidkaren som regel inte fri från ansvar om felet eller dröjsmålet beror på en materialleverantör, underentreprenör eller motsvarande.

I dagens läge råder i princip full avtalsfrihet i näringsidkares relationer med bakre led. Den tvingande lagstiftning som finns rörande avtalsrelationer mellan näringsidkare är mindre omfattande och förekommande lagar av denna karaktär såsom avbetalningsköplagen, vissa delar av kommissionslagen och jordabalkens hyreskapitel, ligger väsentligen vid sidan av här aktuella frågor. Under utredningens arbete har emellertid frågan väckts om inte lagförslaget borde kompletteras med lagregler som gäller näringsidkarens avtalsrelationer till bakre led. Flera skäl talar i och för sig härför.

Lagförslaget ålägger näringsidkare som utför konsumenttjänster ett relativt omfattande ansvar. De berörda näringsidkarna är till stor del hantverkare eller andra småföretagare. De befinner sig typiskt sett ofta i underläge i förhållande till leverantörssidan, som till stor del domineras av ett fåtal stora tillverkare. Byggnads- och installationsmaterielbranscherna samt bilbranschen och hushållskapitalvarubranschen ger exempel härpå. Försäljningen från tillverkarna till de berörda näringsidkarna sker ofta på villkor intagna i standardkontrakt, som inte sällan torde ha en ensidig utformning till leverantörssidans fördel, t. ex. genom friskrivningar från skadeståndsansvar eller långtgående begränsningar av köparens hävningsrätt. Även där standardvillkor saknas eller har en mer nyanserad utformning kan emellertid den bristande balansen i parternas ekonomiska styrka lätt medföra att näringsidkare som utför konsumenttjänster rent faktiskt har svårt att hävda sin rätt gentemot leverantörerna. Problemen rör även utformningen av förekommande lagregler. Sålunda medför regeln i 54 § köplagen om preskription av talerätten efter ett år, att näringsidkare, som drabbas av reklamationer från konsumenterna på grund av fel som kan återföras på inköpt material eller inköpta delar, i många fall inte kan reklamera bakåt utan får slutligt ta förlusten.[5]

[5] Utredningens ställningstagande till reklamationsfrågor behandlas i avsnitt 11.4.7.

Svårigheter för berörda näringsidkare att föra konsumentskyddskostnader bakåt i situationer, där detta framstår som berättigat, kan föranleda nackdelar från konsumentsynpunkt. Näringsidkarna får nämligen antas många gånger vara benägna att i sådana lägen inta en avvisande hållning mot konsumenter som reklamerar. Självfallet har sådana svårigheter också näringspolitiska aspekter, som knyter sig till småföretagarnas situation.

Frågor liknande de nu behandlade övervägdes vid införandet av konsumentköplagen. Från näringslivshåll förordade man emellertid då att ansvarsförhållandena mellan leverantörer och säljare reglerades genom frivilliga överenskommelser mellan berörda parter.[6] Förbud enligt avtalsvillkorslagen mot användning av oskäliga avtalsvillkor kan bara riktas mot näringsidkare som sluter avtal direkt med konsumenter. Detta hindrar inte att företrädare för näringsidkare i bakre led ofta är representerade vid överläggningar med konsumentverket/KO i avtalsvillkorsfrågor.[7] Mot bakgrund av konsumentköplagens regler och förekommande standardkontrakt om garantier m. m., som kommit till efter överläggningar med KO, har i vissa fall särskilda överenskommelser träffats mellan företrädare för detaljist- och leverantörsleden om reglering av bl. a. reklamationer.

Vid lagstiftningsarbetet har man emellertid varit klar över att oskäliga avtalsvillkor utgör ett problem inte bara för konsumenterna utan även för mindre näringsidkare. Vid utformningen av den nya generalklausulen i 36 § avtalslagen har, såsom antytts ovan i 2.3, de sistnämndas skyddsbehov särskilt observerats. Detta har också kommit till uttryck i lagtexten. Vid prövning av om ett villkor är oskäligt skall särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller eljest intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Av förarbetena framgår tydligt att en kategori som härvid särskilt åsyftas är småföretagarnas avtalsrelationer till leverantörssidan. Generalklausulens utformning i detta hänseende ligger i linje med den uppfattning och de förslag, som hade framförts i konsumenttjänstutredningens remissyttrande.[8] I motiven till generalklausulen framhålls bl. a. att i affärsförhållanden bör avtalsvillkor kunna jämkas, när den ena avtalsparten utnyttjar sin starkare ställning till att skaffa sig förmåner på motpartens bekostnad.[9] Förarbetena ger även riktlinjer för bedömningen av ett stort antal konkreta typer av ensidiga avtalsvillkor, såsom långtgående friskrivningar från skadeståndsansvar och inskränkningar i hävningsrätt. Av särskilt intresse i förevarande sammanhang är förarbetsuttalandena om att generalklausulen kan tillämpas på situationer där olika led är beroende av varandra.[10] Har exempelvis en detaljhandlare på grund av bestämmelser i konsumentköplagen måst finna sig i hävning, avdrag på köpeskillingen eller ersättningsanspråk från köparens sida på grund av tillverkningsfel som tillverkaren inte har kunnat avhjälpa, bör detaljhandlaren kunna åberopa detta när det gäller tillämpning av avtalet med tillverkaren.

Motsvarande bedömning bör efter ett genomförande av förslaget till konsumenttjänstlag anläggas på avtalsförhållanden som berörs av den lagen. Att en småföretagare, som utför konsumenttjänster, har kommit i ett trängt läge mellan å ena sidan konsumentskyddslagstiftningens krav och å andra sidan en överlägsen leverantörs villkor, bör inte få föranleda att konsumenternas rättsläge försämras. Det torde i stället böra leda till att leverantörens villkor jämkas så att en rimlig balans mellan de berörda par-

[6] Prop. 1973:138 s. 122.

[7] Jfr prop. 1971:15 s. 84 f.

[8] Prop. 1975/76:81 bl. a. s. 83 f.

[9] Prop. 1975/76:81 s. 104 f (jfr s. 118) och SOU 1974:83 s. 110.

[10] Prop. 1975/76:81 s. 129 f. Se även SOU 1974:83 s. 160 och prop. 1976/77:110 s. 44.

ternas rättigheter och skyldigheter upprätthålls.

De farhågor som framförts för att småföretagare kan komma i ett besvärligt läge på grund av sin underlägsenhet i förhållande till leverantörssidan vid ett genomförande av lagförslaget, saknar enligt utredningens mening inte helt fog. De bör dock, i förekommande fall, föranleda åtgärder riktade mot leverantörssidan och inte tas till intäkt för en begränsning av konsumentskyddets räckvidd. Medlet att komma till rätta med här aktuella problem är enligt gällande rätt närmast en tillämpning av generalklausulen i 36 § avtalslagen. Denna är självfallet avsedd att aktivt tillämpas, men torde till stor del fylla sin funktion genom att utgöra ett underlag vid avtalsförhandlingar inom näringslivet.

Utredningen är således inte beredd att föreslå särskild lagstiftning om näringsidkares inbördes avtalsrelationer i här aktuella hänseenden. För att nå önskade skyddssyften skulle en sådan lagstiftning behöva göras tvingande. Detta skulle föranleda stora svårigheter med hänsyn till de betydande olikheter som torde föreligga i skilda situationer och intresselägen. Härtill kommer den nära anknytningen till köprätten. Lagstiftning rörande försäljning av material och delar till näringsidkare som utför konsumenttjänster skulle i allt väsentligt röra köprättsliga frågor som rimligen bör ses i ett vidare köprättsligt sammanhang. Däremot finns det enligt utredningens mening goda skäl som talar för att avtalsrelationer i bakre led blir föremål för närmare utredning. Riksdagen har 1978 hemställt härom i anledning av en motion i saken.[11] Genom de i förra avsnittet (3.6.1) berörda tilläggsdirektiven har konsumentköpsutredningen också fått i uppdrag att behandla frågan om hur en utvidgning av konsumenternas rättigheter påverkar förhållandet mellan olika led på näringsidkarsidan. Konsumenttjänstutredningen utgår från att man härvid även kommer att beakta sådana köp av material m. m. som företas av näringsidkare som utför tjänster.

3.7 Kostnads- och informationsfrågor

Utredningen har övervägt om ett genomförande av lagförslaget medför ökade kostnader. Detta torde på det hela taget inte bli fallet. Sett i stort åläggs knappast näringsidkarna enligt förslaget något strängare ansvar än de redan har enligt dispositiv rätt. Däremot förekommer i dag åtskilliga former av friskrivningar som begränsar de ekonomiska konsekvenserna av näringsidkarens kontraktsbrott och som inte kan bibehållas vid ett genomförande av förslaget. Härigenom framtvingas en viss omfördelning av ekonomiska risker mellan näringsidkare/uppdragstagarsidan och konsument/beställarsidan. Denna låter sig dock knappast kvantifieras och torde bl. a. på grund av den mer begränsade användningen av friskrivningar på tjänsteområdet vara mindre än motsvarande effekt vid reformering av konsumentköpslagstiftningen.[1] Det kan redan nu nämnas att utredningen genom att utforma reglerna om näringsidkares skadeståndsansvar på grundval av den s. k. normalförlustläran samt genom att öppna möjlighet till standardiserade normalersättningar medvetet har begränsat riskerna för näringsidkarna att behöva utbetala särskilt stora och svårförutsebara skadeersättningar.

[11] LU 1977/78:30. Rskr 1977/78:372.

[1] Ang. frågan om ev. kostnadsövervältringseffekter, se Konsumentköplag (SOU 1972:28) s. 54.

Genomförandet av lagförslaget lägger betydelsefulla uppgifter på konsumentverket/KO. Dessa avser i första hand förhandlingsarbete rörande avtalsvillkor och informationsskyldighet samt upplysnings- och utbildningsinsatser. Då konsumentverket redan nu bedriver ett omfattande förhandlingsarbete rörande konsumenttjänstfrågor blir det i det förstnämnda hänseendet, såvitt utredningen kan bedöma, väsentligen fråga om omdisponering av befintliga resurser.

När det gäller upplysnings- och utbildningsinsatser vill utredningen understryka vikten av att information om den nya lagstiftningen verkligen tränger ut både till konsumenterna och till alla de näringsidkare – till övervägande del småföretagare – som berörs. Som lämpliga medier härför vill utredningen särskilt peka på dags- och fackpress samt TV och radio. Härutöver behöver särskilt informationsmaterial iordningställas och spridas, bl. a. till konsumentrådgivare. Utredningen utgår från att dessa upplysnings- och utbildningsinsatser prioriteras i samband med lagstiftningens införande samt att insatserna görs inte bara inom ramen för den offentliga konsumentupplysningen utan även av näringslivets organisationer. Uppgiften att handha och bekosta de mot konsumenterna riktade informationsinsatserna ligger i första hand på konsumentverket. Det torde ankomma på verket att begära särskilda medel härför i den mån detta bedöms erforderligt.

3.8 Behovet av kompletterande åtgärder

Det framlagda lagförslaget är avsett att, inom sitt tillämpningsområde, bilda grundvalen för konsumentskyddet på tjänsteområdet. Den föreslagna lagen ingår emellertid, såsom framgått bl. a. av översikten i avsnitt 2.3, i ett större konsumentskyddande system. Civilrättsliga, konsumentskyddande regler som direkt avser tjänster återfinns bl. a. i 36 § avtalslagen, konsumentkreditlagen och även hemförsäljningslagen. Den marknadsrättsliga lagstiftningen, marknadsföringslagen, avtalsvillkorslagen och även konkurrensbegränsningslagen, är tillämplig också på konsumenttjänster. En kort översikt över näringsrättsliga regler om auktorisation och liknande har lämnats i avsnitt 2.3.1. Vidare märks att den s. k. småmålslagen är tillämplig också på konsumenttjänster och att tvister om sådana – såvitt avser arbete på lös sak – prövas av allmänna reklamationsnämnden. Förhandenvaron av detta konsumentskyddande system har stor betydelse för att säkerställa den föreslagna konsumenttjänstlagens genomslagskraft. Speciellt gäller detta avtalsvillkorslagen och det i anslutning därtill av konsumentverket/KO utformade förhandlingssystemet samt 36 § avtalslagen.

Utredningen har funnit att lagförslaget låter sig inpassas i det konsumentskyddande systemet utan att ändringar påkallas i detta. I själva verket utgör konsumenttjänstlagen en del av detta system som hittills har saknats. I några hänseenden har emellertid utredningen funnit anledning att överväga kompletterande lagändringar. Ett sådant spörsmål rör en utvidgning av konsumentkreditlagens räckvidd såvitt gäller konsumenttjänster. Övervägandena i denna del redovisas i avsnitt 9.8. Ett annat spörsmål gäller en utvidgning av reglerna i 4 § marknadsföringslagen om produktsäkerhet och

uppenbart otjänliga produkter till att även avse tjänster som brister i säkerhet och tjänlighet. Utredningens överväganden i denna fråga behandlas i avsnitt 8.4.

För att säkerställa konsumenttjänstlagens genomslagskraft på fältet och en fortgående rättsutveckling genom praxis är det viktigt att konsumenterna har tillgång till väl fungerande instrument för prövning av tvister. För utredningen framstår det som en klar brist att konsumenterna såvitt gäller arbeten på fast egendom saknar möjlighet att få tvister prövade av allmänna reklamationsnämnden – till skillnad från vad som är fallet i fråga om tjänster som avser arbete på lös sak. Utredningen har därför i sitt remissyttrande tillstyrkt reklamationsutredningens förslag att utvidga nämndens kompetensområde i detta hänseende.[1] Utredningen har härvid uttalat sig för en tidsmässig samordning mellan konsumenttjänstlagens införande och den föreslagna utvidgningen.

Konsumenttjänstlagen kan genomföras utan att man behöver avvakta den pågående revisionen av konsumentköplagen. I vissa hänseenden går den föreslagna konsumenttjänstlagen längre från konsumentskyddssynpunkt än den nuvarande konsumentköplagen. Utredningen ser det emellertid inte såsom en nackdel att konsumentskyddet under en övergångsperiod är mer utbyggt på tjänsternas område än på köpområdet. Förhållandet har för övrigt varit det omvända sedan 1974. Härtill kommer att det i flera avseenden föreligger grundläggande skillnader mellan köp och tjänster (se avsnitt 3.5.1).

En svårighet som tämligen generellt möter vid genomförande och tillämpning av lagstiftning är förekomsten av mindre grupper av oseriösa näringsidkare som medvetet sätter sig över lagstiftningen. Att sådana näringsidkare förekommer inom vissa konsumenttjänstbranscher har ofta påtalats. Utredningen har sedan år 1974 medverkat i en av konsumentverket, framför allt med hänsyn till nu antydda förhållanden, tillsatt arbetsgrupp med syfte att mot bakgrund av den konsumentpolitiska utvecklingen bedöma i vilken utsträckning och i vilken form auktorisation av näringsidkare bör användas som medel att förbättra konsumenternas situation. Arbetsgruppen har hösten 1978 framlagt sin rapport, till vars slutsatser och förslag utredningen kan ansluta sig.[2] I anslutning till att denna rapport överlämnats till regeringen har konsumentverket aktualiserat frågan om införande av institutet näringsförbud. Utredningens syn på frågan om näringsförbud redovisas i avsnitt 8.4.

[1] Tvistlösning på konsumentområdet (SOU 1978:40).

[2] Auktorisation och konsumentskydd, rapport KOV 1978:08–02.

4 Lagens tillämpningsområde

En utgångspunkt vid bestämningen av konsumenttjänstlagens tillämpningsområde är att lagen skall gälla vad man med en modern terminologi kallar uppdragsavtal.[1] Härmed menas ett avtal varigenom någon åtar sig att utföra eller låta utföra arbete utan att ett anställningsförhållande föreligger. Att rena anställningsavtal, dvs. avtal mellan arbetsgivare och arbetstagare, skall falla utanför lagens tillämpningsområde följer redan av direktiven. Uppdragsavtalen kan vara av högst varierande beskaffenhet, och de har egentligen inte annat gemensamt än att det centrala åtagandet avser arbete och att den arbetspresterande parten (uppdragstagaren) normalt har en mer självständig ställning än en typisk arbetstagare. En uppdragstagare är ofta egen företagare som driver rörelse i skatterättslig mening och har anställd arbetskraft. Inte sällan är uppdragstagaren en juridisk person. Han kan emellertid också vara en person som bara tillfälligt eller i liten skala åtar sig att självständigt utföra arbetsuppgift åt annan.

Alla uppdragsavtal skall inte omfattas av konsumenttjänstlagen. Tillämpningsområdet måste begränsas i två hänseenden dels såvitt gäller parterna, dels såvitt gäller avtalstyperna.

4.1 Parterna

Enligt vad utredningen har framhållit i avsnitt 3.3 bör konsumenttjänstlagen gälla avtal mellan näringsidkare och konsument. Utredningsförslaget följer här direktiven och knyter an till samma partsrelation som är bestämmande för bl. a. konsumentköplagens och avtalsvillkorslagens tillämpningsområde. Frågan är emellertid om begreppen konsument och näringsidkare i alla avseenden bör ha samma innebörd i konsumenttjänstlagen som i gällande konsumentlagstiftning.[2] Värdet av en enhetlig terminologi på konsumenträttens område talar i och för sig för att konsumenttjänstlagen bör ansluta till redan etablerade begrepp. I vissa avseenden finns det dock anledning att särskilt överväga vad som på tjänsternas område bör förstås med näringsidkare och konsument.

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 103 och Sigeman i Malmström, Civilrätt (7 uppl. 1977) s. 239.

[2] Se om näringsidkar- och konsumentbegreppen bl. a. Bernitz, Konsumentskyddet i Svensk rätt i omvandling (1976) s. 76 ff.

4.1.1 *Konsument*

Utgångspunkten för gällande konsumentlagstiftning kan sägas vara att den enskilde medborgaren i sin egenskap av privatperson (konsument) i avtalssammanhang anses underlägsen den näringsidkare som till allmänheten yrkesmässigt utbjuder varor eller tjänster. Utredningen har i kapitel 3 konstaterat att det föreligger ett klart behov av konsumentskydd också på tjänsternas område. Som antytts i avsnitt 3.3 kan det emellertid diskuteras om inte den som ingår avtal i egenskap av yrkesutövare ibland också är i behov av lagens skydd mot en starkare part. Redan vid konsumentköplagens tillkomst behandlades frågan om inte kretsen av köpare (konsumenter) som skyddas av de tvingande reglerna borde vidgas till att omfatta även sådana kategorier av yrkesutövare som driver verksamhet i andra än affärsmässiga former, t. ex. lantbrukare och hantverkare. Den slutliga ståndpunkten blev emellertid att tillämpningsområdet begränsades till fall "när konsument av näringsidkare köper vara, som är avsedd huvudsakligen för enskilt bruk". Det framgår av propositionen att lagen avsågs ha i huvudsak samma tillämpningsområde som avtalsvillkorslagen och hemförsäljningslagen.[3] Konsumentkreditlagen knyter i sin tur an till konsumentköplagens konsumentbegrepp.

Enligt utredningens mening finns det inte någon anledning att redan nu ompröva det ställningstagande som ligger till grund för konsumentköplagen i här berört hänseende. Beträffande möjligheterna till en analog tillämpning av den föreslagna konsumenttjänstlagens bestämmelser hänvisas till avsnitt 3.5.4.

4.1.2 *Näringsidkare*

Konsumenttjänstlagen bör som inledningsvis nämnts i avsnitt 4.1 begränsas till att gälla avtal om tjänster som utförs av näringsidkare. Med hänsyn till värdet av en enhetlig terminologi på konsumenträttens område bör begreppet näringsidkare i princip ha samma innebörd som i t. ex. konsumentköplagen. Det bör med andra ord fattas i vidsträckt bemärkelse och inbegripa varje fysisk eller juridisk person som yrkesmässigt driver verksamhet av ekonomisk natur.[4] I principiell överenstämmelse med vad som gäller enligt konsumentköplagen bör emellertid inte varje avtal med den som är näringsidkare omfattas av konsumenttjänstlagen. Om en näringsidkare tillfälligt åtar sig ett uppdrag utanför sitt yrkesområde skiljer sig uppdraget inte nämnvärt från ett uppdrag som någon åtar sig såsom privatperson.

Av särskild betydelse på konsumenttjänstområdet är emellertid frågan om lagen bör gälla avtal om tjänster som utförs som extraarbete eller bisyssla (s. k. extraknäck). Flera olika omständigheter måste härvid beaktas.

Att den arbetspresterande utför tjänsten såsom ett led i sin huvudsakliga verksamhet, bör enligt utredningens mening inte vara avgörande för frågan om lagens tillämplighet. Erfarenheten visar att det från konsumentskyddssynpunkt är angeläget att även tjänster som utförs såsom extraarbete bör kunna omfattas av konsumenttjänstlagen. Den som åtar sig att utföra en bilreparation åt en konsument skall alltså inte kunna undandra sig ett näringsidkaransvar enbart under hänvisning till att det är fråga om fritids-

[3] Prop. 1973:138 s. 120.

[4] Prop. 1973:138 s. 160.

verksamhet och att han under normal arbetstid har ställning såsom anställd.

En förutsättning för att uppdragstagaren skall betraktas såsom näringsidkare i lagens mening bör emellertid vara att uppdraget gäller en tjänst som ligger inom ramen för hans yrkesmässiga kunnande. En byggnadsarbetare bör alltså kunna betraktas såsom näringsidkare om han åtar sig att på sin fritid uppföra ett garage. Avgörande för frågan om tjänsten ligger inom ramen för uppdragstagarens yrkesmässiga kunnande bör vara hur konsumenten haft anledning att uppfatta situationen. Den som utan förbehåll åtar sig att på sin fritid utföra rörinstallationer bör alltså kunna betraktas såsom näringsidkare även om han har sin huvudsysselsättning inom en annan bransch.

En ytterligare förutsättning för att uppdragstagaren skall omfattas av lagen bör vara att han utför tjänster av ifrågavarande slag med någon regelbundenhet. Även i detta avseende bör det vara avgörande hur den enskilde konsumenten haft anledning att uppfatta situationen.

Däremot bör det inte vara en förutsättning för näringsidkaransvar att uppdragstagaren genom reklam eller andra marknadsföringsåtgärder utbjudit sina tjänster till allmänheten. Även den som inte öppet åtar sig uppdrag bör kunna omfattas av lagen om hans verksamhet kan anses jämställd med sådan som är direkt riktad till allmänheten. Det finns enligt utredningens mening skäl att göra undantag för tjänster som utförs åt släkt och åt nära grannar och vänner. Utredningen åsyftar dock här bara sådana fall där parternas personliga relationer är sådana att det skulle te sig främmande att tala om ett konsument-näringsidkarförhållande. (Jfr avsnitt 3.5.4.)

För att lagen skall vara tillämplig bör det vara fråga om tjänster som utförs under den uttalade eller underförstådda förutsättningen att konsumenten skall utge visst vederlag. Att vederlaget skall utgå "in natura" – något som inte är ovanligt i samband med extraknäck – bör dock inte ha någon principiell betydelse.

En fråga med aktualitet på konsumenttjänsternas område är huruvida det i social- och arbetsrätten utbildade arbetstagarbegreppet bör inverka på bedömningen av om den som utför arbete åt konsumenten skall betraktas som näringsidkare eller ej.[5] Begreppet arbetstagare förekommer i ett stort antal författningar. Även om begreppets kärna är gemensam för de sammanhang i vilket det förekommer anses begreppets närmare innebörd böra bestämmas utifrån de ändamålssynpunkter som bär upp den ifrågavarande lagen eller bestämmelsen. Arbetstagarbegreppet har alltså inte några alldeles enhetliga konturer. Allmänt torde man dock kunna säga att begreppet kan tjäna till viss ledning för bedömning av gränsfall där det är tveksamt om en viss person skall anses som näringsidkare eller ej. Om flertalet omständigheter av betydelse talar för att vederbörande är arbetstagare torde han som regel inte böra betraktas som näringsidkare. Att någon i ett särskilt hänseende skall betraktas såsom arbetstagare bör emellertid inte i och för sig utesluta ett näringsidkaransvar enligt konsumenttjänstlagen. Då denna väsentligen bygger på andra ändamålsavvägningar än dem som ligger bakom bestämningen av arbetstagarbegreppet i särskilda författningar, bör man alltså räkna med att tillämpningsområdet för näringsidkarbegreppet och arbetstagarbegreppet i enstaka situationer kan sammanfalla. Så t. ex. kan den som åtar sig byggnadsarbete under sådana förhållanden att han bör betraktas

[5] Ang. arbetstagarbegreppets innehåll se SOU 1975:1 s. 691 ff.

som näringsidkare samtidigt vara att anse som arbetstagare enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.[6]

Vad som här anförts om näringsidkarbegreppet och dess tillämplighet på dem som utför extraknäck, torde ligga i linje med den extensiva tolkning av näringsidkarbegreppet som förordats i tidigare konsumentlagstiftning. Lagtexten bör därför enligt utredningens mening vara tillräckligt klargörande om den – i anslutning till hittills använda uttryckssätt – anger att lagen skall gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst som näringsidkaren utför i sin yrkesmässiga verksamhet.

Utredningens uppdrag omfattar enligt direktiven inte sådan service som lämnas från det allmännas sida (*offentliga tjänster*). Detta uttalande i direktiven torde få tolkas så att service som lämnas av stat eller kommun för genomförande av offentlig reglering faller utanför utredningsuppdraget, dock endast i den utsträckning verksamheten är en ofrånkomlig följd av den offentliga regleringen och inte bedrivs enligt affärsmässiga principer.

Konsumenttjänstlagen bör alltså inte gälla offentliga tjänster i trängre mening. Offentliga organ eller andra, som utför tjänster som ett led i myndighetsutövning, faller alltså utanför näringsidkarbegreppet. Affärsdrivande verk samt stats- och kommunalägda bolag bör däremot i princip betraktas som näringsidkare. Denna avgränsning ligger i linje med att begreppet näringsidkare bör tolkas i enlighet med vad som gäller vid tillämpningen av konsumentköplagen.[7] Med hänsyn till arten av de avtalstyper som avses med det nu framlagda lagförslaget torde dess tillämpning på tjänster som tillhandahålls av "det allmänna" i vidsträckt mening knappast aktualisera några praktiska svårigheter. I samband med en eventuell utvidgning av lagens tillämpningsområde till andra avtalstyper såsom undervisning, rådgivning och behandling av person kan det däremot bli anledning att på ett mera konkret sätt utveckla innebörden av de angivna gränsdragningsprinciperna.

Utredningen har övervägt om det i konsumenttjänstlagen erfordras någon lagregel som tar sikte på *förmedlingsfall*. Konsumentköplagen gäller sålunda även i fråga om köp från annan än näringsidkare om köpet förmedlas av näringsidkare som ombud för säljaren (1 § andra stycket KKL). En motsvarande bestämmelse finns i konsumentkreditlagen, som alltså gäller även i fråga om kredit av annan än näringsidkare om krediten förmedlas av näringsidkare (1 § andra stycket KKrL). Dessa bestämmelser uppbärs av att konsumenten ofta har samma skyddsbehov i förmedlingsfallen som vid köp eller kredit där näringsidkaren faktiskt är säljare eller kreditgivare. Bestämmelserna innebär att konsumenten kan rikta sina eventuella anspråk mot säljaren resp. kreditgivaren. Enligt konsumentköplagen kan konsumenten dock inte vända sig mot den näringsidkare som förmedlat avtalet. Särskilt har man tänkt på handeln med begagnade bilar och begagnade båtar, där det inte är ovanligt att näringsidkare uppträder enbart som förmedlare.

Något behov av en motsvarande bestämmelse i konsumenttjänstlagen föreligger inte enligt utredningens mening, eftersom de faktiska situationerna inte är analoga. Det karakteristiska är att en näringsidkare, som åtagit sig visst uppdrag, utför arbetet själv eller genom anställda. Om han i sin tur anlitar någon annan – en annan näringsidkare eller en privatperson – för utförande av uppdraget eller en del därav, föreligger ett underentre-

[6] Se riksförsäkringsverkets vägledning "Vem är arbetstagare-uppdragstagare?".

[7] Prop. 1973:138 s. 160. Jfr även prop. 1970:57 s. 90, prop. 1953:103 s. 284 ff och SOU 1951:27 s. 558 f.

prenörsförhållande. Det är gentemot den med vilken konsumenten träffat avtalet, som konsumenten i det läget skall rikta sina eventuella anspråk. Det uppkommer alltså inget avtalsförhållande direkt mellan konsumenten och underentreprenören.

Om en näringsidkare enbart lämnar konsumenten en *anvisning* på en lämplig person för uppdraget bör lagen bli tillämplig, om denna senare person är att betrakta såsom näringsidkare. Det kan t. ex. röra sig om säljare som anvisar lämplig el- eller rörinstallatör. Det torde vara ytterst sällsynt att den som på detta sätt genom förmedling av annan åtar sig att utföra ett visst arbete inte faller in under det vida näringsidkarbegrepp utredningen förordat. Det kan i så fall som regel förutsättas att konsumenten fått fullt klart för sig att det är med en privatperson han ingår avtalet, och då bortfaller det huvudsakliga skälet för en undantagsbestämmelse.

4.2 Avtalstyperna

I avsnitt 3.4 har utredningen anfört att konsumenttjänstlagen i detta skede bör göras tillämplig på de avtalstyper som utgör utredningsuppdragets kärnområde, nämligen avtal om arbete på lös sak och avtal om arbete på fast egendom. Detta är ett principiellt ställningstagande. Lös sak och fast egendom är emellertid etablerade rättstekniska begrepp och fråga är om de utan ytterligare förtydliganden kan användas för att ange det tillämpningsområde som utredningen anser att lagen bör ha. Klarhet behövs vidare angående gränsdragningen mot näraliggande avtalstyper där ett arbetsmoment ingår såsom en del av eller en biförpliktelse till avtalet. I direktiven framhålls särskilt att de problem som sammanhänger med kombinerade avtal bör övervägas närmare.

4.2.1 *Arbete på lös sak*

Med lös sak avses vad som i juridiskt språkbruk ibland också kallas lösöre. Hit räknas kläder, möbler, hushållsapparater, bilar och båtar m. m. Utanför begreppet lös sak – men under begreppet lös egendom – faller byggnad på annans mark, värdepapper och rättigheter av olika slag (t. ex. fordringar, panträtter, hyresrätter och andra nyttjanderätter).

Konsumenttjänstlagen bör som nyss nämnts gälla arbete på lös sak. Fråga är emellertid om lagen också bör gälla arbete på lös egendom i övrigt. Det kan knappast anses meningsfullt att låta värdepapper och rättigheter omfattas av en lag som tar sikte på materiellt arbete. Annorlunda förhåller det sig med arbete på byggnader och andra anläggningar som inte tillhör fastighetsägaren. Sistnämnda fråga behandlas närmare i följande avsnitt om arbete på fast egendom (4.2.2). Här skall bara slås fast att lagen inte lämpligen bör göras generellt tillämplig på lös egendom.

Under begreppet lös sak eller lösöre faller också *levande djur*. Tjänster som avser levande djur saknar inte betydelse från konsumentsynpunkt. Här kan nämnas djurmedicinsk verksamhet samt vård och förvaring av husdjur såsom hästar, hundar och katter. Avtal om tjänster avseende djur företer principiellt sett vissa likheter med avtal om behandling av person. Närmast

är det här fråga om en särskild avtalstyp (jfr avsnitten 3.1 och 3.4), som lämpar sig mindre väl att föra in under en lag om materiellt arbete. Utredningen anser därför att behandling av levande djur bör falla utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde.[1]

Enligt 2 § köplagen gäller att avtal, varigenom någon betingat sig av annan att få något åt sig förfärdigat, skall anses som köp av lös egendom, om tillverkaren består materialet. Här dras alltså genom en uttrycklig lagregel gränsen mellan s. k. *tillverkningsavtal* (beställningsköp) och arbetsbeting. Om en del av materialet skall bestås av tillverkaren, en annan del av beställaren, anses avtalet vara köp endast om det material som tillverkaren består är det huvudsakliga.[2] Är det i stället beställaren som lämnar det huvudsakliga materialet till bearbetning, behandlas avtalet i gällande rätt som arbetsbeting. Köplagen är då inte tillämplig. Köplagsutredningen föreslår inte någon saklig ändring härvidlag men däremot ett förtydligande i lagtexten.

Bestämmelsen i 2 § köplagen innebär i förening med 1 § konsumentköplagen, att det civilrättsliga konsumentskyddet med avseende på tillverkningsavtal redan får anses tillgodosett. Någon anledning att ändra den gränsdragning som kommer till uttryck i 2 § köplagen finns inte enligt utredningens mening. Från konsumenttjänstlagens tillämpningsområde bör därför undantas "tillverkning av lös sak om näringsidkaren helt eller till huvudsaklig del skall tillhandahålla materialet".

Avhjälpande av fel i sålt gods, i enlighet med köprättsliga regler eller åtaganden i köpeavtal, skulle kunna betraktas som tjänst i vidsträckt mening. Köprättsliga regler är emellertid tillämpliga beträffande både skyldighetens omfattning och sanktionerna vid underlåten uppfyllelse av avhjälpningsskyldigheten. I klarhetens intresse bör konsumenttjänstlagen innehålla en regel enligt vilken arbete, som på grund av köp skall utföras för att avhjälpa fel, undantas från lagens tillämpningsområde.

Problem med gränsdragningen till köp uppkommer inte bara i förhållande till tillverkningsavtal och avhjälpningsarbete. Den kanske besvärligaste frågan är hur man bör bedöma sådana kombinerade eller *blandade avtal* enligt vilka näringsidkaren åtagit sig att utföra visst arbete i samband med att han tillhandahåller en lös sak. Frågan har uppmärksammats också av köplagsutredningen.[3] Som framgår redan av köplagsutredningens betänkande har utredningarna haft kontakt med varandra också i detta avseende. Konsumenttjänstutredningen vill för sin del anföra följande.

Utgångspunkten är att det föreligger vad man kan kalla ett blandat avtal. Konsumenttjänstutredningen avser då ett avtal mellan samma parter där dessa *i ett sammanhang* kommit överens om att näringsidkaren *dels* skall tillhandahålla lös sak, *dels* skall installera eller montera denna sak eller utföra annat liknande arbete avseende den ifrågavarande saken. Näringsidkaren skall t. ex. leverera och uppföra ett garage, tillhandahålla och installera ett kylskåp eller anskaffa och montera en motor i konsumentens bil. Det fallet att konsumenten först köper en sak och senare träffar avtal med den näringsidkare som sålt saken om att denne också skall utföra installationsarbeten ligger alltså vid sidan av ifrågavarande problem. I sistnämnda situation bör köpregler givetvis tillämpas på köpdelen och konsumenttjänstlagen på installationsarbetet.[4]

[1] Ang. ansvaret för skada vid behandling av djur se prop. 1975:12 s. 142 f.

[2] Almén § 2 vid not 8 a.

[3] SOU 1976:66 s. 206.

[4] Frågan om blandade avtal aktualiserades i rättsfallet NJA 1951 s. 271. Rättsfallet gällde främst tillämpningen av 54 § KöpL och det är därför tveksamt om det ägnar sig för principiella slutsatser om hur blandade avtal skall bedömas.

Köplagsutredningen uttalar i sitt betänkande att huvudregeln för de blandade avtalen bör vara att de – där de kan uppdelas i två olika delar – bör bedömas enligt olika regelsystem. Beträffande avtal som med ett naturligt synsätt är sammansatta av två delar bör de också enligt konsumenttjänstutredningens mening kunna bedömas enligt olika regelsystem. Även om man tekniskt kan särskilja ett avtal om köp och ett om tjänst – något som bl. a. förutsätter att prisuppdelning kan ske – är det emellertid inte säkert att det därför är lämpligt att behandla situationen som om det förelåg två av varandra oberoende avtal. Om konsumenten köpt saken och med skäl räknat med att han också skall få den monterad av säljaren, bör han inte vara tvungen att stå fast vid köpet ifall monteringen inte kommer till stånd eller blir felaktigt gjord. Detta kan vara väsentligt t. ex. för att installationen kräver sådan sakkunskap som bara leverantören har tillgång till eller därför att konsumenten ville ha saken brukbar snarast och valde den ifrågavarande näringsidkaren för att denne åtog sig att snabbt ordna installationen. Till dessa skäl för att bedöma blandade avtal enligt ett och samma regelsystem kommer den – i vart fall för konsumentförhållanden – viktiga synpunkten att en ordning med olika regelsystem för ett och samma avtal skulle te sig förvirrande. Enligt konsumenttjänstutredningens mening gäller det alltså att om möjligt komma fram till vilket regelsystem som bäst lämpar sig för de i egentlig mening blandade avtalen.

Avtal om arbete på lös sak och på fast egendom, såsom underhålls-, reparations- och ändringsarbeten, förutsätter nästan regelmässigt att näringsidkaren tillhandahåller det material som behövs. Bilverkstaden som reparerar en bil tillhandahåller reservdelar. Målaren tillhandahåller färg. Elinstallatören tillhandahåller ledningar och kopplingsdosor. Rörinstallatören tillhandahåller rör, ventiler och packningar. Det bör enligt utredningens mening vara uteslutet att – när det är fråga om *typiska tjänster* – tillämpa köprättsliga regler i stället för konsumenttjänstlagens enbart av det skälet att näringsidkaren skall tillhandahålla visst material.

Varken köplagens eller konsumentköplagens regler utgår från att ett avtal om köp normalt inrymmer någon skyldighet för säljaren att utföra något arbete på den sålda varan. Allmänt sett ligger det därför närmare till hands att hänföra de blandade avtalen till konsumenttjänstlagen än till de köprättsliga reglerna. Om den som säljer en sak samtidigt åtar sig att utföra något mindre arbete med avseende på det sålda, bör avtalet emellertid bedömas som köp. Som exempel kan nämnas att den som säljer en TV-apparat i samband med köpet åtar sig att justera inställningen och befintlig antenn så att bilden blir tillfredsställande. Ett annat exempel är att den som säljer en diskmaskin också åtar sig att installera maskinen. När det är fråga om ett *typiskt köp*, bör ett i avtalet ingående mindre arbetsmoment alltså inte medföra att avtalet skall bedömas som tjänst.

De egentliga gränsdragningsproblemen uppkommer bara om avtalet innehåller *betydelsefulla moment av såväl köp som tjänst*. Det är då av vikt att gränsdragningen görs så att konsumenten har ett tillfredsställande skydd i händelse av kontraktsbrott från näringsidkarens sida. En undersökning av hur de köprättsliga reglerna resp. konsumenttjänstlagens regler slår i

olika praktiska situationer såsom att saken är felaktig, att arbetet utförs felaktigt och att arbetet försenas eller över huvud taget inte kommer till stånd visar att det inte har någon avgörande betydelse för ett materiellt tillfredsställande resultat om man tillämpar köpregler enbart eller enbart de regler för tjänster som utredningen föreslår. De olika situationer som kan uppkomma föranleder ibland att det skulle vara något förmånligare för konsumenten att kunna åberopa köpregler, ibland att det bättre skulle överensstämma med hans intresse att kunna åberopa konsumenttjänstlagen. Utslagsgivande i detta hänseende skulle ofta vara rent individuella förhållanden på konsumentens sida.

Det allmänna konsumentintresset kan alltså knappast sägas tala till förmån för att den ena eller den andra lagen väljs för blandade avtal. Möjligen skulle man kunna säga att de överväganden som föranlett skillnaden mellan köpregler och konsumenttjänstlagen med avseende på konsumentens rätt att häva motiverar att som kriterium för gränsdragningen knyta an till praktiska och ekonomiska svårigheter med att bortmontera den levererade saken. Utredningen har prövat denna möjlighet men funnit att en sådan regel inte skulle vara tillräckligt starkt motiverad för att uppväga de tillämpningssvårigheter den skulle medföra.

En annan gränsdragningsmodell är att tillämpa en värderelationsregel.[5] Utredningen har också övervägt en regel enligt vilken avtalet skulle bedömas enligt köprättsliga regler om arbetet sker utan särskild kostnad för konsumenten eller mot kostnad som motsvarar högst en fjärdedel av priset för saken. En sådan regel skapar emellertid nya gränsdragningsproblem. Ofta är priset inte bestämt på förhand och parterna vet då inte vilken lag som reglerar deras avtalsförhållande. En värderelationsregel skulle också leda till många gånger godtyckliga resultat. Det är t. ex inte orealistiskt att priset för en "typisk tjänst" till mycket stor del – mer än tre fjärdedelar – kan hänföra sig till materialkostnader.

Utredningen anser sig alltså inte böra föreslå en gränsdragningsregel av det slag som bygger vare sig på att saken går att montera bort eller på att arbetet representerar ett betydligt mindre värde än saken. Detta betyder dock ej, att dessa omständigheter inte bör tillmätas betydelse för gränsdragningen mellan köp och tjänst. Tvärtom bör avsevärd vikt fästas just vid hur det förhåller sig i dessa hänseenden. Andra omständigheter som talar för en tillämpning av köpregler är, att det är fråga om vad man kan kalla installation eller montering samt att det gäller en mer eller mindre bestämd sak och inte material i största allmänhet. Enligt utredningens mening bör man dock göra en helhetsbedömning av avtalssituationen varvid också individuella förhållanden bör kunna beaktas. Det är därför knappast möjligt och i vart fall inte lämpligt att ställa upp några mera bestämda förutsättningar för att ett blandat avtal skall falla utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Utslagsgivande bör vara om avtalet – arbetsmomentet till trots – vid en helhetsbedömning *väsentligen* framstår som ett köp.

Med hänsyn till vad här anförts föreslår utredningen en undantagsregel enligt vilken konsumenttjänstlagen inte skall gälla 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.

[5] Se t. ex. MD 1975:26 ang. hemförsäljning av s. k. kondensrör, jfr dock i samma fråga SvJT 1978 rf s. 40.

Vad som anförts om blandade avtal i detta avsnitt har gällt gränsdragningen mot köp av lös egendom. Även vid andra avtalstyper kan det emellertid förekomma att näringsidkaren vid sidan om en annan prestation skall utföra arbete som i och för sig skulle falla in under konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Så kan t. ex. vara fallet vid transportavtal och vid avtal om förvaring. Utredningen anser det emellertid inte nödvändigt att i konsumenttjänstlagen ange hur dessa avtal skall bedömas. Allmänt bör de principer som utredningen förordat beträffande gränsdragningen mot köp dock kunna tjäna till ledning även vid avgränsningen mot andra avtalstyper. Detta innebär t. ex. att bogsering av en bil från en olycksplats till en verkstad bör bedömas enligt transporträttsliga regler om uppdraget väsentligen går ut på bogsering men enligt konsumenttjänstlagen om uppdraget även omfattar reparationsarbeten av icke helt betydelselöst slag.

4.2.2 *Arbete på fast egendom*

Vad som är fast egendom framgår av jordabalkens regler. Hit hör till att börja med fastigheter, dvs. i praktiken markområden, och vad som räknas som tillbehör till fastighet, främst då byggnader och byggnadstillbehör. Till en fastighet kan dock även höra vattenområde.

Konsumenttjänstlagen bör gälla arbete på fast egendom. Som redan antytts (4.2.1) bör lagen emellertid också gälla arbete på byggnader och andra anläggningar på mark eller i vatten, vilka rättstekniskt är att hänföra till lös egendom. Huruvida ett hus står på annans mark bör uppenbarligen inte ha någon betydelse för frågan om konsumenten skall åtnjuta konsumenttjänstlagens skydd vid avtal om reparationer och andra arbeten på huset.

Såvitt gäller arbete på fast egendom och i övrigt på byggnader och andra anläggningar, bör konsumenttjänstlagen till att börja med gälla alla underhålls- och reparationsarbeten. Exempel är snickeri- och målningsarbeten samt el- och VVS-reparationer. Frågan är emellertid om lagen också bör gälla tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten samt rena anläggnings- och nybyggnadsarbeten, dvs. nyproduktion av byggnader o. d.

Medan tillverkning av lös sak faller in under köplagen om tillverkaren skall tillhandahålla det huvudsakliga materialet, gäller inte motsvarande regel för "uppförande av hus, vattenverk eller annan byggnad". Skälet till detta undantag är bl. a. svårigheten att genomföra en hävning i enlighet med köplagens regler vid entreprenadavtal. Nyproduktion av byggnader o. d. faller alltså utanför köplagen och därmed också utanför konsumentköplagens tillämpningsområde. Detsamma gäller naturligtvis också tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten. Eftersom annan lagstiftning saknas finns det från konsumentskyddssynpunkt anledning att föra in såväl tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten som nybyggnadsarbeten under konsumenttjänstlagen.

Det regelsystem som föreslås lämpar sig enligt utredningens mening till att börja med väl för avtal om tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten. De rättsliga problemen vid dessa avtal är väsentligen desamma som vid avtal om underhålls- och reparationsarbeten. De problem som aktualiseras vid avtal om nybyggnation är emellertid också i stor utsträckning gemensamma med dem som behandlas i utredningens förslag till konsumenttjänstlag. Detta gäller i vart fall avtal om uppförande av enstaka hus utan samband

med fastighetsköp och särskilt tydligt vid uppförande av enstaka fritidshus o. d. Möjligen skulle lagförslaget med hänsyn till sådana avtal behöva kompletteras med vissa bestämmelser t. ex. om besiktning.

Reglerna i den föreslagna konsumenttjänstlagen behandlar emellertid inte de särskilda problem som kan förekomma i samband med nyproduktion i större skala såsom entreprenader avseende gruppbyggda småhus. Som nämnts under 1.2 har en del av området för utredningens ursprungliga uppdrag avskilts därigenom att småhusköpkommittén fått i uppdrag att utreda konsumentskydd vid köp och uppförande av småhus. I direktiven till kommittén uttalas bl. a. följande.

> Det är uppenbart att den enskilde konsumenten har ett minst lika stort skyddsbehov vid entreprenader av större omfattning som då det är fråga om mindre byggnadsarbeten. De problem som är förknippade med mera omfattande byggnadsarbeten hänger emellertid nära samman med de frågor som uppstår vid köp av fastigheter. Vid nybyggnader torde det sålunda i många fall vara svårt att dra någon skarp gräns mellan entreprenad- och köpavtal. I praktiken är dessa avtal ofta kombinerade. Med hänsyn härtill bör det ankomma på de sakkunniga att pröva frågan om lagregler till skydd för konsumenterna vid sådana byggnadsarbeten beträffande småhus som inte behandlas av konsumenttjänstutredningen. – – – Med småhus i detta sammanhang avses en- eller tvåfamiljshus som skall användas för bostadsändamål. Huruvida det är fråga om hus avsett för permanent boende eller fritidshus bör i princip vara utan betydelse. Uppförande av uthus, exempelvis garage, bör omfattas av samma regler som skall gälla småhus, om uppförandet sker i samband med småhusproduktionen, och i andra fall av den tillämnade konsumenttjänstlagen.

Som redan antytts passar konsumenttjänstlagens regler enligt utredningens mening rätt väl för vissa av de avtal som formellt faller in under småhusköpkommitténs uppdrag. Vad här avses är sådant uppförande av byggnader för bostadsändamål som inte kan hänföras till standardiserad gruppbebyggelse eller annan serieproduktion. Utredningen anser det emellertid olämpligt att föregripa resultatet av småhusköpkommitténs arbete och föreslår därför att konsumenttjänstlagen – i vart fall tills vidare – inte skall gälla uppförande av byggnad för bostadsändamål. Med hänsyn till vad som anförts om lagens lämplighet för avtal om uppförande av bostadshus, bör undantaget dock göras snävt. Det bör därför bara gälla arbeten som den som uppför huset åtagit sig att utföra i samband med uppförandet.

Vad utredningen föreslår innebär med andra ord att det bara är konsumentens avtal med byggmästaren eller generalentreprenören som skall omfattas av undantaget. Separata avtal som konsumenten eventuellt träffar med rör- och elinstallatörer, målare, plattsättare osv. skall däremot falla in under lagen. Om näringsidkare av sist åsyftat slag är underentreprenörer skall lagens regler däremot inte gälla för dem, förutsatt att de då inte står i något avtalsförhållande till konsumenten utan bara till generalentreprenören.

Utredningen är medveten om att vad som här föreslås ibland kan vålla vissa problem. Andra problem uppstår emellertid om undantaget skulle omfatta allt arbete i samband med uppförandet av ett nytt bostadshus. Man måste då fråga sig vad för slags arbete som skall anses ha samband med bostadsbyggande och när nyproduktionen skall anses avslutad. Avtal som en tid efter inflyttningen träffas om plattsättning eller inredning av källare,

vind eller garage, bör de falla utanför lagen bara för att de utgör ett led i husets färdigställande? Avtal med en trädgårdsanläggare om planering av en tomt, bör det falla utanför lagen bara därför att arbetet utförs i samband med uppförandet av ett bostadshus? Enligt utredningens mening bör båda dessa frågor besvaras nekande. Avgörande måste vara om det är ett avtal mellan en näringsidkare och en konsument. Utredningen vill också betona att det föreslagna undantaget beträffande avtal med den egentliga byggmästaren bör ses såsom ett provisorium. Det skall vidare framhållas att konsumenttjänstlagens regler – även om de inte blir tvingande – likväl bör kunna tillämpas analogt på avtalet mellan byggmästaren och konsumenten.

När det gäller gränsdragningen mot större entreprenader har man i Norge valt en annan lösning än den som föreslås här. Enligt det norska förslaget undantas i princip nybyggnads- och ombyggnadsarbeten om priset överstiger tio gånger "folketrygdens grunnbeløp" (basbeloppet). Utredningen har också övervägt en likartad gränsdragningsregel. Avgörande för den svenska lösningen har emellertid varit att det inte bör bli någon lucka i konsumentskyddet. Eftersom det föreslagna regelsystemet i princip passar även för ganska stora, enstaka entreprenader finns det därför inte skäl att undanta tillbyggnads- och ombyggnadsarbeten och inte heller annan nyproduktion än sådan som direkt omfattas av småhusköpkommitténs uppdrag.[6] Beträffande metoden att ha ett visst pris såsom gräns för tillämpningsområdet är den enligt utredningens mening för övrigt inte helt invändningsfri. Den kan i förstone synas klar och tydlig. I själva verket är det väl dock så att priset för en entreprenad ofta inte fastställs förrän efter arbetets avslutande. Parterna får då först i efterhand veta huruvida lagens regler är tillämpliga på deras avtal.

Avslutningsvis skall utredningen ta upp ett par frågor som berörts också i avsnittet om arbete på lös sak (4.2.1).

Den ena frågan gäller huruvida avhjälpande av fel bör omfattas av lagen. Arbete som på grund av köp skall utföras för att avhjälpa fel i det sålda, bör falla utanför lagens tillämpningsområde. Det gäller som nämnts till att börja med avhjälpande på grund av köp av lös sak. Om en hushållsmaskin inköps av en villaägare och genom inmontering blir fast egendom, bör detta självfallet inte föranleda en annan bedömning. Man kan emellertid tänka sig fall där fast egendom sålts och säljaren på grund av köpet har att avhjälpa fel. Även avhjälpningsarbete på grund av fastighetsköp bör enligt utredningens mening undantas från konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Det föreslås därför en regel som undantar avhjälpningsarbete – inte bara på grund av köp av lös sak – utan på grund av såld egendom över huvud taget.

Den andra frågan gäller gränsdragningen mellan tjänst och köp. Såvitt gäller gränsen mot köp av lös egendom har den behandlats i föregående avsnitt. Det saknar betydelse om det som näringsidkaren tillhandahåller i och med arbetets utförande får karaktär av fast egendom. Här hänvisas alltså till vad som anförts om s. k. blandade avtal i 4.2.1. När det gäller gränsdragningen mot köp av fast egendom är det en fråga som torde uppmärksammas av småhusköpkommittén vars direktiv som framgått särskilt pekar på problemet med kombinerade entreprenad- och köpeavtal.

[6] I Norge finns inte någon motsvarighet till den svenska småhusköpkommittén.

5 Avtalets ingående och tolkning

Beträffande avtalets ingående och tolkning gäller inte några speciella principer på de områden som behandlas i detta betänkande. Något krav på särskild form för avtalets ingående förekommer inte och inom avtalsfrihetens ram kan parterna själva komma överens om avtalets innebörd. Utmärkande för de behandlade avtalstyperna är dock att näringsidkaren såsom sin väsentligaste förpliktelse har att fullgöra en viss arbetsprestation och att konsumenten såsom huvudförpliktelse har att betala ett vederlag för näringsidkarens prestation. Vilka närmare krav konsumenten bör kunna ställa på näringsidkarens prestation behandlas i kapitel 8. Vad som bör gälla om priset och betalningsvillkoren behandlas i kapitel 9. I detta kapitel berör utredningen några frågor av närmast allmänt avtalsrättslig karaktär som har särskild praktisk betydelse på konsumenttjänstområdet.

5.1 Förpliktelsernas uppkomst

Enligt den uppfattning som ligger till grund för avtalslagen kommer ett avtal till stånd genom utväxling av anbud och accept av sammanstämmande innehåll. Uppenbarligen är detta inte det enda sättet på vilket ett avtal sluts. Frågan är om det är en realistisk beskrivning ens på flertalet fall. I många fall kommer avtal till stånd genom att parterna kommer överens utan att det kan utrönas vilken av parterna som tagit initiativet till avtalet eller dess olika villkor. Ibland kan s. k. realhandlande ersätta anbud eller accept. Likaså kan en parts passivitet – underlåtenhet att reagera – i vissa situationer få liknande betydelse. Inte sällan föregås ett avtalsslut av flera meddelanden eller förhandlingar. Man måste därvid urskilja vad som endast är preliminära och vad som är egentliga viljeförklaringar. Även sedan anbud och accept utväxlats eller avtal träffats muntligen sänds ibland meddelanden i syfte att bekräfta avtalet och dess innehåll. I samband härmed överlämnas inte sällan allmänna leveransbestämmelser och andra standardkontrakt och liknande. Vilken betydelse marknadsföringen har för avtalsinnehållet behandlas i kapitel 6.

Parterna kan ibland ha delade meningar om huruvida något avtal har träffats. Situationen kan vara den att det är konsumenten som gör gällande att han lämnat näringsidkaren ett uppdrag som denne förnekar att han åtagit sig. Vanligare är förmodligen det motsatta fallet, nämligen att näringsidkaren

påstår att han fått ett uppdrag – som han utfört och för vilket han vill ha betalt – medan konsumenten bestrider att något uppdrag lämnats. Enligt principen att den, som vill grunda något anspråk på ett förment avtal, måste styrka dess existens är det i det förra fallet konsumenten och i det senare näringsidkaren som måste visa att ett giltigt avtal träffats. Denna princip modifieras emellertid av att frågan om ett avtal föreligger vid tvist måste avgöras utifrån en helhetsbedömning av omständigheterna i det individuella fallet. Härvid spelar de sedvanliga formerna för avtalsslut i branschen en stor roll.

Ett avtal måste inte ingås direkt mellan parterna för att bli bindande för dem. Av stor praktisk betydelse är att kundmottagare och andra anställda på grund av den ställning de har i förhållande till en näringsidkare kan vara behöriga att handla å dennes vägnar. Vilka som skall anses ha sådan ställningsfullmakt beror på sedvänjan i branschen. Det är också sedvänjan som blir avgörande för behörighetens omfattning, dvs. för frågan om vad den anställde kan avtala om med bindande verkan för näringsidkaren (se 10 § andra st. avtalslagen). Även konsumenten kan bli bunden av ett avtal som träffas av annan. Av särskild praktisk betydelse är att en make med förpliktande verkan jämväl för den andre kan träffa avtal om sådant som sedvanligen hör till hushållet, s. k. hushållsfullmakt (se 5 kap. 12 § giftermålsbalken). Om t. ex. en bilreparation beställs av maken till bilens ägare torde den senare som regel bli betalningsskyldig för reparationen.[1]

En förutsättning för bundenhet är emellertid att den som träffat ett avtal för annans räkning på en eller annan grund varit behörig att företräda denne. Om den näringsidkare med vilken konsumenten har träffat avtal om ett uppdrag i sin tur anlitar en annan näringsidkare för vissa arbeten medför detta inte utan vidare att den andre näringsidkaren kan kräva konsumenten på betalning. Detta belyses av rättsfallet NJA 1949 s. 313 där en bil i en reparatörs besittning skadats och reparatören i sin tur, utan ägarens lov, avtalade om lagning i en större verkstad. Ägaren ansågs i detta fall inte betalningsskyldig för verkstadens utförda arbeten. Många gånger torde det dock framgå av omständigheterna kring avtalet att den av konsumenten anlitade näringsidkaren haft tillräcklig täckning för att anlita en annan näringsidkare för vissa åtgärder eller uppdraget i dess helhet.

I ett hovrättsfall, där högsta domstolen vägrat prövningstillstånd (NJA 1960 C 453), var omständigheterna följande.

I samband med köp av en begagnad bil hade kunden fått intrycket att vissa defekter på bilen skulle repareras på säljarens bekostnad. Säljaren hävdade å andra sidan att något dylikt inte avtalats eller, om bilförsäljaren muntligen hade utlovat detta, han i så fall inte varit behörig härtill. Sedan bilen tagits in på säljarens verkstad, hade köparens fru per telefon kontaktat verkstaden och förklarat att reparationen av ifrågavarande defekter skulle utföras före verkstadspersonalens semester. Hovrätten fann styrkt att köparens fru med säljaren träffat avtal om utförande av reparationen och att hon måste antas ha insett att en förutsättning för reparation varit att säljaren fick betalt för densamma. Domstolen fann vidare omständigheterna i målet ge vid handen att köparens fru handlat "med begivande av sin make" då han efter fruns telefonsamtal med verkstaden inte satt sig i förbindelse med säljaren. Med hänsyn härtill dömdes köparen att erlägga reparationskostnaden.

[1] Beckman-Höglund, Svensk familjerättspraxis (6:e uppl.) s. 22. GB 5:12 har ny lydelse fr. o. m. den 1 juli 1979 (1978:854).

Även om bilägarens maka från början inte varit behörig att träffa avtal för sin mans räkning blev denne i vart fall bunden genom sin passivitet. Underlåtenheten att sätta sig i förbindelse med näringsidkaren får i situationer som denna, där motparten haft anledning anta att behörighet förelegat, anses innebära ett godkännande i efterhand av vad som överenskommits mellan näringsidkaren och den som uppträtt som företrädare för konsumenten. Passiviteten kan naturligtvis också ses som ett bevis för att företrädaren varit behörig redan när överenskommelsen träffades.

På köprättens område inträder bundenhet om anbudstagaren tillägnar sig godset så att det inte kan återställas väsentligen oförändrat eller oförminskat. Tillägnelsen anses inte enbart som ett tyst godkännande i efterhand utan som en självständig rättsgrund.[2] Det är osäkert om samma regel kan anses gälla för avtal om reparationer, underhållsarbeten o. d. eftersom konsumenten här ställs inför fullbordat faktum. Reparationen kan i allmänhet inte göras ogjord utan meningslös värdeförstörelse. En vara som levererats utan giltig beställning kan ju däremot returneras.[3]

Ett mål avgjort av Svea hovrätt mellan ett verkstadsbolag och en ekonomisk förening om betalning för reparation av en buss (motorbyte), som beställts av en hos föreningen anställd chaufför, är här av intresse.[4] Sedan hovrätten konstaterat att bolaget inte förmått visa att arbetet beställts av en behörig företrädare för föreningen, anförde hovrätten i huvudsak:

> Emellertid har den nya motorn kommit föreningen till godo genom att föreningen efter reparationen brukat och alltjämt brukar bussen. Föreningen har i varje fall vid mottagandet av fakturan erhållit kännedom om att bolaget ansåg att föreningen på grund av chaufförens beställning var betalningsskyldig för motorbytet. Trots detta har föreningen fortsatt att använda bussen och dragit nytta av den. Vid sådant förhållande är föreningen pliktig att ersätta bolaget för reparationsarbetet.

Hovrätten har här fäst avseende vid att föreningen efter reparationen brukat bussen eller med andra ord tillägnat sig verkstadens arbete. Det kan emellertid ha haft betydelse att det var fråga om ett motorbyte. Det skulle inte ha varit helt omöjligt för föreningen att ställa motorn till verkstadens förfogande.

Som framgår av det hittills anförda kan det i vissa situationer råda tvekan om vad som gäller beträffande förpliktelsernas uppkomst. De grundläggande principerna får emellertid anses klara. Vidare måste varje enskilt fall lösas med hänsyn till den konkreta uppdragssituationen. Med hänsyn härtill, och då förekommande tveksamheter inte är särskilt påtagliga just beträffande här ifrågavarande avtal, finns det enligt utredningens mening inte anledning att ta in några särskilda bestämmelser härom i konsumenttjänstlagen. Detta gäller med undantag för den tolkningsregel som utredningen föreslår i 5.3 om konsumentens skyldighet att betala för förberedande undersökningar o. d.

[2] Karlgren, Passivitet (1965) s. 36 f och NJA 1946 s. 122 ang. betalning för ej rekvirerade varor. Se även Adlercreutz s. 29.

[3] Enligt Karlgren – a.a. s. 37 not 14 – förtjänar dock regeln bli erkänd även på arbetsbetingets område i fall av typen NJA 1949 s. 313. Jfr även Håstad s. 57.

[4] Svea HovR 8:DT 8/1972.

5.2 Tjänster utan uppdrag

I de fall där en tjänst utförts utan att avtal kan anses ha träffats med konsumenten eller någon behörig företrädare för honom är, som utvecklats i föregående avsnitt, konsumenten inte betalningsskyldig. Ett företag äger med andra ord inte ensidigt avgöra att en reparation skall ske och sedan kräva betalning för denna. Såsom regel gäller naturligtvis att konsumenten har full frihet att råda över sina egna angelägenheter, och näringsidkaren har inte rätt till ersättning om han genom en tjänst utan uppdrag ställer konsumenten inför ett fullbordat faktum. I de fall en tjänst utförs utan uppdrag torde det dock oftast bero på ett misstag eller en missuppfattning av avtalssituationen från näringsidkarens sida. När det står klart för honom att han inte kan få betalt av konsumenten har tjänsten som regel redan presterats. Då konsumenten dragit nytta av arbetet inställer sig frågan om inte näringsidkaren av billighetsskäl bör vara berättigad till ersättning motsvarande den *obehöriga vinst* konsumenten annars gör. Även om endast ersättning för obehörig vinst utgick, skulle resultatet dock bli att den vinnande – dvs. i de fall som är aktuella för utredningen, konsumenten – inte själv fick bestämma hur hans tillgångar skulle disponeras. I svensk rättspraxis synes ersättningsskyldighet aldrig, utom i en mycket speciell grupp av fall, ha grundats på obehörig vinst utan stöd av lag.[1]

Från huvudregeln att ersättning inte utgår för åtgärder som vidtagits utan uppdrag får undantag göras enligt allmänna grundsatser om *negotiorum gestio*. Med den rättstekniska termen negotiorum gestio avses en handling varigenom en person utför ärenden för annan utan uppdrag av denne, t. ex. då någon i en grannes frånvaro ombesörjer att en sönderslagen glasruta blir ersatt av en ny. Detta undantag gäller då det är nödvändigt att vidta åtgärder för att förekomma hotande olägenhet eller förlust som hotar den förhindrade ägaren.[1 a] En ytterligare förutsättning är att åtgärderna vidtagits i avsikt att tillvarata ägarens intresse. Om en näringsidkare under angivna förutsättningar oombedd vidtar åtgärder för en konsuments räkning, har han rätt till ersättning för sina kostnader och till skäligt arvode för sitt arbete. Ersättningen är alltså inte begränsad till konsumentens vinst utan oberoende av om förmögenhetsuppoffringen slutligen kommit konsumenten till godo.[2]

Utgifter som behövts för att egendomen skall kunna användas för sitt ändamål torde enligt gällande rätt inte utan vidare ge rätt till ersättning.[3] Om den som har annans egendom i sin besittning tillerkänns ersättning så snart kostnaden varit nödvändig för att göra egendomen användbar för sitt ändamål, skulle ägaren kunna drabbas av likviditetssvårigheter. Dessutom skulle ägarens frihet att själv bestämma över hur han vill använda sina disponibla tillgångar inskränkas. I doktrinen har det ifrågasatts om ens alla utgifter som varit nödvändiga för att bevara egendomen skall ersättas. Det har hävdats att kostnaden inte får överstiga egendomens värde. I stället bör en klar värdediskrepans föreligga mellan kostnaden och det räddade värdet för att åtgärden skall vara befogad. Vidare har det ansetts, att saken inte bör få vara av den karaktären att en ägare sällan lägger ned underhåll på den, samt – inte minst viktigt – att det inte varit möjligt att inhämta

[1] Hellner, Obehörig vinst, s. 361 och s. 397 och Håstad s. 36. Se dock NJA 1962 A 55 där ett justitieråd ville utdöma ersättning p. g. a. obehörig vinst utan direkt stöd av lag, men där majoriteten ansåg att svaranden inte haft "sådan nytta" att ersättningsskyldighet uppkommit.

[1 a] Jfr dock Malmström Civilrätt (7 uppl.) s. 79.

[2] Hellner, Obehörig vinst s. 364 ff.

[3] Se NJA 1932 s. 534. Jfr dock Holmbäck i SvJT 1975 s. 261.

instruktioner från ägaren.[4] Reglerna om negotiorum gestio synes i svensk rättspraxis ha tillämpats med stor restriktivitet. Något direkt vägledande prejudikat finns dock inte. Det finns inget känt fall där ersättning utdömts utan att något som helst uppdrag förelegat.[5]

Det nu beskrivna rättsläget ger enligt utredningens mening inte anledning till invändningar från konsumentsynpunkt. Om inget som helst uppdrag föreligger löper konsumenten i praktiken inte någon risk att få betala för andra åtgärder än dem han måste antas ha ett klart behov av. Med hänsyn härtill, och då utredningen i princip inte har att befatta sig med andra situationer än sådana där konsument och näringsidkare sinsemellan står i ett avtalsförhållande, finns det inte något skäl att reglera denna fråga i konsumenttjänstlagen. Annorlunda förhåller det sig när det finns ett uppdrag men detta överskrids. Den frågan behandlas i avsnitt 8.5.

5.3 Förberedande undersökning

I vissa lägen, där det är ostridigt mellan parterna att något egentligt avtal inte har kommit till stånd, aktualiseras frågan om näringsidkaren ändå skall vara berättigad till viss ersättning. Så är fallet när parterna haft inledande kontakter som krävt en insats av tid och kanske också arbete från näringsidkarens sida. Det kan t. ex. gälla avgivande av ett kostnadsförslag eller ett utlåtande om ett visst arbete alls lönar sig att utföra eller också vara fråga om allmän preliminär rådgivning. Rättsläget torde här inte vara fullt klart. Förmodligen får sedvanan i den bransch det gäller i första hand vara avgörande för om någon ersättning skall utgå. Omständigheterna i det enskilda fallet är naturligtvis också av betydelse. En viss ledning lämnar emellertid rättsfallet NJA 1957 s. 204, där en advokat fått förfrågan av en person om ett eventuellt uppdrag. Advokaten lämnade några upplysningar och uppmanade klienten att tillställa honom handlingarna om saken. Detta skedde aldrig, och klienten lät inte höra av sig vidare. Advokaten debiterade den tilltänkte klienten ett mindre belopp för sitt besvär, och detta ansågs av domstolarna berättigat.

Vid bedömningen av om näringsidkaren bör vara berättigad till ersättning för arbete m. m. förorsakat av inledande kontakter med presumtiva kunder måste man enligt utredningens mening ta hänsyn till flera olika omständigheter. Inte sällan torde arbete av detta slag vara ett led i näringsidkarens normala försäljningsansträngningar. I sådana fall bör konsumenten som regel inte riskera att få betala för den fackkunskap och marknadsinformation han kan ha tillgodogjort sig. I synnerhet gäller detta om det är näringsidkaren som från början sökt upp konsumenten och erbjudit denne sina tjänster. Även om det är konsumenten som inlett kontakten mellan parterna bör han dock inte ådra sig betalningsskyldighet om det bara gäller att infordra ett anbud på en tjänst.

Om däremot näringsidkaren på konsumentens begäran lämnar råd och upplysningar som förutsätter en icke obetydlig insats av tid, arbete eller kunnande från hans sida är det inte mer än rimligt att konsumenten skall betala näringsidkaren för detta. Praktiska exempel på vad som här avses

[4] Håstad s. 85 f. Jfr Bengtsson. Avtalstyper s. 75 och s. 129.

[5] Håstad s. 44 angående bl. a. NJA 1945 s. 728, NJA 1952 s. 63 och NJA 1972 s. 88.

är att felsökning i en bil kräver viss nedmontering, att fastställandet av erforderligt arbete på en oljepanna förutsätter hembesök, att omfattningen av ett renoveringsarbete på ett hus inte kan bedömas utan särskilda tekniska beräkningar. Det är här fråga om förberedande undersökningar som i princip kan ses som självständiga konsultuppdrag. Konsumenten kan emellertid även i dessa fall ha anledning att räkna med att arbetet skall ske utan kostnad för honom. Så är t. ex. fallet om undersökningar av detta slag normalt sker gratis i den bransch det gäller eller om den ifrågavarande näringsidkaren tidigare utfört liknande undersökningar utan att ta betalt. Vill näringsidkaren i en sådan situation inte företa en förberedande undersökning utan vederlag bör han inledningsvis upplysa konsumenten om detta. En förutsättning för konsumentens betalningsskyldighet bör under alla förhållanden vara att konsumenten verkligen begärt att få undersökningen utförd.

Mot bakgrund av det något oklara rättsläget och de nu redovisade överväganden bör konsumenttjänstlagen innehålla en särskild bestämmelse som anger förutsättningarna för konsumentens betalningsskyldighet i situationer av detta slag. Utredningen föreslår därför en regel för det fall att konsumenten har uppdragit åt näringsidkaren att företa förberedande undersökning eller liknande arbete för att utreda omfattningen av en tjänst eller kostnaden för densamma. Konsumenten skall då vara skyldig att betala för arbetet såvida han inte på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt hade skäl att anta att detta arbete skulle ske utan vederlag. (Se 2 kap. 15 §.)

6 Ansvar för marknadsföringen

6.1 Näringsidkarens civilrättsliga ansvar för marknadsföringen

Ett praktiskt betydelsefullt problem på konsumenttjänsternas lika väl som konsumentköpens område är vilket ansvar en näringsidkare har för sin marknadsföring, t. ex. för uppgifter lämnade i annonser och broschyrer. Marknadsföringsuppgifter ger ofta enskilda konsumenter anledning till kontakt med näringsidkaren och kan många gånger vara avgörande för en konsuments beslut att anlita en viss näringsidkare eller för utformningen av det uppdrag som konsumenten lämnar till näringsidkaren.

6.1.1 *Gällande rätt*

Allmänna regler

Enligt nutida synsätt omfattar marknadsföringen i vid mening såväl reklam och annan massmedieinformation som uppgifter lämnade av näringsidkare som ett led i kontakter eller förhandlingar som föregår ingående av avtal. För uppgifter av det senare slaget står det klart att näringsidkaren i stor utsträckning är civilrättsligt ansvarig. Ofta ingår uppgifterna i bindande anbud. I vissa fall anses näringsidkaren skyldig att lämna motparten erforderliga och korrekta uppgifter (se bl. a. 4 kap. 19 § jordabalken). Även om sådana situationer inte föreligger är det vedertaget att tillägga sådana uppgifter som en näringsidkare lämnar före avtals ingående särskild betydelse som data för tolkningen av avtalet. Näringsidkare kan vidare ådra sig skadeståndsansvar på grund av försumlighet vid avtalets ingående, så kallad culpa in contrahendo (behandlas i avsnitt 13.1.5).

Däremot har rättsläget i Sverige länge varit oklart och väsentligen outrett såvitt gäller frågan om den avtalsrättsliga betydelsen av lämnade reklamuppgifter och liknande. Enligt traditionell uppfattning inom nordisk avtalsrätt utgör annonser riktade till allmänheten normalt inte bindande anbud i avtalslagens mening utan endast ett utbud, en uppfordran att inkomma med anbud.[1] Huruvida denna princip fullt ut överensstämmer med numera rådande rättsuppfattning kan dock te sig tveksamt. När avtal kommit till stånd uppkommer emellertid en annan fråga, nämligen i vad mån uppgifter lämnade i reklam kan betraktas som en del av avtalsinnehållet, t. ex. så att en vara eller tjänst anses som felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som tidigare lämnats i en annons eller broschyr. I svensk

[1] Almén-Eklund, Lagen om avtal (9 uppl.) s. 39, Adlercreutz s. 33 och Karlgren, Avtalsrättsliga spörsmål (2 uppl.) s. 18. Jfr 9 § AvtL.

civilrättslig doktrin brukar man göra en distinktion mellan mera preciserade uppgifter, som kan anses utfästa eller tillförsäkrade, och uppgifter av mera allmän och obestämd karaktär, som endast lämnats upplysningsvis och som bedöms som oförbindande enuntiationer. För uppgifter som anses tillförsäkrade föreligger normalt civilrättsligt ansvar, förutsatt att uppgiften i fråga får antas ha inverkat på avtalet.[2] Till stor del föreligger lagstöd härför, såsom 42 § andra stycket köplagen om ansvar för tillförsäkrade egenskaper vid försäljning av bestämt gods och 4 kap. 19 § jordabalken om ansvar för vad säljaren kan anses ha utfäst vid fastighetsköp. Distinktionen mellan tillförsäkran och enuntiation är emellertid diffus och omdiskuterad, och utvecklingen har gått mot att i ökad utsträckning tillerkänna även enuntiationer civilrättslig relevans. Inom doktrinen har t. ex. Karlgren uttalat 1970, att sådana uppgifter om en utbjuden varas egenskaper och användbarhet, som en säljare lämnar i annonser och annan reklam, normalt bör betraktas som utfästelser som binder säljaren vid köp.[3] Det torde inte finnas anledning att göra annan bedömning när det gäller uppgifter om tjänster.

Ur *rättspraxis* kan nämnas rättsfallet NJA 1952 s. 184. AB Willh. Becker hade uppgett i en reklambroschyr för en reservoarpensel, att man med penseln kunde fita på alla ytor, däribland tyg, att bläcket till penseln var "vattenfast" och att penseln passade utmärkt för märkning av tvätt. Högsta domstolen fann företaget skyldigt att på obligationsrättslig grund betala skadestånd till en konstnär som köpt pensel och bläck i en Beckersbutik och använt det för dekorering av sidenhalsdukar, som sedan inte visat sig vara vatten- och tvättåliga. I domsmotiveringen framhölls att bläcket inte varit av den beskaffenhet som konstnären med hänsyn till broschyrens innehåll haft fog att förutsätta. Av NJA 1964 s. 239 synes framgå att uppgift i en annons ang. försäljning av begagnad bil om det antal mil bilen gått är att se som en tillförsäkran som kan åberopas av köparen som grund för civilrättsligt felansvar. (I rättsfallet förelåg dock en uttrycklig friskrivning.) Det framgår av flera HD-avgöranden att civilrättsligt ansvar kan ifrågakomma för felaktiga uppgifter i auktionskataloger eller auktionskungörelser, se bl. a. NJA 1942 s. 542 och 1972 s. 142.[4] Även när uppgifter lämnade i reklam inte kan betraktas som en del av avtalet, t. ex. på grund av att de är av mer opreciserad karaktär, kan de likväl ha betydelse för tolkningen eller utfyllningen av avtalet, när dettas innehåll framstår som oklart.[5]

Den allmänna synen på reklamansvar har ändrats väsentligt under senare år, framför allt genom tillkomsten av den i avsnitt 2.3 behandlade *marknadsföringslagen* med dess krav på vederhäftighet och informationslämnande. Marknadsföringslagen ger dock inte konsumenten några civilrättsliga befogenheter, t. ex. rätt till skadestånd. Detta framgår av 19 § andra stycket marknadsföringslagen, som enbart hänvisar till annan lagstiftning.

Konsumentköplagen

Regler i lagstiftning om civilrättsligt marknadsföringsansvar har, såsom en nyhet, införts i konsumentköplagen, vartill marknadsföringslagen alltså hänvisar. Enligt 7 § första stycket konsumentköplagen ansvarar säljaren för *egna vilseledande uppgifter* som direkt rör en varas beskaffenhet, dvs. främst dess kvalitet och egenskaper i övrigt. Samma gäller för uppgifter rörande varans

[2] Se härom bl. a. Karlgren a. a. s. 88 ff, Agell i SvjT 1972 s. 721 ff, Rodhe, s. 226 ff samt Reklam II (SOU 1972:7) s. 103 ff.

[3] Karlgren i SvJT 1970 s. 130 f.

[4] Se vidare om rättspraxis, Konsumentköplag (SOU 1972:28) s. 148 ff.

[5] Adlercreutz, Avtalsrätt II (2 uppl.) s. 48 f.

användning, t. ex. anvisningar om dess bruk och skötsel.[6] Säljarens ansvar omfattar inte prisuppgifter, t. ex. prisets förmånlighet i relation till det vanliga priset hos säljaren eller det faktiska priset hos konkurrenterna. Säljarens ansvar enligt bestämmelsen anses i regel inte heller omfatta s. k. kringuppgifter. Med denna term avses i förarbetena "uttalanden som visserligen rör varan men är av allmänt säljfrämjande natur".

De uppgifter, för vilka säljaren enligt nu nämnda regler svarar, kan ha karaktären av såväl muntliga uppgifter av säljaren eller hans personal som uppgifter i tidningsannonser, reklambroschyrer och liknande reklamtryck till tänkbara köpare. Vidare märks skyltar m. m. rörande en viss, utpekad vara, t. ex. en utställd båt eller bil.[7] För att säljarens ansvar för en lämnad uppgift skall inträda krävs inte att uppgiften lämnats omedelbart i anslutning till avtalsslutet. Det är tillräckligt att uppgiften nått köparen, och detta kan mycket väl ha skett viss tid före köpet. Ett krav är emellertid att uppgiften haft viss effekt, antingen så att den påverkat köparen att köpa varan, eller att den i något avseende påverkat avtalsinnehållet.

Säljarens ansvar enligt konsumentköplagen inträder oavsett om uppsåt eller oaktsamhet föreligger beträffande den lämnade uppgiftens oriktighet. Säljaren har alltså ett strikt ansvar för *informationsfel* av angivet slag.

Konsumentköplagen reglerar enbart positiva uppgifter och kan inte tillämpas på undanhållande av uppgifter i och för sig. Emellertid blir säljaren likväl ansvarig om de lämnade uppgifterna, sedda i relation till de undanhållna, är vilseledande för köparen rörande varan. I sådant fall är det närmast presentationen av varan som är utgångspunkten för säljarens ansvar.

Säljaren har möjlighet att genom rättelse förta effekten av uppgiften och därmed också undgå ansvar för denna. Rättelsen måste dock ske tydligt i det enskilda fallet och innan den vilseledande uppgiften blivit lagd till grund för ett avtal. Rättsverkan av att vilseledande uppgift lämnats är att varan anses behäftad med fel. På grund härav kan köparen utlösa felpåföljder mot säljaren.

7 § andra stycket konsumentköplagen innehåller regler för de fall att *vilseledande uppgift lämnats av varans tillverkare* eller annan som i tidigare säljled tagit befattning med varan. Säljaren kan bli ansvarig även för sådan uppgift men under mer begränsade förutsättningar. För ansvarighet krävs att säljaren åberopat uppgiften. Det ställs inga krav på att säljaren skall ha haft vetskap om uppgiftens vilseledande innehåll eller visat försumlighet i detta hänseende, dvs. något subjektivt rekvisit uppställs ej. Om säljaren på angivet sätt medverkat till att uppgiften förts vidare till köparen inträder säljarens ansvar för denna. Säljaren undgår dock ansvar om han tydligt förklarar sig inte stå för riktigheten av åberopad uppgift, t. ex. i samband med att han överlämnar en broschyr eller liknande.

Andra stycket i 7 § omfattar även det fallet att säljaren, utan att medverka till att uppgiften förs vidare till köparen, likväl låter uppgiften passera. I detta fall krävs för ansvarighet att säljaren faktiskt insett att uppgiften var vilseledande eller att han uppenbarligen borde ha insett detta. Även vid total passivitet beträffande den vilseledande uppgiften kan alltså säljaren bli ansvarig. Säljaren har dock också i detta fall möjlighet att undgå ansvar genom att tydligt förklara sig inte stå för riktigheten av uppgift som lämnats av annan, t. ex. tillverkaren.

[6] Prop. 1973:138 s. 201 och s. 212 f. Se även till det följande Hellner, Köprätt s. 212 f samt Luft s. 113 ff.

[7] Prop. 1973:138 s. 202.

Genom lagändring som trädde i kraft den 1 juli 1976 kompletterades 7 § konsumentköplagen med ett nytt tredje stycke, som ger *informationsåläggande* enligt marknadsföringslagen en direkt civilrättslig betydelse. Enligt 3 § marknadsföringslagen kan näringsidkare åläggas att vid marknadsföring lämna information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Detta sker, som angetts i avsnitt 2.3, genom att marknadsdomstolen meddelat informationsåläggande eller genom ett av KO utfärdat och av näringsidkaren godkänt informationsföreläggande, som då gäller som ett åläggande. Näringsidkare har förpliktats att normalt iaktta meddelade åligganden även från civilrättslig synpunkt. I 7 § tredje stycket konsumentköplagen ges nämligen regeln att underlåtelse att följa informationsåläggande medför att varan anses behäftad med fel. Även i 7 § tredje stycket uppställs dock krav på att den underlåtna informationen skall avse varans beskaffenhet eller användning och likaledes krävs för att rättsföljden skall inträda, att underlåtelsen kan antas ha inverkat på köpet. Något subjektivt rekvisit uppställs ej.

7 § tredje stycket ger i andra punkten motsvarande regel som den i 7 § andra stycket beträffande annan än säljaren. Har informationsåläggandet riktats mot varans tillverkare eller annan som i tidigare säljled tagit befattning med varan, skall säljaren likväl ansvara för den uteblivna informationen, om han känt till eller bort känna till underlåtelsen att följa det tidigare utfärdade informationsåläggandet. Detta felansvar kan han undvika genom att själv lämna den information som tidigare ålagts annan att lämna.

Utländsk rätt

När det gäller utländsk rätt kan sägas generellt att frågan om civilrättsligt ansvar för uppgifter i reklam och liknande tidigare inte varit särskilt ingående behandlad. Man har uppenbarligen inte varit beredd att utveckla något mer omfattande dylikt ansvar. Det sagda torde ännu spegla rättsläget på många håll, även om rättsuppfattningen internationellt liksom i Sverige i dagens läge synes undergå en förskjutning under intryck av att skärpta krav uppställs på marknadsföringsåtgärders vederhäftighet i konsumentskyddets intresse. En utveckling mot ett relativt omfattande civilrättsligt ansvar för uppgifter lämnade i reklam har ägt rum främst i *amerikansk och engelsk* rätt. Dylika uppgifter av mer precis karaktär ägnade att påverka köparen eller beställaren synes normalt betraktas som en del av avtalsinnehållet, och i den mån uppgifterna visar sig felaktiga blir det fråga om ansvar för misrepresentation. När det gäller tillverkarens reklamuppgifter synes man dock normalt tillämpa principer om utomobligatoriskt skadeståndsansvar för lämnade uppgifter.

I *Norge* har lagregler liknande konsumentköplagen införts för konsumentköp i köplagen såsom § 45 a.[8] Här slås fast att en oriktig eller vilseledande reklamuppgift kan medföra köprättsligt felansvar. De begränsningar som härvid uppställs i fråga om uppgifternas art, möjlighet till rättelse m. m. ligger nära de svenska reglerna. Norsk rätt är strängare än svensk såtillvida att den stadgar ett solidariskt ansvar för säljaren och för säljare i bakre led för oriktiga eller vilseledande upplysningar som getts av producent eller importör utan säljarens vetskap. Särskilda lagregler om civilrättsliga konsekvenser av underlåten informationsskyldighet saknas i Norge.

[8] Se Ot. prp. 1973/74:25, Krüger s. 48 ff samt ang. upplysningsplikt inom avtalsrätten Arnholm, Privatrett II (Oslo 1964).

Den *finska* konsumentskyddslagen av 1978 innehåller regler om säljar- och tillverkaransvar vid konsumentköp för oriktiga och vilseledande uppgifter lämnade vid marknadsföring (5 kap. 1 och 10 §§ konsumentskyddslagen), som i sak nära motsvarar de svenska reglerna. I Finland svarar säljaren för vilseledande uppgifter, lämnade av tillverkare, endast om säljaren kan visas ha förfarit vårdslöst.

Regler i ämnet i sak liknande de svenska har medtagits i den i december 1978 framlagda propositionen med förslag till *dansk* lagstiftning om konsumentköp, avsedd att bilda en avslutande del av allmänna köplagen. Ansvaret är uppbyggt som ett felansvar men omfattar enligt motiven även oriktiga prisupplysningar.[9]

Rättsläget för konsumenttjänster

Mot nu angiven bakgrund kan frågan ställas var gällande rätt står i fråga om ansvar för vilseledande uppgifter vid marknadsföring av konsumenttjänster. Sådant ansvar föreligger otvivelaktigt i allmänhet för uppgifter som lämnas direkt till enskilda konsumenter vid kontakter eller förhandlingar som föregår ingående av avtal. När det gäller uppgifter i reklam och liknande finns ett visst sådant ansvar enligt allmänna rättsprinciper. I litteraturen har vidare framhållits att de nya reglerna i konsumentköplagen om reklamansvar bör kunna tillämpas analogiskt.[10] I utredningsförslaget till reviderad köplag har uttryckligen uttalats, att bestämmelsen i 7 § konsumentköplagen säkerligen ger uttryck för en princip, som i sina huvuddrag gäller även utanför området för konsumentköp, låt vara att i konsumentköplagen principen preciserats och kanske utvidgats i förhållande till tidigare rätt.[11] I allmänna reklamationsnämndens praxis finns många exempel på att näringsidkare hållits civilrättsligt ansvariga för uppgifter som lämnats i annonser och broschyrer om beskaffenheten av tillhandahållna tjänster. Exempel utgör uppgifter i sällskapsresebroschyrer. Vidare har rättsläget berörts, delvis i anslutning till reklamationsnämndspraxis, i det av försäkringsrättskommittén framlagda förslaget till konsumentförsäkringslag. Kommittén har bedömt särskilda lagregler ang. marknadsföringsansvar på försäkringsområdet vara onödiga men räknar med visst ansvar för försäkringsgivare för innehållet i upplysningar om nya försäkringsvillkor m. m.[12]

Sammanfattningsvis torde enligt konsumenttjänstutredningens mening näringsidkare numera enligt gällande rätt kunna åläggas civilrättsligt ansvar för uppgifter i reklam om sina tjänster i ungefärligen den omfattning som motsvarar reglerna i 7 § konsumentköplagen såvitt gäller felansvar samt härutöver enligt allmänna rättsprinciper i viss utsträckning även för uppgifter om t. ex. priset eller leveranstiden.

Vilseledande uppgifter som lämnats i annonser och liknande, vilka faller utanför ansvarsområdet för 7 § konsumentköplagen genom att de inte avser varans beskaffenhet eller användning utan t. ex. priset eller s. k. kringuppgifter, kan föranleda jämkning eller åsidosättande enligt generalklausulen i 36 § avtalslagen av sådana avtal eller avtalsvillkor som en köpare ingått i förlitan på uppgiften.[13] Motsvarande möjlighet föreligger otvivelaktigt när uppgifterna avser tjänster.

[9] Justitsmin. L. A. 1978-46002-8, § 76.

[10] Hellner, Köprätt s. 140, Bernitz s. 43; se även Adlercreutz s. 104.

[11] Köplag (SOU 1976:66) s. 154.

[12] Konsumentförsäkringslag (SOU 1977:84) s. 126 f.

[13] Generalklausul i förmögenhetsrätten (SOU 1974:83) s. 133 och 163, jfr prop. 1975/76:81 s. 122 och ang. rättsverkan av prisangivelse i annons Köplag (SOU 1976:66) s. 211.

6.1.2 *Allmänna överväganden*

Reglerna i 7 § konsumentköplagen ger på sitt område ett relativt omfattande skydd för konsumenten då näringsidkaren begagnar vilseledande uppgifter i sin marknadsföring. I de flesta fall kan konsumenten göra gällande felpåföljder mot näringsidkaren i det enskilda fallet. Något mera heltäckande civilrättsligt ansvar för säljarens marknadsföringsuppgifter medför dock ej konsumentköplagens regler. Sålunda reglerar konsumentköplagen ej den praktiskt betydelsefulla frågan om ansvar för prisuppgifter i reklam. Här kan dock generalklausulen i 36 § avtalslagen användas supplerande och föranleda jämkning av ingångna avtal eller avtalsvillkor. I direktiven för konsumentköpsutredningen har departementschefen uttalat att det kan hävdas att de bestämmelser som nu finns i 7 § konsumentköplagen är alltför snävt inriktade och behöver byggas ut. Direktiven kan ses mot bakgrund av den kritik som köplagsutredningen riktat mot nuvarande 7 § konsumentköplagen, vars ansvarsförutsättningar utredningen funnit alltför snäva. Utredningen har sålunda uttalat att det finns skäl att generellt anknyta civilrättsliga påföljder till överträdelse av marknadsföringslagens regler med hjälp av felreglerna.[14]

Enligt konsumenttjänstutredningens mening bör frågan om den lämpliga utformningen av regler angående marknadsföringsansvar i konsumenttjänstlagen övervägas i ljuset av den utveckling som numera skett inom marknads- och konsumenträtten. Det ter sig mindre lämpligt att direkt överföra de nuvarande reglerna i ämnet i konsumentköplagen till tjänsterättens område. Dessa regler innefattar heller inte hela det ansvar som föreligger enligt allmänna rättsprinciper. Större samstämmighet mellan marknadsföringslagen och det civilrättsliga regelsystemet än vad som nu föreligger bör eftersträvas.

Man bör uppmärksamma att vid beställning av tjänster har konsumenten som beställare att hålla sig till de uppgifter näringsidkaren ger i sin marknadsföring eller på annat sätt om den blivande prestationen och villkoren för denna. Bortsett från fallet att näringsidkaren kan peka på en tidigare utförd tjänst som typprov, saknar beställaren av en tjänst i regel den möjlighet som köparen av en vara ofta, om ej alltid, har att före köpet bese och eventuellt undersöka den marknadsförda varan. Genom att tjänster utförs först efter avtalstillfället är beställaren av en tjänst vid avtalstillfället särskilt beroende av riktigheten av de uppgifter om tjänsten som lämnats av näringsidkare. Det civilrättsliga ansvaret för marknadsföringsuppgifter till konsument om tjänster bör därför i varje fall ej vara mindre omfattande än motsvarande ansvar för marknadsförda varor.

Karakteristiskt för konsumentköplagen är att det civilrättsliga ansvaret begränsats till oriktiga eller vilseledande uppgifter om varans beskaffenhet eller användning. Denna relativt snäva avgränsning av ansvaret har kritiserats och synes i vart fall ej lämplig för tjänsternas del. Bland annat är att märka att när tjänster marknadsförs är de ännu ej utförda. Först då tjänsten utförts kan konstateras om den är avtalsenlig eller inte. Mot bakgrund härav får då avgöras om det är fel i tjänsten. En regel om näringsidkares ansvar för uppgifter i marknadsföringen om tjänster bör enligt utredningens mening rikta in sig på att göra näringsidkaren ansvarig för sådana uppgifter

[14] SOU 1976:66 s. 154.

i sig och ej utformas som en regel om oriktiga eller vilseledande uppgifter. Regeln bör alltså medföra att uppgifter lämnade vid marknadsföring av tjänsten kommer att ingå i det därefter slutna avtalet och utgöra ett led i detta, dvs. blir en *del av avtalsinnehållet.*

Utredningen knyter alltså an till synsättet att avtalsmekanismen kommer igång i och med marknadsföringen och att preciserade uppgifter i marknadsföringen – i den mån de inte rättas eller ändras – principiellt sett bör likställas med upplysningar lämnade i samband med det enskilda avtalets tillkomst. På motsvarande sätt bör upplysningar av betydelse för avtalsinnehållet betraktas som tolkningsdata för vad som avtalats även när de lämnas i marknadsföringen.

En diskutabel begränsning i konsumentköplagens regler om marknadsföringsansvar är att de ger endast konsumenten rätt att göra gällande felpåföljd. Enligt utredningens mening bör uppgifter i näringsidkares marknadsföring om priset eller om leveranstiden lika väl som uppgifter om tjänsten som sådan kunna medföra ansvar. Utformningen av konsumentköplagens regler om marknadsföringsansvar får emellertid ses mot bakgrund av konsumentköplagens allmänna uppläggning och avgränsning av behandlade ämnen. Konsumenttjänstlagen har som tidigare utvecklats en annan konstruktion än konsumentköplagen och skiljer sig från den bl. a. genom att ha allmänna regler om kraven på näringsidkares prestation, priset m. m. Genom att konsumenttjänstlagen getts denna uppbyggnad är det naturligt att inte bara i påföljdshänseende falla tillbaka på den redan förordade principen att betrakta en i marknadsföringen lämnad uppgift som en del av avtalet eller – i fråga om mindre preciserade uttalanden – i vart fall ett tolkningsdatum. Denna rättstekniska lösning gör det naturligt att ålägga näringsidkaren ett ansvar inte bara för uttalanden om kvalitet utan även om andra omständigheter av betydelse för beställning av tjänsten, t. ex. priset och betalningsvillkoren. Ett civilrättsligt marknadsföringsansvar för konsumenttjänster uppbyggt efter nu antydda linjer skulle enligt utredningens mening innebära en väl befogad vidareutveckling av rättsprinciper som får anses till stor del redan etablerade i gällande rätt.

6.1.3 *Utformningen av en huvudregel*

De redovisade övervägandena har lett utredningen till uppfattningen att konsumenttjänstlagen bör innehålla en allmän regel om näringsidkares ansvar för sina i marknadsföring lämnade uppgifter. Regeln bör bygga på den rättstekniska lösningen att dessa uppgifter bildar utgångspunkt för avtalsinnehållet och härigenom får effekt vid bedömningen av vad som skall gälla mellan parterna såväl beträffande prestationens kvalitet som tiden för utförandet, priset, betalningsvillkoren etc.

Karaktären av lämnad uppgift

En huvudfråga är vilka uppgifter som bör omfattas av näringsidkarens civilrättsliga ansvar. Det synes härvid inte möjligt att låta den marknadsrättsliga bedömningen av vad som utgör otillbörlig marknadsföring fullt

ut slå igenom i de civilrättsliga reglerna. För att konsumenten på grundval av lämnade marknadsföringsuppgifter skall kunna göra gällande civilrättsliga befogenheter måste fordras, att uppgifterna dels är relativt konkreta, dels har avseende på den ifrågavarande tjänsten. Dessa begränsningar uppställs inte i marknadsföringslagen, enligt vilken även uppgifter i marknadsföring av mer allmän karaktär kan vara att bedöma som otillbörliga, t. ex. på grund av bristande vederhäftighet. Som redan utvecklats i det föregående bör man vid den civilrättsliga bedömningen på tjänsternas område inte ställa upp krav på att de lämnade uppgifterna är oriktiga eller vilseledande utan att de inte motsvarar vad som kommer till utförande. Även härvidlag uppkommer olikheter i förhållande till de marknadsrättsliga reglerna.

Vid avgränsningen av det civilrättsliga ansvaret får alltså skiljas mellan å ena sidan uppgifter som är så pass konkreta och preciserade att de bör medföra civilrättsligt ansvar och å andra sidan uppgifter som är så allmänt hållna, att de inte alls eller endast med svårighet kan ges ett materiellt innehåll eller som avser en känsla, ett intryck eller liknande.[15] Som exempel på konkreta uppgifter kan nämnas uppgift om visst pris för tjänsten, eller om dess beskaffenhet eller nytta, såsom om hållbarhet eller slitstyrka, färgbeständighet och krympning etc. Ansvar för dylika uppgifter bör föreligga vare sig de enligt traditionellt civilrättsligt betraktelsesätt är att se som tillförsäkrade eller som enuntiationer. Som exempel på uppgifter som på grund av sin vaghet ej torde medföra civilrättsligt ansvar kan tänkas uttryck av typen "Vi tror att Ni kommer att bli mycket nöjd med vårt arbete" eller "Ny metod som kommer att slå Er med häpnad".

Gränsdragningen är emellertid vansklig. Vad en näringsidkare allmänt säger i sin marknadsföring om sina eller sitt företags kvalifikationer, t. ex. i fråga om yrkesskicklighet, kan nämligen ge konsumenten anledning till berättigade krav på hans sätt att utföra tjänsten. Det är t. ex. av klar betydelse från konsumentsynpunkt om en näringsidkare i sin marknadsföring anger sig vara "expert", "specialist" eller liknande på ett visst slag av tjänst. Att uppgiften är allmänt svepande behöver alltså ej innebära att den bör sakna civilrättslig betydelse. Som exempel kan nämnas uppgifter såsom "Vi tror att vi är bäst i Göteborg på båtmotorer" eller "Vi är experter på att renovera oljemålningar". Uppgifter om att en näringsidkare är särskilt snabb eller billig kan ge konsumenten berättigad anledning att räkna med att denne skiljer sig från genomsnittet nät det gäller snabbhet eller pris.

För att uppgifter i marknadsföringen skall kunna ges civilrättslig relevans bör vidare krävas att de avser den marknadsförda tjänsten eller annat förhållande av betydelse för beställningen av denna, t. ex. betalningsvillkor eller andra villkor eller betingelser. Detta krav bör emellertid fattas vidsträckt. Det kan t. ex. röra sättet eller metoden på vilket tjänsten utförs, t. ex. "varsam rengöring för hand", "maskinslipning med god precision", "handupplagd plastreparation". Det kan också gälla hjälpmedel, t. ex. vilka kemikalier, färger eller impregneringsmedel som används eller uppgift att viss specialutbildad personal kommer att utföra arbetet. Uppgifterna kan också ha avseende på resultatet av arbetet. Även uppgifter av mer allmänt slag kan i vissa fall i realiteten vara att se som uppgifter avseende tjänsten.[16] Så torde i allmänhet vara fallet med mer preciserade åberopanden, såsom att liknande arbeten tidigare utförts med angivna, lovordade omdömen eller att tidigare utförda tester visat angivna, goda resultat.

[15] Jfr prop. 1973:138 s. 217 och Hellner, Köprätt s. 140.

[16] Jfr prop. 1973:138 s. 201.

Vid bedömningen av frågan om en uppgift bör medföra civilrättsligt ansvar bör över huvud beaktas om konsument haft skäl uppfatta vad som uttalats som en uppgift om prestationen eller annat förhållande av betydelse för dess tillhandahållande. Särskilt vid muntliga kontakter måste dock givetvis finnas utrymme för näringsidkaren att föra oförbindande resonemang om tjänsten, t. ex. sannolika resultat vid olika alternativ, förutsatt att den oförbindande karaktären eller gjorda reservationer tydligt framgår för konsumenten. Över huvud är ställningstagandet till lämnade uppgifters relevans en fråga om vilken betydelse de vid en tolkning av vad som avtalats får för avtalsinnehållet. Det kan framhållas att utredningen inte avser att göra någon ändring i nu tillämpade principer för bedömning av vad som fordras för att näringsidkares standardvillkor skall anses ha blivit del av det enskilda avtalet.

Sättet för lämnande av uppgift

Vad gäller sättet för lämnande av sådana uppgifter som bör omfattas av civilrättsligt ansvar, står det klart att det väsentliga är uppgifter lämnade i annonser, kataloger, broschyrer, vikblad, cirkulär och liknande. Det saknas dock anledning att begränsa en lagregel till att avse vissa medier. Ansvaret bör därför generellt avse uppgifter som lämnats vid näringsidkarens marknadsföring. Begreppet marknadsföring i betydelsen avsättningsfrämjande åtgärder måste nu anses så etablerat att det med fördel kan användas i civilrättslig lagtext.

Till marknadsföring brukar även hänföras muntlig säljargumentering, särskilt när denna bedrivs mer systematiskt. Det står enligt utredningens mening klart att t. ex. en kundmottagares muntliga uppgifter om en tjänsts beskaffenhet eller pris normalt bör omfattas av den föreslagna lagregeln. Man bör emellertid inte stanna därvid. Redan nu svarar näringsidkare i allmänhet för individuella uppgifter om en viss tjänst som lämnats till en enskild konsument vid kontakter som föregått avtalets ingående. Det kan t. ex. vara fråga om uppgifter om tjänstens pris och beskaffenhet. Detta ansvar bör lagfästas.

Betydelsen för konsumenten av lämnad uppgift

För att näringsidkaren skall kunna hållas civilrättsligt ansvarig för lämnade uppgifter om tjänsten måste krävas att uppgiften i det enskilda fallet haft betydelse för konsumentens handlande. I annat fall finns ingen anledning till civilrättsligt ansvar. En uppgift som konsumenten varit omedveten om, eller som vid avtalet varit ointressant för honom, bör inte i efterhand kunna åberopas som grund för krav på näringsidkarens prestation. I lagregeln bör alltså införas ett krav på att de lämnade uppgifterna *inverkat på avtalet*, dvs. haft en effekt på konsumentens handlande i fråga om avtalets ingående, omfattning eller innehåll i övrigt.

Ett dylikt effektkriterium fyller även funktionen att skära av obefogade tvister, t. ex. fall där mer obetydliga brister i lämnade uppgifter i efterhand utnyttjas som grund för mindre välgrundade klagomål. Det kan erinras om att ett liknande effektkriterium finns i 7 § konsumentköplagen och att

– enligt förarbetena[17] – det för ansvar för ovederhäftiga uppgifter enligt 2 § marknadsföringslagen krävs att uppgiften varit ägnad att påverka efterfrågan på tjänsten (jfr 6 § marknadsföringslagen).

En annan sak är att lämnade uppgifter om tjänsten kan tilläggas betydelse enligt allmänt avtalsrättsliga principer såsom utfyllnad av avtalsinnehållet, t. ex. angående prestationens kvalitet, oberoende av om uppgiften haft en effekt på avtalet. Bruksanvisningar som medföljer tjänsten, men som konsumenten tar del av först i efterhand, kan på liknande sätt få betydelse för avtalsinnehållet. När det gäller *nya* uppgifter som konsumenten får del av först i efterhand, exempelvis en senare publicerad annons, blir näringsidkarens ansvar däremot i princip att se som en fråga om utomobligatoriskt ansvar för vårdslöst lämnade uppgifter, ehuru situationen givetvis färgas av kontraktsförhållandet.

Något starkare krav på bevisning om att konsumentens handlande verkligen påverkats av den lämnade uppgiften bör inte uppställas. Ett dylikt beviskrav vore svårt att tillfredsställa och ter sig inte heller berättigat. Det får anses tillräckligt att uppgiften vid en mer allmän bedömning kan antas ha inverkat på avtalet, dvs. att en sådan inverkan ter sig plausibel. Så måste t. ex. i regel anses vara fallet med lämnade uppgifter om priser eller grunder för prisberäkning. Utgångspunkten bör dock vara att konsumenten tagit del av uppgiften i samband med avtalets ingående. I lagtexten kan saken uttryckas så att uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet.

Tidsaspekten

Det är en självklarhet att uppgifter lämnade i marknadsföring inte skall kunna åberopas av motparten under hur lång tid som helst. Ett visst tidssamband måste finnas mellan tidpunkten för uppgiftens lämnande i marknadsföringen och det sedermera träffade avtalet. Vad som bör gälla här måste bero av förhållandena. Marknadsföring är ofta mycket tidsbunden och inte sällan säsonginriktad. Konsumenten kan inte räkna med att konkreta prisuppgifter i en annons förblir aktuella särskilt länge, speciellt inte när de har karaktären av förmånserbjudande eller liknande. Uppgifter om principer för debitering och i regel även betalningsvillkor kan däremot förutsättas ha längre varaktighet. Detta synes än mer böra gälla uppgifter om specialkompetens och liknande. På grund av de starkt växlande förhållandena förefaller det inte möjligt att ställa upp någon mer exakt regel om den tidsrymd inom vilken marknadsföringsuppgifter kan få civilrättsliga rättsverkningar. Av grundläggande betydelse är självfallet om så lång tid hunnit förflyta, att konsumenten med hänsyn till förhållandena bör ha haft skäl att tvivla på att uppgiften fortfarande är relevant.

I vissa fall, t. ex. för kataloger, broschyrer och även prislistor, brukar anges hur länge de är aktuella. Där dylika uppgifter förekommer bör de normalt kunna tas till utgångspunkt för bedömningen. En tumregel för aktualiteten när ingen sådan uppgift ges torde här ofta kunna vara en tidsrymd på ett halvt till ett år. För instruktioner och liknande, avsedda att utnyttjas av konsumenten sedan tjänsten slutförts, får man däremot i allmänhet räkna med en betydligt längre tidsrymd.

Som allmän förutsättning för att en uppgift skall kunna bli del av avtalet

[17] Prop 1970:57 s 67.

om en tjänst får krävas, att det anbud som lett till avtalet gjorts inom rimlig tid.[18] Vid den närmare bedömningen av frågan, om en uppgift i det enskilda fallet kan antas ha inverkat på avtalet, bör avseende främst fästas vid objektiva kriterier av det slag som här utvecklats.

Karaktären av näringsidkarens ansvar

Näringsidkarens civilrättsliga ansvar för uppgifter om tjänsten eller om annat förhållande av betydelse för beställningen av denna, som han lämnat vid marknadsföringen eller i samband med avtalets ingående, synes kunna uttryckas så att han svarar för uppgiften. Utgångspunkten är att uppgifterna ingår i avtalsinnehållet.

Vilka befogenheter konsumenten härvid kan göra gällande blir beroende av arten av de lämnade uppgifterna. Särskilt vanligt torde bli att konsumenterna kan göra gällande befogenheter på grund av att prestationen är felaktig. Om, för att ge ett exempel, en målerifirma i sin annonsering uppger att man använder färg av viss bestämd kvalitet och en konsument i nära anslutning till denna annonsering beställer ett målningsarbete av ifrågavarande slag av näringsidkaren, skall konsumenten kunna utgå från att färg av utannonserad kvalitet kommer till användning. Sker det ej är tjänsten felaktig. Om näringsidkaren i annonseringen utlovat särskilt snabbt utfört arbete, men han sedan brister härvidlag, kan konsumenten göra gällande befogenheter på grund av dröjsmål. Vidare får i marknadsföringen eller i samband därmed lämnade uppgifter betydelse för beräkningen av priset. Har t. ex. ett visst kvadratmeterpris angetts vid marknadsföringen, skall detta normalt läggas till grund för prisets bestämmande. Motsvarande gäller betalningsvillkoren.

Neutraliserande rättelser och ändringar

Näringsidkarens ansvar för sina lämnade uppgifter bör gälla även om han inte handlat uppsåtligen eller varit vårdslös, liksom fallet också är vid bedömning enligt 2 § marknadsföringslagen och enligt konsumentköplagen. Det kan emellertid inte vara rimligt att kategoriskt hävda en dylik regel om strikt ansvar. Näringsidkaren kan begå ursäktligt misstag vid utformningen av uppgifter i marknadsföringen, och det kan också visa sig att en uppgift i marknadsföringen är överdriven etc. Det kan t. ex. framkomma att ifrågavarande typ av utförd tjänst inte har den hållbarhet som näringsidkaren tidigare haft skäl att anta. Det vore alltför strängt att ålägga näringsidkare ett ansvar för uppgifter utan att ge möjlighet till tillbakaträdande eller ändring före avtalsslut. I likhet med vad som gäller enligt 7 § konsumentköplagen bör näringsidkare ges möjlighet att neutralisera lämnad uppgift genom uttryckligt återkallande eller korrigerande av den. Detta bör dock ske senast innan uppgiften inverkat bestämmande på konsumentens handlingssätt, dvs. normalt senast vid avtalstillfället (jfr principen i 39 § avtalslagen). En annan sak är att en näringsidkare kan undgå eller i vart fall begränsa sitt ansvar för kontraktsbrott genom rättelser eller ändringar

[18] Jfr regeln i 9 § andra punkten avtalslagen.

som görs även vid en senare tidpunkt, t. ex. så att några fel eller skador faktiskt inte uppkommer för konsumenten.

Neutraliserande rättelser eller ändringar kan vara av två olika slag, generella och individuella. *Generella* är sådana rättelser eller ändringar som sker genom annonsering, skyltning, införande i broschyrer, bruksanvisningar och liknande och som är riktade till den krets av konsumenter som får antas ha fått del av den uppgift man vill korrigera. *Individuella* är sådana ändringar eller rättelser som görs i det enskilda fallet före avtalsslutet.

Problemet är om och i vilken utsträckning man bör godta generella rättelser eller ändringar. Att fullt ut kräva att alla rättelser eller ändringar sker individuellt framstår enligt utredningens mening som orealistiskt, särskilt när uppgifterna lämnats i marknadsföring riktad till breda och vagt avgränsade konsumentkategorier. Det bör dock krävas att näringsidkaren inom det rimligas gränser gör vad han kan för att föra ut korrigeringen till berörda konsumenter, så att det kan antas att dessa normalt får kännedom om denna. I lagtexten kan detta uttryckas så att uppgiften skall ha tydligt rättats eller ändrats. Så får bl. a. anses vara fallet om korrigeringen framgår av tydlig skyltning i den lokal där avtalet träffats. Vid bedömning av om näringsidkaren gjort vad han kunnat för att föra ut korrigeringen bör särskild vikt fästas vid om näringsidkaren gått fram på samma sätt som vid uppgiftens lämnande. En felaktig uppgift i en tidningsannons bör sålunda ha rättats genom en motsvarande annons. I de fall det vid avtalstillfället framgår för näringsidkaren att konsumenten grundar sitt handlande på de ursprungliga uppgifterna och alltså inte tagit del av rättelsen eller ändringen, måste emellertid fordras att näringsidkaren rättar eller ändrar uppgiften i det enskilda fallet. Sker det ej får han svara för den ursprungliga uppgiften. Utredningen återkommer i det följande till vad som bör gälla om näringsidkares upplysningsskyldighet. Det bör också understrykas att generella rättelser eller ändringar kan godtas endast om och till den del de gjorts i tid, dvs. så att konsumenten haft möjlighet att ta del av de nya uppgifterna före avtalstillfället.

Inte sällan bygger uppgifterna i en näringsidkares marknadsföring på information som han erhållit av annan, t. ex. en materialleverantör. Det kan bl. a. i dylika fall vara naturligt att annan än näringsidkaren går ut till konsumenterna med rättelse eller ändring. Något skäl att inte godta dylika korrigeringar föreligger ej, förutsatt att det tydligt framgår vad korrigeringarna avser och dessa i övrigt uppfyller de fordringar som här har angetts.

6.1.4 *Näringsidkarens ansvar för annans uppgifter*

Såsom ovan behandlats är näringsidkare enligt 7 § andra stycket konsumentköplagen i vissa fall civilrättsligt ansvarig för vilseledande uppgifter som lämnats av annan än säljaren, t. ex. tillverkaren. Ansvar kan uppkomma i två fall, nämligen dels när säljaren själv åberopat uppgifterna, dels när säljaren underlåtit rätta vilseledande uppgift som han insett eller uppenbarligen bort inse var vilseledande. Också på tjänsternas område synes det naturligt att vid en lagreglering i konsumentskyddssyfte av det civilrättsliga marknadsföringsansvaret införa regler om ansvar för annans uppgifter.

Vid utformningen av regler härom synes det lämpligt att utgå från den allmänna uppläggning som utredningen gett huvudregeln om ansvaret för näringsidkarens egna uppgifter. Det praktiskt väsentligaste synes vara att konsumenten kan hålla näringsidkaren ansvarig när han vid marknadsföringen eller i samband med avtalets ingående hänför sig till uppgifter som emanerar från materialleverantörer eller andra tillverkare. Ett exempel är att en fabrikant av visst material ger vissa uppgifter om egenskaper vid korrekt utfört arbete som vidarebefordras av näringsidkaren till konsumenten. Viktigt är också att näringsidkaren är ansvarig när han i sin marknadsföring eller försäljning utnyttjar sig av eller stöder sig på uppgifter lämnade i marknadsföring företagen centralt inom s. k. fackkedjor eller andra organisationer för samverkan mellan näringsidkare. Det synes dock saknas anledning att begränsa näringsidkaransvaret till att avse uppgifter härrörande från en viss kategori av uppgiftslämnare. Ansvaret bör t. ex. även omfatta uppgifter lämnade vid marknadsföring från branschorganisationer där näringsidkaren är medlem. Motsvarande bör gälla också när uppgifterna härrör från organisationer som näringsidkaren står utanför, eftersom förutsättningen för ansvar föreslås vara att näringsidkaren hänför sig till uppgifterna. Ansvaret bör även omfatta åberopade uppgifter som härrör från testinstitut och andra utomstående.

Kravet på vidareförande innebär i princip att näringsidkaren gör uppgiften till sin egen. Saken kan lämpligen uttryckas så att näringsidkaren hänför sig till uppgift som lämnats av annan. Härigenom markeras att ansvaret sträcker sig relativt vitt och bl. a. innefattar ansvar för tillhandahållna broschyrer, prover och annat reklammaterial. Detta innebär t. ex. att en näringsidkare, som får en förfrågan om en fastighetsreparation och som underlag översänder några materialprover och broschyrer, omfattas av hänföranderegeln och därför ansvarar för uppgifter i broschyrerna. Regeln medför att näringsidkaren, när han hänför sig till exempelvis tillverkaruppgifter, har att iaktta försiktighet och att vid tvekan rörande någon uppgift ge en klar upplysning om att han ej åtar sig ansvar för just den uppgiften. En grundläggande förutsättning för att näringsidkaren skall kunna hållas ansvarig bör dock vara att han har vetskap om att uppgift av ifrågavarande slag har lämnats. I annat fall bör ansvar ej åvila honom. Utredningen har sålunda funnit den i norsk köprätt införda principen om solidariskt ansvar för tillverkaruppgifter alltför långtgående, inte minst med hänsyn till vad som anförts allmänt i avsnitt 3.6.2 om näringsidkares relationer till bakre led. Till frågan om tillverkarens eget ansvar gentemot konsumenten för uppgifter lämnade vid marknadsföring återkommer utredningen i det följande (avsnitt 6.2).

6.1.5 *Näringsidkarens ansvar för underlåtelse att lämna upplysning*

En viktig fråga är vad som bör gälla när näringsidkaren underlåter att i marknadsföringen lämna upplysningar av särskild betydelse för konsumenten. I vissa fall kan förtiganden leda till att tjänsten presenteras på ett vilseledande sätt genom de uppgifter som lämnats. Den ovan behandlade huvudregeln om näringsidkarens marknadsföringsansvar kan då bli tillämplig. Förtiganden av viktiga upplysningar vid avtals ingående kan vidare föranleda

avtalets ogiltighet eller jämkning enligt reglerna i 3 kap. avtalslagen, framför allt generalklausulen i 36 § avtalslagen. Underlåtelse att lämna upplysningar i samband med avtals ingående kan vidare föranleda skadeståndsskyldighet på grund av culpa in contrahendo (se avsnitt 13.1.5 nedan). Där ett i och för sig giltigt avtal kommit till stånd får sådan underlåtelse betydelse för avtalets tolkning och utfyllning. Enligt svensk avtalsrätt har parterna, särskilt den bäst initierade avtalsparten, i många situationer en klargörandeskyldighet rörande både faktiska förhållanden och tillämpade avtalsvillkor.[19]

Från konsumentsynpunkt är det viktigt att upplysningar, som är väsentliga för bedömningen av en tjänst, verkligen lämnas. För den som står utan kunskaper är det inte lätt att veta vad som är relevant och vad som bör undersökas. Näringsidkarna bör därför ha ett visst ansvar för att konsumenterna får de upplysningar de har rimligt krav på. Med den uppläggning marknadsföringsansvaret föreslagits få i konsumenttjänstlagen är det naturligt att även näringsidkares utelämnanden av relevanta upplysningar ges betydelse för avtalets innehåll. Konsumentskyddssynpunkterna talar även här för en lagfäst regel som bygger vidare på gällande avtalsrättsliga principer. Att märka är att det redan finns uttryckliga marknadsrättsliga regler om informationsskyldighet i 3 § marknadsföringslagen, också i fråga om tjänster. Dessa regler har, som nämnts, för konsumentköpens del fått visst genomslag i en företagen utvidgning av 7 § konsumentköplagen, enligt vilken ett rent underlåtelseansvar införts, nämligen då det gäller underlåtelse att lämna information som krävts i informationsåläggande resp. godkänt informationsföreläggande. Genom denna anknytning till givna ålägganden har emellertid regeln getts en mycket snäv räckvidd. Regeln kan inte antas uttömmande reglera vad som gäller köprättsligt vid underlåtelse att lämna upplysningar. Köplagsutredningen har ifrågasatt om inte konsumentköplagen bör ålägga säljaren ett mer allmänt ansvar för underlåtelse att lämna upplysning.[20]

En motsvarighet till den nuvarande regeln i konsumentköplagen får under alla förhållanden anses erforderlig i konsumenttjänstlagen. Utredningen finner dock en sådan lösning otillräcklig, särskilt som ett längre gående ansvar för underlåtelse att lämna upplysningar i det särskilda fallet redan borde finnas i gällande rätt. Konsumenttjänstlagens regler om ansvar för underlåtna marknadsföringsuppgifter bör lämpligen knytas an till utformningen av huvudregeln om näringsidkarens ansvar för uppgifter som han faktiskt lämnat. Den grundläggande utgångspunkten bör vara att näringsidkaren har att informera om sin prestation i marknadsföringen i sådana hänseenden som är särskilt betydelsefulla för konsumenten. Härigenom uppnås en lämplig samordning med de marknadsrättsliga reglerna om informationsskyldighet och en koppling till redan gällande avtalsrättsliga principer. Underlåtelse att ge upplysningar bör i linje med utformningen av huvudregeln om marknadsföringsansvar påverka avtalsinnehållet och inte endast göra det möjligt att göra gällande felpåföljder. Har en näringsidkare underlåtit att lämna en relevant upplysning bör avtalet tolkas och tillämpas sådant det framstår när man bortser från upplysningen. Även fall av underlåtelse att ge upplysningar bör alltså kunna få betydelse för avtalsförhållandets alla sidor.

En huvudfråga är vilken räckvidd en regel av antytt slag om ansvar för

[19] Adlercreutz, Avtalsrätt II (2 uppl.) s. 96 ff och Bernitz s. 31 ff.

[20] SOU 1976:66 s. 135, 154 f och 309 f.

underlåtna upplysningar bör ges. Härvid bör beaktas sambandet med ett flertal av konsumenttjänstlagens föreslagna positiva regler om näringsidkarens prestation m. m., såsom bestämmelserna om näringsidkarens omsorgsplikt, om resultatansvaret, om avrådningsskyldighet, om tiden för utförandet och om priset. Vissa av dessa bestämmelser har för övrigt delvis sin motsvarighet i gällande rätt.

Ett särskilt nära samband föreligger i förhållande till den allmänna omsorgsplikt som utredningen enligt vad som utvecklas i det följande (avsnitt 8.1) föreslår skall åvila näringsidkaren (2 kap. 1 § i lagförslaget). Den allmänna omsorgsplikten torde naturligt omfatta bl. a. att lämna god och tillräckligt utförlig information rörande tjänsten. Om näringsidkaren avviker från denna omsorgsplikt, och detta får effekt på utfört arbete eller använt material, får tjänsten anses felaktig. Man kan alltså redan med stöd av principen om omsorgsplikt hävda att en tjänst är felaktig, om näringsidkare undanhåller viss väsentlig uppgift rörande tjänsten av betydelse för konsumenten, i vart fall om undanhållandet sker avsiktligt eller vårdslöst. Självfallet bör uppgiftsskyldigheten endast gälla sådant som inte kan förutsättas vara allmänt känt. Som exempel kan nämnas att en näringsidkare vid installation på viss plats av termostatventiler på radiatorer eller vattenkranar inte upplyser om det för honom bekanta faktum, att ventilerna på grund av för hög kalkhalt i vattnet sätts igen efter en tid så att de inte fungerar.

Vidare kan den i det följande föreslagna regeln rörande resultatansvar ge näringsidkaren en plikt att lämna de uppgifter som kan vara av särskilt intresse för konsumenten. Särskilt bör uppmärksammas att regeln utgår från vad konsumenten med hänsyn till avtalet (alltså bl. a. lämnade uppgifter om tjänsten), priset och övriga omständigheter haft skäl att förutsätta. Konsumentens bild av tjänsten, som han fått den genom avtalet och de därvid lämnade uppgifterna, är alltså avgörande för om tjänsten skall anses felaktig.

En regel om följderna av underlåtna upplysningar i näringsidkarens marknadsföring har alltså nära samband med det skydd som konsumenttjänstlagen i övrigt avser att ge. En uttrycklig regel om marknadsföringsansvaret i underlåtelsefall har likväl sitt värde från klarhetssynpunkt och med hänsyn till lämpligheten av en samordning med informationspliktsreglerna i marknadsföringslagen.

Begränsning till betydelsefulla upplysningar

För att en regel om ansvar för underlåtna upplysningar inte skall bli alltför vittgående bör den begränsas till upplysningar som är av betydelse för konsumenten. Man kan härvid skilja på fyra huvudfall. Det *första* fallet är upplysningar som objektivt sett är viktiga för konsumenter i allmänhet vilka efterfrågar det ifrågavarande slaget av tjänst. Det *andra* huvudfallet avser upplysningar som framstår som betydelsefulla med hänsyn till det sätt på vilket näringsidkaren ifråga tänker sig att utföra tjänsten. Det *tredje* fallet rör upplysningar som framstår som betydelsefulla i det enskilda avtalstillfället. Det *fjärde* fallet slutligen föreligger när näringsidkaren underlåter att ge upplysningar som varit berättigade med hänsyn till de uppgifter som lämnats av annan om tjänsten, t. ex. i tillverkarens marknadsföring, och som näringsidkaren insett eller bort inse vara av betydelse för konsumenten.

Utredningen finner samtliga dessa typfall vara av sådan betydelse att de bör omfattas av lagstiftningen.

När det gäller det *första* huvudfallet – underlåtelse att lämna upplysningar av betydelse för konsumenter i allmänhet som efterfrågar ifrågavarande slag av tjänst – bör bedömningen ske utifrån vad som normalt har särskild betydelse för det ifrågavarande konsumentkollektivet. Regeln kan i denna del väsentligen ses som ett civilrättsligt komplement till den i 3 § marknadsföringslagen stadgade skyldigheten att vid marknadsföring lämna information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Vid utformningen av konsumenttjänstlagens regel i ämnet synes det lämpligt att markera samordningen med denna bestämmelse i marknadsföringslagen genom att använda motsvarande rekvisit. De i marknadsföringslagens förarbeten givna anvisningarna för tillämpningen av bestämmelsen är allmänt hållna men torde efter hand preciseras genom avgöranden av marknadsdomstolen, riktlinjer utfärdade av konsumentverket samt den praxis som i övrigt utvecklas. De standarder för bedömningen, som härigenom utbildas, bör i stort vara vägledande för den civilrättsliga upplysningsskyldigheten på konsumenttjänsternas område.

Ibland kan det sätt på vilket en viss näringsidkare utför en tjänst kräva att näringsidkaren särskilt upplyser presumtiva kunder härom. Detta är det *andra* huvudfallet. Informationsskyldighet bör föreligga om tjänsten till utförande eller resultat avviker från vad som får anses normalt i något betydelsefullt hänseende och näringsidkaren måste utgå från att konsumenterna räknar med att tjänsten utförs på normalt sätt. Självfallet bör dock upplysningsskyldigheten inte omfatta varje mindre avvikelse. Där flera metoder att utföra en tjänst är fackmässiga och vanligt förekommande bör inte redan det faktum att näringsidkaren inte använder den mest vanliga metoden i och för sig medföra informationsskyldighet härom. Det bör också framhållas att upplysningar bara skall behöva ges om näringsidkarens egen tjänst.

Näringsidkaren bör också vara skyldig att ge upplysningar i samband med avtalets ingående som i det enskilda fallet framstår som betydelsefulla för konsumenten, dvs. det *tredje* huvudfallet. En sådan upplysningsskyldighet följer, som framhållits, till stor del redan av allmänna avtalsrättsliga regler. Det synes likväl av värde att den allmänna regeln om upplysningsskyldighet i konsumenttjänstlagen inte bara omfattar skyldighet att ge information vid marknadsföring riktad till konsumentkollektivet utan även informationslämnande i samband med avtalets ingående.

Här kan erinras om att just på tjänsternas område förhållandena ofta är starkt växlande. Detta gäller inte minst ombyggnads-, reparations- och underhållstjänster och liknande. Upplysningsskyldigheten i det enskilda fallet knyter sig givetvis framför allt till situationer, där parterna för ett närmare resonemang om vad tjänsten skall gå ut på och hur den bör utföras eller där konsumenten i vart fall klargör för näringsidkaren sina behov eller önskemål eller där näringsidkaren eljest har speciell kännedom om vad den ifrågavarande konsumenten förväntar sig. Vilka krav som bör ställas blir därför i hög grad beroende på typen av avtalssituation och typen av tjänst. Kraven får ställas förhållandevis högt när det rör avtal om dyrare tjänster som normalt föregås av närmare diskussioner mellan parterna, såsom om-

byggnadsarbeten. Ett viktigt exempel är orientering i relevanta hänseenden om de krav som uppställs enligt gällande statliga byggnormer. När det å andra sidan är frågan om masstransaktioner till lägre värde bör kraven i upplysningshänseende kunna sättas lägre. Detsamma torde över huvud normalt gälla mindre tjänster, om vilka avtal typiskt sett träffas snabbt, t. ex. över telefon.

Generellt bör gälla också som förutsättning för upplysningsskyldighet i enskilda fall, att upplysningen är av vikt för konsumenten i hans situation inför avtalets ingående, dvs. av viss väsentlighet, samt att den avser sådant som rör själva tjänsten eller annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten. Det kan påpekas att upplysningar kan ha avsedd betydelse dels genom att inverka på konsumentens ställningstagande till frågan om han bör ingå avtalet, dels genom att påverka avtalets innehåll. Som utvecklats i anslutning till huvudregeln om civilrättsligt marknadsföringsansvar, bör näringsidkaren vara ansvarig för sina egna, ursprungliga uppgifter när rättelse eller ändring av dessa ej skett, fastän så bort ske med hänsyn till att det framgått vid avtalstillfället att konsumenten grundat sitt handlande på de ursprungliga uppgifterna.

Näringsidkaren bör vidare svara för underlåtelse att lämna erforderliga upplysningar, när konsumenten – enligt vad näringsidkaren inser eller borde inse – i ett betydelsefullt hänseende stöder sig på uppgifter om tjänsten som lämnats av annan, t. ex. tillverkare eller branschorganisation. Detta är det *fjärde* huvudfallet. Näringsidkarens ansvar i denna del får ses som ett komplement till hans ovan behandlade ansvar för sådana uppgifter lämnade av annan som han hänför sig till i sin marknadsföring eller i samband med avtalets ingående. Ansvaret bör, såsom fallet är i konsumentköplagen, även omfatta situationen att näringsidkaren passivt underlåter att rätta eller ändra sådana betydelsefulla marknadsföringsuppgifter om tjänsten, som han måste känna till har lämnats av annan. Utredningen finner det mot bakgrund av sin syn på det allmänna ansvaret för näringsidkares underlåtelse att ge information obefogat att såsom skett i konsumentköplagen begränsa ansvaret till uppgifter som näringsidkaren "uppenbarligen" bort inse vara vilseledande.

Ytterligare förutsättningar

Näringsidkaren bör dock som redan antytts inte ansvara strikt för att upplysningar av betydelse för konsumenten faktiskt ges. Särskilt med hänsyn till vikten av en rimlig avgränsning av upplysningsansvaret i avtalssituationer av mer individualiserad eller eljest speciell karaktär bör som förutsättningar för näringsidkarens ansvar krävas att näringsidkaren haft kännedom om förhållandena samt att han kan sägas ha visat försumlighet. I lagtexten bör uppställas krav på att han måste ha känt till det förhållande som upplysningsskyldigheten skulle avse.

Kravet på att näringsidkare skall lämna upplysning som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt tar, som redan utvecklats, sikte på konsumentkollektivets upplysningsbehov. Näringsidkarens marknadsföringsansvar är i princip oberoende av individuella förhållanden. När det gäller de tre övriga huvudfall av upplysningsskyldighet som behandlats i det fö-

regående är däremot upplysningsskyldigheten knuten till förhållanden av mer individuellt slag. Det rör sig här om omständigheter av vikt som konsumenten i den föreliggande situationen borde ha fått upplysning om. Vid bedömningen av om en dylik situation föreligger bör beaktas om näringsidkaren insett eller bort inse att en upplysning var påkallad. Härvid får man särskilt beakta de föreställningar om tjänsten och villkoren för den som konsumenter av det ifrågavarande slaget av tjänst normalt får förutsättas ha. I fråga om mer individualiserade tjänster eller avtalssituationer bör särskild hänsyn tas till den enskilde konsumentens välgrundade föreställningar om tjänsten. Därvid har naturligtvis de uppgifter näringsidkaren faktiskt lämnat stor betydelse. Civilrättsligt ansvar bör alltså ej inträda i de nämnda tre typerna av fall, när det framstår som ursäktligt att näringsidkaren inte insett behovet av uppgiften. Näringsidkaren bör alltså gå fri från ansvar för underlåten upplysning, om han haft särskilda skäl att anta att konsumenten känt till en viss omständighet av betydelse, men detta visar sig inte vara fallet. Detta gäller vare sig utelämnandet skett avsiktligt eller vårdslöst. Vid culpabedömningen kan den för omsorgsplikten grundläggande fackmässighetsstandarden tas som utgångspunkt.

I linje med huvudregeln om näringsidkarens ansvar för lämnade uppgifter bör krävas att den underlåtna upplysningen haft den effekten, att den får antas ha inverkat på avtalet. Endast där så skett föreligger skäl att föreskriva ett civilrättsligt ansvar. Det kan alltså uppstå fall där en underlåtelse att lämna enligt marknadsföringslagens regler erforderlig information inte leder till civilrättsligt ansvar. Situationen kan t. ex. vara den att konsumenten i ett visst fall avser att använda tjänsten på ett annat sätt än vad som innefattas i den normalanvändning som utgjort utgångspunkt vid uppställandet av informationskrav enligt marknadsföringslagen.

Avslutningsvis kan framhållas att de nu föreslagna reglerna om näringsidkares civilrättsliga ansvar för marknadsföring till stor del är att se som en precisering av vad som får anses gälla redan enligt allmänna rättsprinciper och vad utredningen i övrigt föreslår om näringsidkarens omsorgsplikt och krav på hans prestation i skilda hänseenden.

6.2 Tredje mans marknadsföringsansvar

6.2.1 *Utgångspunkter*

Tjänster marknadsförs inte bara av näringsidkare som själva tillhandahåller dem utan även av andra, såsom branschorganisationer och andra sammanslutningar av näringsidkare samt av företag som tillhandahåller material. I den mån den näringsidkare som utför tjänst åt en konsument i sin marknadsföring eller vid själva avtalstillfället åberopar uppgift som lämnats i marknadsföring från bakre leds sida, t. ex. genom att hänföra sig till en tillverkares broschyr, har näringsidkaren att svara för uppgiften enligt de regler härom som föreslagits i avsnitt 6.1.4 (1 kap. 3 § andra stycket konsumenttjänstlagen). Vad som förekommit vid marknadsföring från bakre led bör också, som utvecklats i det föregående, föranleda upplysningsskyldighet för näringsidkaren (1 kap. 3 § tredje stycket konsumenttjänstlagen).

Frågan uppkommer emellertid vilket ansvar en materialleverantör eller annan tredje man *själv* kan ha gentemot en konsument för uppgifter som han lämnat i sin marknadsföring om tjänster avsedda att utföras av andra självständiga näringsidkare eller om förhållanden av betydelse för konsumenters beställning av sådana tjänster. Saken har praktisk betydelse, då ju, som framgått, utredningen inte vill lägga på den näringsidkare som utför den ifrågavarande tjänsten ett allmänt ansvar för marknadsföringsuppgift från annan utan endast ett ansvar för eget handlande genom hänförande till uppgiften eller för underlåten upplysning. Härtill kommer att konsumenten i fall av insolvens eller liknande hos den näringsidkare som är hans avtalspart kan ha ett särskilt intresse av att kunna rikta anspråk mot tredje man i anledning av att den senare lämnat uppgift i sin marknadsföring som inverkat på det avtal som konsumenten ingått.

Den juridiska utgångspunkten för bedömningen av tredje mans marknadsföringsansvar på konsumenttjänsternas område är otvivelaktigt, att ett dylikt ansvar i avsaknad av ett avtalsförhållande till konsumenten ej kan byggas upp på kontraktsrättsliga regler. Ett civilrättsligt marknadsföringsansvar för tredje man bör i princip bygga på utomobligatoriska regler, även om det skall tilläggas att man rör sig på ett område med ett starkt kontraktsrättsligt inslag. I vilken utsträckning ett civilrättsligt marknadsföringsansvar för tredje man i dag föreligger på konsumenttjänsternas område är svårbedömt. I den mån man vill se frågan om tillverkares skadeståndsansvar för vilseledande uppgifter rent utomobligatoriskt kommer man nämligen in på den för svensk rätt mycket speciella principen, att skadeståndsansvar för ren förmögenhetsskada utanför området för sak- och personskada normalt förutsätter att den skadegrundande handlingen är kriminaliserad (2 kap. 4 § skadeståndslagen). Från denna princip görs dock ett antal undantag för avtalsliknande förhållanden. Rättsläget kompliceras ytterligare av att det skadeståndsansvar mot konsument för uppsåtligen använda vilseledande uppgifter, som normalt skulle ha förelegat enligt allmänna regler på grundval av straffstadgandet i 6 § marknadsföringslagen, tagits bort genom ett stadgande i 19 § andra stycket marknadsföringslagen, synbarligen även såvitt gäller tjänster.[21] I linje med den syn på gällande rätt som utredningen har när det gäller marknadsföringsansvar för näringsidkare som sluter avtal om utförande av konsumenttjänster (se 6.1.1), bör dock konsumentköplagens regler om tillverkares marknadsföringsansvar för konsumentköp numera i stor utsträckning kunna tillämpas analogiskt på konsumenttjänsternas område.

Dessa regler, som återfinns i 14 § konsumentköplagen, bygger på principen att en konsument, som förlitat sig på en vilseledande uppgift lämnad i en tillverkares marknadsföring, kan kräva att tillverkaren ersätter honom den skada som han därigenom kan ha åsamkats. Vad gäller de närmare förutsättningarna för att sådant ansvar skall uppkomma ansluter 14 § konsumentköplagen nära till utformningen av 7 § i samma lag. Ansvaret gäller för uppgifter om varans beskaffenhet eller användning. Uppgiften skall ha lämnats på varans förpackning eller i annons eller annat meddelande avsett att komma till allmänhetens eller köparens kännedom. Det krävs att uppgiften kan antas ha inverkat på köpet. När det gäller ansvaret enligt 14 § konsumentköplagen krävs emellertid inte endast som i lagens 7 § att den

[21] SOU 1972:28 s. 78 och 160 ff, Hellner, Skadeståndsrätt s. 32 och 42, Karlgren, Skadeståndsrätt s. 110 samt Karlgren, Avtalsrättsliga spörsmål (2 uppl.) s. 86 f.

lämnade uppgiften är vilseledande utan även att den lämnats uppsåtligen eller av vårdslöshet. Enligt ett tillägg, infört i samband med tillkomsten av 1975 års marknadsföringslag, kan en tillverkare eller annan som i tidigare säljled tagit befattning med varan ådra sig skadeståndsansvar i förhållande till köpare som är konsument. Så är fallet när han underlåtit att lämna sådan information om varans beskaffenhet eller användning, som han ålagts att lämna enligt stadgandet om informationsskyldighet i 3 § marknadsföringslagen, förutsatt att underlåtelsen kan antas ha inverkat på köpet.

De skäl som föranlett lagstiftning om civilrättsligt marknadsföringsansvar för tillverkare m. fl. i samband med konsumentköp gör sig enligt utredningens mening gällande också vid konsumenttjänster. Som redan anförts har ett sådant ansvar praktisk betydelse. Inte minst gäller detta i fråga om avtal om arbete på byggnader och anläggningar med hänsyn till att marknadsföringen av byggnadsmaterial väsentligen handhas av fabrikanter och importörer av dylika material. Ett exempel är marknadsföring av färg. Också för arbeten på lös sak, t. ex. personbilar, fritidsbåtar, radio- och TV-apparater samt hushållsapparater, är det av betydelse att marknadsföringen till stor del utgår från tillverkarledet. Även om denna marknadsföring vanligen är primärt inriktad på försäljning av sakerna, kan den inte sällan innehålla uppgifter av betydelse för avtal om tjänster, såsom underhålls- och reparationsarbeten. Exempel är uppgifter om hur saken skall handhas eller underhållas.

6.2.2 *Ansvar för vilseledande uppgifter*

Ett lagstadgande om civilrättsligt marknadsföringsansvar för tillverkare och andra tredje män kan på tjänsternas område, liksom inom köprätten, knappast byggas upp annat än som ett utomobligatoriskt skadeståndsansvar. Det synes med hänsyn härtill naturligt att utforma en lagregel i ämnet i nära kontakt med stadgandet i 14 § konsumentköplagen. Samtidigt bör emellertid lagregeln knyta an till de av utredningen föreslagna grundläggande reglerna om marknadsföringsansvar för näringsidkare som slutit avtal med konsument om utförande av en tjänst.

Den krets av tredje män, som omfattas av ett lagstadgande om marknadsföringsansvar för konsumenttjänster, synes böra bestämmas relativt vitt. En särskilt betydelsefull grupp är materialleverantörer. Dessa har i regel ställningen av tillverkare eller importörer, inbegripet generalagenter. Vidare kan nämnas underentreprenörer anlitade av den näringsidkare som står i avtalsförhållande till konsumenten. En annan viktig grupp är branschorganisationer och liknande sammanslutningar av näringsidkare som driver marknadsföring för en viss typ av tjänst. Som exempel kan nämnas en organisation av urmakare eller reparationsverkstäder som själv marknadsför de tjänster som medlemmarna utför. Vidare kan nämnas s. k. fackkedjor. En organisation av angivet slag finner utredningen böra ha ett självständigt ansvar för uppgifter lämnade om tjänsterna ifråga i organisationens marknadsföring. Det är därför inte relevant i sammanhanget om den näringsidkare konsumenten anlitat för tjänstens utförande är medlem i den ifrågavarande organisationen. Vid sidan av nu nämnda huvudkategorier bör annan näringsidkare i tidigare led som marknadsför material eller tjänster omfattas

av marknadsföringsansvaret, förutsatt att därvid lämnad uppgift inverkat på avtal om utförande av en tjänst som en konsument slutit. Ett exempel kan vara upplåtande part i franchisingkontrakt. Ansvaret bör inte vara begränsat till uppgifter om det som näringsidkare själv tillhandahåller eller i övrigt har befattning med utan synes även böra omfatta uppgifter som han lämnat i t. ex. jämförande reklam om material eller prestationer som andra näringsidkare tillhandahåller.

Begreppet marknadsföring bör lämpligen liksom i den föreslagna huvudregeln i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen komma till användning i lagstadgandet. Avsikten är alltså inte att i konsumenttjänstlagen reglera ett skadeståndsansvar för upplysningar om tjänster lämnade av testinstitut och liknande eller över huvud av utomstående i ett icke kommersiellt syfte. Omfattningen av sådant ansvar bör som hittills bestämmas enligt allmänna skadeståndsrättsliga regler.

De uppgifter för vilka ansvar kan komma ifråga bör direkt knyta sig till marknadsföringen av en viss tjänst eller slag av tjänst, material som kommer till användning vid tjänster eller andra förhållanden av betydelse för beställningen av en tjänst, såsom t. ex. villkoren härför. Den avgränsning som i detta hänseende gjorts i den föreslagna huvudregeln i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen finner utredningen lämplig också när det gäller utomståendes marknadsföringsansvar. Det förefaller även i detta sammanhang alltför snävt att efter förebild från konsumentköplagen begränsa ansvaret till uppgifter som gäller beskaffenhet eller användning av en tjänst. Ansvaret bör alltså även omfatta bl. a. uppgifter av betydelse för priset eller andra avtalsvillkor för en viss tjänst eller slag av tjänst, t. ex. kreditvillkor. Vad som sagts i anslutning till huvudregeln i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen om den avgränsning som ligger däri att det skall röra sig om en lämnad uppgift synes tillämpligt också när det gäller marknadsföringsansvaret för utomstående.

I ett viktigt hänseende synes det emellertid både befogat och nödvändigt att göra ansvaret för utomstående mer begränsat än för den avtalsslutande näringsidkaren. Som utvecklats i 6.1 är den föreslagna huvudregeln i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen uppbyggd på så sätt, att uppgifter som lämnats från näringsidkarens sida vid marknadsföringen eller i samband med avtalets ingående blir en del av avtalsinnehållet, förutsatt att uppgifterna kan antas ha inverkat på avtalet. En regel om ett självständigt utomobligatoriskt skadeståndsansvar för uppgifter lämnade i utomståendes marknadsföring måste emellertid ges en annan uppbyggnad. För att konsumenten skall kunna rikta krav mot den utomstående måste krävas, förutom att uppgiften påverkat konsumentens handlande, att kritik kan riktas mot den lämnade uppgiften som sådan. Vad det här i praktiken gäller är att uppgiften varit oriktig eller eljest brustit i vederhäftighet. För att beskriva denna situation begagnar 14 § konsumentköplagen termen vilseledande uppgift. Det synes lämpligt att motsvarande term kommer till användning också i konsumenttjänstlagen.

Konsumentköplagen innehåller emellertid den ytterligare inskränkningen att den vilseledande uppgiften skall ha lämnats uppsåtligen eller av vårdslöshet. Denna begränsning torde vara att se som en konsekvens av att man även i nu aktuellt hänseende velat hålla fast vid den grundläggande principen

i svensk rätt att utomobligatoriskt skadeståndsansvar fordrar förefintligheten av vårdslöshet. Enligt utredningens mening ter sig emellertid begränsningen diskutabel från konsumentskyddssynpunkt, då den kan komma att alltför starkt snäva in de situationer där konsumenten, särskilt på grund av bevissvårigheter, ges praktisk möjlighet att med framgång göra sitt krav gällande. Det är att märka att generalklausulen mot otillbörlig marknadsföring i 2 § marknadsföringslagen bygger på den grundläggande principen att uppgifter i marknadsföring inte får vara vilseledande och att det ankommer på den marknadsförande näringsidkaren att se till att så inte är fallet. Givetvis kan det emellertid finnas situationer där klart ursäktliga misstag eller missförstånd lett till att en oriktig eller vilseledande uppgift kommit att inflyta i marknadsföring. En uppgift om att ett byggnadsmaterial har vissa angivna egenskaper kan t. ex. visa sig vara felaktig och därigenom oriktig eller vilseledande trots att materialet testats ingående. Det är också att märka att 2 § marknadsföringslagen endast ger möjlighet att förbjuda att en vilseledande uppgift lämnas fortsättningsvis men däremot inte till påföljder i anledning av den marknadsföring som redan skett.

När det gäller att bedöma konsumenttjänstlagens utformning i nu berört hänseende är det betydelsefullt vilken ställning man tar till frågan om näringsidkaren kan undgå skadeståndsansvar för det fall han tydligt rättar uppgiften. En dylik *rättelsemöjlighet* föreslår utredningen skall inflyta i den ovan behandlade huvudregeln i 3 § konsumenttjänstlagen. En liknande rättelsemöjlighet finns lagfäst i 7 § konsumentköplagen. Däremot innehåller 14 § konsumentköplagen ingen bestämmelse om möjlighet att undgå ansvar genom en senare rättelse. Frågan om en dylik möjlighet borde föreligga diskuterades under lagstiftningsarbetet. Som ett skäl mot att införa en uttrycklig regel om rättelsemöjlighet anförde departementschefen bl. a. att ansvar enligt 14 § konsumentköplagen förutsatte att en vilseledande uppgift lämnats uppsåtligen eller av vårdslöshet.[22] Den bakomliggande tanken är uppenbarligen att gjorda rättelser kan medföra att näringsidkaren inte bör anses försumlig. Upptas inte ett sådant vårdslöshetsrekvisit i ett motsvarande stadgande i konsumenttjänstlagen kommer emellertid frågan om effekten av vidtagen rättelse i ett annat läge.

Enligt utredningens mening talar även andra skäl för att en rättelsemöjlighet bör införas i konsumenttjänstlagen också vad gäller marknadsföring som härrör från annan än den avtalsslutande näringsidkaren. Allmänt sett måste det vara en fördel att vilseledande marknadsföringsuppgifter rättas så att de leder till så liten skada som möjligt för konsumenten. Härtill kommer att den avtalsslutande näringsidkaren enligt de i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen föreslagna reglerna får svara för utomståendes marknadsföringsuppgifter både när han hänfört sig till dem och när han underlåtit att lämna de korrigerande upplysningar som situationen vid det enskilda avtalstillfället gjort påkallade. Utredningen förutsätter att t. ex. materialleverantörer och branschsammanslutningar sörjer för att dessa situationer i görligaste mån undviks genom att själva vidta rättelser i överensstämmelse med de principer härför som utredningen utvecklat i anslutning till 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen. Det skulle mot denna bakgrund kunna te sig egendomligt om dessa rättelser inte skulle få rättsverkningar vad gäller materialleverantörs eller branschsammanslutnings eget uppgiftsansvar.

[22] Prop. 1973:138 s. 263, se även SOU 1972:28 s. 132.

Det är alltså utredningens uppfattning att utomståendes skadeståndsansvar för vilseledande uppgifter om konsumenttjänster, lämnade vid marknadsföring, normalt bör gälla oberoende av om uppgifterna lämnats uppsåtligen eller av vårdslöshet, men att ansvar ej skall inträda om uppgiften tydligt rättats. Kraven på vad som skall anses utgöra en tydlig rättelse bör vara desamma som vid tillämpningen av 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen. Enligt utredningens mening skulle det dock i vissa situationer framstå som obefogat med skadeståndsansvar oberoende av vårdslöshet för uppgifter lämnade av näringsidkare i tidigare led, t. ex. när en uppgift om egenskaperna hos ett material först i efterhand visar sig felaktig och det framstår som ursäktligt både att uppgiften lämnats och att den inte blivit rättad. I sådana fall synes det rimligt att näringsidkaren går fri från skadeståndsansvar. Näringsidkare i tidigare led bör alltså tillåtas exculpera sig från lämnadet av vilseledande uppgifter genom att visa att det inte berott på försummelse att uppgiften lämnats och att rättelse inte skett.

En grundläggande förutsättning för att skadeståndsansvar skall inträda bör emellertid alltid vara att uppgiften kan antas ha inverkat på det av konsumenten ingångna avtalet. Har så inte varit fallet har konsumenten knappast lidit någon beaktansvärd skada. Häri ligger en mycket viktig avgränsning av skadeståndsansvarets räckvidd.

Vad gäller ersättningsskyldighetens omfattning bör principen vara att ersättningsskyldighet föreligger för den lidna skadan. Det är rimligt att härvid knyta an till vad som allmänt gäller om beräkning av skadestånd enligt konsumenttjänstlagen (se lagförslaget 4 kap. 5 §), dock givetvis med beaktade av bakomliggande skillnader i ansvarsförutsättningarna. Självfallet bör näringsidkare i tidigare led endast vara skadeståndsskyldig, när det i vedertagen mening föreligger adekvat kausalitet mellan en uppgift som han lämnat och den skada som konsumenten tillfogats.

6.2.3 *Ansvar för underlåten information*

Det återstår att överväga i vad mån konsumenttjänstlagen bör ålägga materialleverantörer, branschsammanslutningar och andra näringsidkare i tidigare led upplysningsskyldighet vid sin marknadsföring av konsumenttjänster. Eftersom det här rör sig om näringsidkare i bakre led kan det av naturliga skäl bara bli fråga om information som mer generellt riktar sig till konsumentkollektivet och inte om upplysningsskyldighet som avser sättet att utföra en viss tjänst eller som knyter sig till en speciell avtalssituation.

Av de fyra huvudfall av underlåtelse att lämna upplysningar som utredningen diskuterat när det gäller näringsidkare som står i avtalsförhållande till konsument är det sålunda endast det första huvudfallet som här har sin motsvarighet. Detta fall har i lagtexten till 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen uttryckts så att det rör sig om underlåtelse att lämna upplysning om sådant förhållande rörande tjänsten som näringsidkaren måste ha känt till och som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Denna regel utgör enligt utredningens mening ett viktigt civilrättsligt komplement till den i 3 § marknadsföringslagen stadgade skyldigheten att vid marknadsföring lämna information som är av särskild betydelse från konsument-

synpunkt. Tanken är att de standarder som kommer att utbildas för informationsskyldigheten enligt marknadsföringslagen skall i huvudsak vara vägledande också för den civilrättsliga informationsskyldigheten på konsumenttjänsternas område. De skäl som utredningen anfört till stöd för sitt ståndpunktstagande synes i stort sett föreligga också när det gäller ansvar för underlåten information från t. ex. materialleverantörs eller branschorganisations sida. Fastmer torde marknadsföringsåtgärder från de sistnämndas sida ofta ha en betydligt vidare spridning än marknadsföring som utgår från en enskild näringsidkare som utför tjänster åt konsument. Detta gör det angeläget att materialleverantörer eller branschorganisationer inte underlåter att informera om förhållanden rörande tjänster som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Som exempel kan nämnas att tillverkare bör informera om att viss typ av ventil eller vattenkran är känslig för kalkavsättningar och därför olämplig att installera på platser där vattnet är särskilt kalkhaltigt.

Utredningen är medveten om att en dylik regel om informationsskyldighet skulle lägga på företag i bakre led ett strängare ansvar för underlåten upplysning än vad som nu gäller enligt 14 § konsumentköplagen. Enligt denna bestämmelse är det endast underlåtelse att lämna sådan information som näringsidkaren direkt ålagts att lämna enligt marknadsföringslagen som kan föranleda ansvar. Bestämmelsen kan emellertid lika litet som motsvarande regel i 7 § konsumentköplagen antas uttömmande ange vad som i dag gäller om underlåtelse att lämna upplysningar och kan på motsvarande grunder kritiseras som otillräcklig. Att en regel i konsumenttjänstlagen om bakre leds ansvar för underlåtelse att lämna information i vart fall bör inbegripa fall av den art som avses i 14 § konsumentköplagen framstår emellertid såsom närmast självklart.

Enligt utredningens mening bör näringsidkare i bakre led kunna på konsumenttjänsternas område göras civilrättsligt ansvariga mera generellt för underlåtelse att lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. En bestämmelse härom bör utformas så att den till uppbyggnad och räckvidd ansluter till den nyss behandlade regeln om dessa näringsidkares ansvar för vilseledande uppgifter. Även i underlåtelsefallet medför avsaknaden av ett kontraktsförhållande att påföljden måste vara ett utomobligatoriskt skadeståndsansvar i förhållande till konsument som genom underlåtelsen tillfogats skada.

Det synes naturligt att bestämma den krets som bör vara ansvarig på samma sätt som i de fall där vilseledande uppgift lämnats. Den bör alltså omfatta materialleverantör eller annan näringsidkare i tidigare led eller sammanslutning av näringsidkare. Den underlåtna informationen bör, i överensstämmelse med vad som gäller om uppgiftsansvaret, avse information om material eller annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten. Av skäl som berörts i samband med regeln om ansvar för underlåten upplysning i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen bör ansvaret vara begränsat till underlåtelse att informera om förhållanden som den marknadsförande näringsidkaren eller sammanslutningen i fråga måste ha känt till. Likaledes bör det krävas att underlåtelsen haft en effekt på konsumentens handlande, dvs. underlåtelsen skall kunna antas ha inverkat på det avtal om en konsumenttjänst som konsumenten ingått. Har så inte varit fallet föreligger ingen beaktansvärd skada.

I principiell överenstämmelse med huvudregeln om ansvaret för näringsidkare i tidigare led för av dem lämnade uppgifter, synes även skadeståndsansvaret för underlåtelse att lämna information böra utformas som ett presumtionsansvar. Näringsidkaren bör alltså gå fri om han visar att underlåtelsen var ursäktlig. Exculpationsmöjligheten kan dock här inte knytas till en rättelseskyldighet utan bör ges en mer generell utformning. Näringsidkare som bestämmelsen avser bör sålunda undgå ansvar för underlåten information när han kan visa att underlåtelsen inte berott på försummelse. Motsvarande bör gälla för sammanslutning av näringsidkare.

7 Konsumentens avbeställningsrätt

7.1 Gällande rätt beträffande köp och tjänster

Öppet köp m. m.

Varken köplagen eller konsumentköplagen ger köparen någon rätt att avbeställa, dvs. att frånträda ett redan giltigt avtal. I 60 § köplagen, som rör öppet köp, regleras dock en situation som ligger avbeställning nära. Om öppet köp har avtalats, står det köparen fritt att meddela säljaren att han vill behålla varan. Detta skall ske inom avtalad tid eller, om avtal om tiden inte har träffats, utan oskäligt uppehåll. – Många affärer tillämpar generellt öppet köp, så att kunderna har rätt att inom viss kortare tid utan motivering återlämna köpta varor mot återfående av köpeskillingen kontant. Där så inte sker, kan avtal med enskilda kunder om öppet köp vara ganska vanliga. Vidare förekommer i stor utsträckning i butikshandeln en omfattande s. k. bytesrätt, dvs. köpta varor kan bytas mot liknande eller återlämnas mot tillgodohavandebevis. – Vid sådana köp, på vilka hemförsäljningslagen är tillämplig, har köparen tvingande rätt till s. k. ångervecka, då han helt kan frånträda köpeavtalet (se 2.3.6).

Tillverkningsavtal

När det gäller köp har frågan om avbeställning diskuterats framför allt i fråga om tillverkningsavtal. Såsom tidigare har angetts (4.2.1) räknas tillverkningsavtal som *köp* och inte som tjänst. Härmed avses enligt 2 § köplagen sådana avtal där någon skall förfärdiga något och också bestå materialet därtill. Som tillverkningsavtal i vid mening kan emellertid också betecknas avtal om tillverkning, som formellt ej är att betrakta som köp utan som *tjänst*, eftersom det är beställaren som tillhandahåller materialet.

Frågan om avbeställningsrätt i tillverkningsavtal diskuterades ingående på Nordiska Juristmötet 1963, närmast från synpunkten vilken lagstiftning som var lämpligast.[1] För avbeställningsrätt åberopades framför allt samhällsekonomiska hänsyn. De flesta mötestalare ansåg att en avbeställningsrätt borde finnas, men vissa begränsningar ansågs i allmänhet erforderliga. Olika inskränkningar föreslogs i avbeställningsrätten, antingen i form av någon generalklausul som kunde ge utrymme för allmänna överväganden eller genom mera bestämda begränsningar som kunde beakta t. ex. hur långt tillverkningsprocessen kommit och om tillverkningen gällde standardvaror,

[1] Forhandlingerne på det treogtyvende Nordiske Juristmøde.

då överensstämmelse med köpregler ansågs motiverad.

Det torde stå klart att beställaren enligt svensk rätt har en principiell möjlighet att avbeställa ett tillverkningsavtal. Beträffande tillverkarens rätt till ersättning vid avbeställning har man i doktrinen vanligen utgått från att ersättning bör utgå med positiva kontraktsintresset, men för vissa fall har negativa kontraktsintresset ansetts vara tillräckligt.[2] Det ligger nära till hands att betrakta en avbeställning som beställarens (anteciperade) dröjsmål.[3] Tillverkaren är då bl. a. berättigad att häva köpet och erhålla skadestånd. Detta bör normalt utgöra det avtalade priset med avdrag för de kostnader som tillverkaren slipper genom att avbryta tillverkningen. Detta har av köplagsutredningen karakteriserats som en *subtraktionsmetod*. Skadeståndet kommer efter denna metod att ersätta tillverkaren för den vinst han skulle ha gjort om avtalet hade fullgjorts. Man kan – med begagnande av traditionellt obligationsrättsligt uttryckssätt – säga att tillverkaren har rätt till ersättning för det positiva kontraktsintresset.

Principiellt kan man komma fram till ersättning för det positiva kontraktsintresset även genom användande av en *additionsmetod*. Den innebär att man adderar de olika posterna i tillverkarens förlust samt därtill lägger ersättning för vinst enligt det ursprungliga avtalet. Inte heller enligt denna metod erhåller tillverkaren ersättning för sådana kostnader som han slipper genom att avtalet inte fullgörs.

Vare sig man begagnar subtraktions- eller additionsmetoden skall hänsyn tas till att det enligt allmänna rättsgrundsatser åligger tillverkaren att försöka begränsa sin förlust. Detta skulle bl. a. innebära att tillverkaren själv får stå för att han underlåter att försöka skaffa sig inkomst som ersättning för den förlust han lider genom avbeställningen.[4] Hur pass stränga krav som enligt gällande svensk rätt skall ställas på tillverkaren när det gäller att skaffa sig ersättningsinkomst är dock osäkert. Man skulle kunna säga att om tillverkaren genom avbeställningen får tid över till att utföra annat arbete och sådant arbete också är tillgängligt, tillverkaren normalt inte bör vara berättigad till ersättning för utebliven vinst. Om emellertid tillverkaren har kapacitet att utföra både det avbeställda arbetet och annat arbete skulle han däremot ha ersättning för den uteblivna vinsten. I sistnämnda fall är det inte avbeställningen som har gjort det möjligt för tillverkaren att utföra det andra arbetet.

I *västtysk rätt* har beställaren i tillverkningsavtal som inte avser tillverkning av "vertretbare Sachen" (standardvaror) en obetingad rätt att avbeställa men skall enligt huvudregeln ersätta tillverkaren det positiva kontraktsintresset, dvs. tillverkaren tillgodoräknas avtalat vederlag med avräkning för vad han tjänar eller medvetet underlåter att tjäna på att slippa utföra vidare arbete.[5] Principen betraktas närmast som självklar och motiveras med att tillverkarens intresse av avtalet i allmänhet är av rent ekonomisk natur. För honom går det därför på ett ut, om avtalet fullföljs eller ej, under förutsättning att han inte gör någon ekonomisk förlust på avbeställningen.[6]

I *schweizisk, fransk, engelsk och amerikansk rätt* gäller väsentligen samma princip om avbeställningsrätt i tillverkningsavtal som i västtysk rätt.[7]

[2] Wikander s. 344 f, Hasselrot s. 137 och Rodhe § 59 vid not 35. Se även Lyngsø s. 319 ff, särskilt s. 324 ff.

[3] SOU 1976:66 s. 181 jämfört med s. 177.

[4] Rodhe § 60 vid not 38–40.

[5] BGB § 649.

[6] Soergel-Siebert, Bürgerliches Gesetzbuch 3 Bd (1971) § 649 vid not 1.

[7] Lyngsø s. 265 ff.

Tjänster i övrigt

Huruvida det enligt gällande rätt finns någon avbeställningsrätt vid andra tjänster än tillverkningsavtal är inte helt klart. Vissa motivuttalanden till 1930-talets ändringar i sjölagen tyder på att lagstiftaren har ansett att det finns en sådan rätt. Redan under förra hälften av 1800-talet hade lagförslag av i stort sett denna innebörd framlagts och motiverats med att sådana ändrade förhållanden kunde inträda som tvingade beställaren att avstå från betingat arbete.

Vid sjöfraktavtal och passagerartransport till sjöss har befraktaren respektive passageraren lagstadgad avbeställningsrätt, dock med principiell skyldighet att ersätta motparten positiva kontraktsintresset.[8] Under vissa omständigheter föreligger dock ingen skyldighet att utge ersättning. Dessa omständigheter är beträffande fraktavtal att möjligheter att avlämna, fortskaffa eller importera godset må anses uteslutna i följd av omständighet som befraktaren inte kunnat räkna med, och vid passagerartransport att avbeställningen beror på sjukdom, död eller annan skälig anledning och bortfraktaren underrättats inom rimlig tid.

Allmänna reklamationsnämndens praxis tyder på att näringsidkare i regel inte motsätter sig att på beställarens begäran inställa utförandet av beställd tjänst. Tvister i anledning av avbeställningen gäller i allmänhet frågan hur stort belopp näringsidkaren kunnat inbespara till följd av mottagen avbeställning.

I en del branscher tillämpas standardavtal enligt vilka beställaren har avbeställningsrätt med skyldighet att vid avbeställning utge ersättning enligt vissa schablonregler. Detta gäller t. ex. vid avtal om sällskapsresor. I vissa fall kan avbeställning ske utan kostnader för beställaren. Detta gäller t. ex. flygbiljetter.

Enligt *AB 72* har inte beställaren någon avbeställningsrätt annat än om han har något skäl som antingen kan tillskrivas entreprenörens förhållanden i vissa hänseenden eller också består i att entreprenaden utan beställarens vållande måste avbrytas så lång tid, att förutsättningarna för kontraktets fullgörande väsentligt rubbas. Ersättning utgår i så fall för utfört arbete.[9]

Den tidigare omnämnda bestämmelsen i *västtysk rätt* gäller inte bara tillverkningsavtal utan över huvud taget avtal som går ut på att en företagare åtar sig att mot betalning utföra ett visst "verk", dvs. ett bestämt arbetsresultat. Regeln är tillämplig på de mest skiftande avtal om "verk" bl. a. byggnadsentreprenader och reparationer på lös sak.[10]

I *fransk rätt* kan beställaren av en tjänst avbeställa denna, även efter det att arbetet har påbörjats, under förutsättning att han ersätter motparten dennes kostnader, arbete och handelsvinst.[11]

7.2 Köplagsutredningens förslag

Köplagsutredningen har föreslagit uttryckliga bestämmelser om avbeställning i 37 §. Detta förslag rör dock inte köp över huvud taget utan endast *tillverkningsavtal* i den mån det gäller tillverkning som faller under 2 § köplagen. Såsom skäl för lagregler om rätt till avbeställning har köplagsut-

[8] 131 och 185 §§ SjöL.

[9] Se AB 72 kapitel 8, *bilaga 2:10*.

[10] BGB § 649.

[11] Code Civil art. 1974.

redningen anfört bl. a. att det från allmänt ekonomisk synpunkt måste betraktas som olämpligt om en tillverkning, som inte är önskad av den som har beordrat den, likväl kommer till stånd.[1]

Enligt första stycket i den föreslagna bestämmelsen har köparen en generell rätt till avbeställning. Han behöver inte ange något särskilt skäl. Förslaget uppställer dock två förutsättningar för att konsumenten skall kunna kräva att tillverkningen ställs in. Den första förutsättningen är att intet eller endast en mindre del av tillverkningen har utförts. Den andra förutsättningen är att inställande av tillverkningen kan ske utan väsentlig olägenhet för säljaren.

Andra stycket i förslaget till 37 § köplagen reglerar den ersättning köparen har att erlägga sedan säljaren efter avbeställning har ställt in tillverkningen. Vid ersättningsberäkningen utgår förslaget från en additionsmetod, dvs. de olika posterna i säljarens förlust summeras, samtidigt som en skälighetsbedömning införs beträffande ersättningen för säljarens vinst. Enligt förslaget skall köparen till en början ersätta säljaren de kostnader säljaren haft för att ingå och fullgöra avtalet, i den mån dessa inte kan tillgodogöras på annat sätt. Vidare skall köparen ersätta säljarens kostnader till följd av avbeställningen. Säljaren skall vidare enligt förslaget ha rätt till skälig ersättning för utebliven vinst eller annan förlust. Vid beräkningen av utebliven vinst skall hänsyn tas till den tid som förflutit mellan avtalet och beställningen, omfattningen av nedlagt arbete, möjligheterna att på annat sätt göra avsedd vinst och omständigheterna i övrigt.

Köplagsutredningens förslag rörande avbeställning fick under remissbehandlingen ett blandat mottagande. De flesta remissinstanser godtog visserligen att det infördes en regel om avbeställningsrätt. Däremot var flera kritiska mot den rekommenderade additionsmetoden och förordade att ersättning i stället utgick efter en subtraktionsmetod.

7.3 Utredningens överväganden

7.3.1 *Konsumentens rätt att avbeställa*

Frågan är om en konsument som beställer en tjänst bör ha rätt att avbeställa denna. Som har framgått av det föregående får han i regel antas ha en sådan rätt enligt kommersiell praxis även om rättsläget inte till alla delar kan sägas vara helt klart. Varken vid arbeten på byggnader eller lösa saker finns det dock vanligen skäl att räkna med att näringsidkaren motsätter sig att konsumenten avbeställer arbetet.

Vid en bedömning av skälen för och mot en avbeställningsrätt gör sig olika synpunkter gällande. Hänsyn till konsumentens intresse att slippa betala för en tjänst som han beställt men inte längre önskar få utförd, talar *för en avbeställningsrätt*. En konsument är i regel inte fackman inom det område det gäller och han befinner sig normalt i underläge i förhållande till näringsidkaren. Detta kan leda till att han träffar ett avtal om en tjänst som så småningom visar sig vara ogynnsamt för honom. Ställningen som konsument gör också att, om avbeställning kommer på tal, han kan få svårt att hävda sina intressen.[1] Vidare kan konsumentens situation ändras, så att han senare inte längre är i så stort behov av tjänsten eller har råd

[1] SOU 1976:66 s. 181.

[1] SOU 1976:66 s. 183.

att betala vad han beställt. I vissa av dessa fall skulle konsumenten kunna göra gällande att avtalet – t. ex. med stöd av den allmänna förutsättningsläran eller 36 § avtalslagen – bör betraktas som ogiltigt. Sådan ogiltighet inträder emellertid bara i mera flagranta fall. Intill den gräns där ogiltigheten inträder är konsumenten bunden av avtalet. Detta gäller trots att han kan åberopa i och för sig beaktansvärda skäl för att slippa ifrån avtalet. De allmänna ogiltighetsreglerna gör därför inte särskilda regler om avbeställning obehövliga från konsumentsynpunkt. Samhällsekonomiska skäl talar vidare för att en tjänst som konsumenten inte längre vill ha inte heller bör utföras. Om den som beställt en tjänst ångrar sin beställning, kan man nämligen som regel inte räkna med att någon annan har nytta av att den ändå utförs.

Flera skäl kan otvivelaktigt åberopas *mot en avbeställningsrätt*. Från samhällsekonomisk synpunkt kan det vara olämpligt att inställa ett påbörjat arbete om endast en mindre del återstår och någon annan än konsumenten kan ha nytta av tjänsten. Man bör vidare undvika att konsumenten i förlitan på sin rätt att avbeställa gör beställningar med tanke på ett endast eventuellt behov. Hänsyn måste också tas till näringsidkarens intressen. En generell avbeställningsrätt försvårar förutsebarheten och möjligheterna till planering. Man måste beakta, att bakom den näringsidkare som är konsumentens motpart, står en eller flera personer som, vare sig det gäller småhantverkare eller anställda i större företag, på samma sätt som andra medborgare har anspråk på trygghet i arbetet. För övrigt kan en avbeställningsrätt, som är ekonomiskt betungande för näringsidkarparten, föranleda att näringsidkarna övervältrar sin riskkostnad på andra beställare genom sin prissättning.

Det kan sålunda anföras beaktansvärda skäl både för och emot en avbeställningsrätt. Utredningen har därför övervägt möjligheten att lagfästa en begränsad avbeställningsrätt enligt de olika alternativ som med tanke på tillverkningsavtal har framställts i doktrinen.

Avbeställningsrätten skulle kunna begränsas så att den fick utövas endast där konsumenten har *särskilt vägande skäl* att inte längre önska tjänsten. En sådan konstruktion skulle tillåta en avvägning i det enskilda fallet, antingen utifrån samhällsekonomiska hänsyn eller med tanke på näringsidkarens och konsumentens intresse av att avtalet fullföljs respektive avvecklas.[2] Även rent subjektiva skäl skulle kunna beaktas inom ramen för ett sådant rekvisit, dvs. med utgångspunkt i konsumentens mer eller mindre ursäktliga motiv för att avbeställa. En konstruktion med denna innebörd lider emellertid av den stora olägenheten att den skulle leda till rättsosäkerhet. Det är viktigt att konsumenttjänstlagen utformas så att parterna i fråga om något så centralt som en skyldighet för näringsidkaren att inställa sitt arbete har reella möjligheter att bedöma sina rättigheter och skyldigheter. Det kan vidare vara lätt för en konsument att i efterhand konstruera ett vägande skäl för en avbeställning som egentligen har föranletts av ett mindre angeläget intresse. Det måste också ofta vara svårt för näringsidkaren att avgöra om det skäl, som konsumenten åberopar för avbeställning, är tillräckligt tungt vägande för att vinna företräde framför näringsidkarens intresse av att få fullfölja avtalet. Slutligen skall tilläggas ett skäl som har anförts av köplagsutredningen, nämligen att en begränsning i beställarens

[2] Sveriges redareförening i Remissammanställningen s. 243 f.

rätt att avbeställa skulle stå i strid mot syftet att motverka att gods som beställaren inte längre vill ha ändå tillverkas.[3]

Med det sagda menar utredningen självklart inte att man skall bortse från sådana flagranta omständigheter, som enligt allmänna avtalsrättsliga regler gör ett avtal ogiltigt. Om ogiltighet föreligger är parterna inte förpliktade i enlighet med avtalet. I dessa mer extrema fall kommer avbeställning i här avsedd mening inte i fråga.

Köplagsutredningen har visserligen inte föreslagit att avbeställningsrätten skall vara beroende av att köparen visar sig ha något särskilt skäl men angivit två andra förutsättningar. Dessa är att intet eller endast en mindre del av tillverkningen utförts och att inställandet av tillverkningen kan ske utan väsentlig olägenhet för säljaren. Det första av dessa två nämnda rekvisit skall behandlas senare. Här skall till en början till diskussion tas upp rekvisitet "utan väsentlig olägenhet för säljaren".

Frågan om rätt till avbeställning hänger nära samman med frågan om den ekonomiska uppgörelsen mellan parterna. Det skulle kunna sägas att en näringsidkare inte har skäl att motsätta sig en avbeställning om han alltid får full kompensation för sin förlust på grund av avbeställningen (ersättning för det positiva kontraktsintresset). En förutsättning för avbeställning skulle med andra ord vara att sådan kompensation utgår. Köplagsutredningen synes dock inte gå så långt utan intar en modifierad ståndpunkt. Ersättning utgår efter en metod som inte alltid ger säljaren full kompensation för förlust inklusive full handelsvinst. Rätt till avbeställning tillåts dock endast om den kan ske utan väsentlig olägenhet för säljaren. Detta innebär visserligen att i den mån säljaren genom ersättning kan kompensera sina olägenheter av avbeställningen, får avbeställning äga rum. Men i vissa fall – uttalar köplagsutredningen[4] – får säljaren inte genom ersättningen tillräcklig kompensation för sina olägenheter genom att tillverkningen ställs in. För dessa fall menar köplagsutredningen att köparens rätt till avbeställning bör uteslutas.

Till skillnad från köplagsutredningen menar konsumenttjänstutredningen att man inte bör göra rätten till avbeställning beroende av att avbeställning kan ske utan väsentlig olägenhet för näringsidkaren. Utredningen har övervägt en regel av motsvarande innehåll enligt vilken näringsidkaren skulle ha rätt att motsätta sig avbeställning, då särskilda skäl på näringsidkarens sida talar mot att arbetet ställs in. Såvitt angår en regel av detta slag gör sig dock samma betänkligheter gällande som beträffande en regel om särskilda skäl på konsumentens sida. Frågan om näringsidkaren skall anses skyldig att inställa sitt arbete vid avbeställning bör inte vara beroende av en domstols bedömning, som vanligen måste ske långt i efterhand.[5] Detta gäller i vart fall i de näringsidkare-konsument-relationer som är föremål för utredningens överväganden. De olägenheter som kan drabba näringsidkaren genom avbeställningen bör såvitt möjligt beaktas vid en ekonomisk uppgörelse mellan parterna – inte genom att själva avbeställningsrätten begränsas. Utredningen behandlar senare frågan om hur näringsidkarens rätt till ersättning vid avbeställning bör utformas (7.3.2).

Ytterligare en möjlighet att begränsa avbeställningsrätten är att göra en avgränsning *i tidshänseende*. Till en början står det klart att rätten inte kan gälla efter tjänstens fullbordan. Avbeställningsrätten skulle emellertid kunna

[3] SOU 1976:66 s. 183.

[4] SOU 1976:66 s. 184.

[5] Sveriges domareförbund i Remissammanställningen s. 242.

gälla så länge tjänsten inte hade påbörjats eller – eventuellt – under en viss bestämd tid. Avbeställningsrätten skulle också kunna bestämmas mera vagt, så att den gällde t. ex. så länge arbetet befinner sig i ett inledande skede. Köplagsutredningen har, som nämnts, föreslagit att avbeställning får ske endast om intet eller endast en mindre del av tillverkningen har utförts. Enligt konsumenttjänstutredningens mening skulle emellertid en sådan regel alltför mycket inskränka avbeställningsrätten. Konsumenten kan ha ett befogat intresse att avbeställa på grund av ändrade förhållanden även efter arbetets påbörjande. Det skall dock framhållas att en avbeställning som sker på ett sent stadium påverkar näringsidkarens rätt till ersättning enligt de regler som utredningen föreslår. Ju senare en avbeställning sker, desto högre blir normalt den ersättning som konsumenten har att betala. Bl. a. därför är det naturligt att konsumenten blir alltmer obenägen att avbeställa när en väsentlig del av tjänsten har utförts. Något formellt hinder för konsumenten att avbeställa på ett sent stadium bör dock enligt utredningens mening inte ställas upp. Genom att inte begränsa avbeställningsrätten i tidshänseende undgår man vidare de tolknings- och gränsdragningsproblem som en sådan begränsningsregel nödvändigtvis för med sig.

En särskild fråga är om konsumenten också bör ha rätt till avbeställning vid *abonnemangsavtal*. Härmed avses sådana avtal enligt vilka näringsidkaren fortlöpande skall tillhandagå konsumenten med tjänster av visst slag. Det kan t. ex. röra sig om återkommande service på en värmepanna. Enligt utredningens mening bör konsumenten ha rätt att avbeställa även sådana tjänster. Det finns inte heller här anledning att begränsa avbeställningsrätten i tidshänseende. Detta innebär bl. a. att konsumenten bör ha rätt att säga upp avtalet även om det innehåller bestämmelser om viss uppsägningstid. En föreskriven uppsägningstid blir dock inte utan verkan. Den kan nämligen få betydelse vid beräkningen av den förlust som näringsidkaren bör ha ersättning för på grund av avbeställningen. Detta utvecklas i specialmotiveringen.[6]

Sammanfattningsvis anser utredningen att avbeställning bör få ske så länge tjänsten inte har avslutats. I den mån näringsidkaren fortlöpande skall tillhandagå konsumenten med tjänster, bör avbeställning få ske under loppet av avtalstiden (2 kap. 8 §).

Beträffande frågan om avbeställningsrätten bör vara *tvingande* till konsumentens förmån är det uppenbart att bestämmelsen, om den gjordes dispositiv, i väsentlig mån skulle förfela sitt syfte. Näringsidkaren skulle då i avtalet kunna föreskriva, att någon rätt till avbeställning inte föreligger. Detta kan inte vara godtagbart från konsumentsynpunkt. Själva avbeställningsrätten bör därför vara tvingande.

Det har ibland gjorts gällande att avbeställningsrätt inte bör föreligga när näringsidkaren har *säkerhetsrätt* i den sak som är föremål för hans arbete. I gällande rätt föreligger i allmänhet en sådan säkerhetsrätt, när föremålet för tjänsten är en lös sak som har överlämnats till näringsidkaren. Det norska förslaget innehåller ett undantag från avbeställningsrätten när ett fullföljande av arbetet krävs för att säkerhetsrätten inte skall komma i fara.

Om arbetet fullföljs får föremålet för tjänsten och därmed säkerhetsrätten ofta ett högre värde. Detta är dock enligt utredningens mening inte ett tillräckligt skäl för att utesluta avbeställningsrätten. Man kan tänka sig tre

[6] Se 2 kap. 9 § andra stycket.

olika typsituationer. I den första kan och vill konsumenten betala i enlighet med sina skyldigheter. Det finns då inget till säkerhetsrätten knutet skäl varför näringsidkaren skulle ha en rätt att mot konsumentens vilja fullfölja arbetet. I den andra situationen uppfyller säkerhetsrätten sin funktion som påtryckningsmedel så att konsumenten trots ovilja att betala förmås därtill, eftersom han annars inte har rätt att få tillbaka saken. Inte heller här har näringsidkaren något till säkerhetsrätten knutet intresse av att fortsätta arbetet sedan detta har avbeställts av konsumenten. I det tredje fallet kan eller vill konsumenten inte betala och säkerhetsrätten räcker inte som påtryckningsmedel. Näringsidkaren kan då givetvis ha ett beaktansvärt intresse av att till täckande av sin fordran kunna hålla sig till en färdigtillverkad båt eller en funktionsduglig bil i stället för till en halvfärdig eller oreparerad. Hans intresse härav aktualiseras dock inte förrän i samband med sakens realisation. Enligt 1950 års lag om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats har näringsidkaren under vissa förutsättningar rätt att sälja saken och utta sin fordran ur köpeskillingen. Det förefaller lämpligt att frågan om näringsidkarens rätt att på ett eller annat sätt höja värdet på saken prövas i samband med den översyn av 1950 års lag, som enligt vad utredningen har erfarit snart skall komma till stånd inom justitiedepartementet. En sådan rätt bör, såvitt utredningen kan bedöma, inte föreligga förrän i ett skede när säkerhetsrättens funktion som realisationsobjekt har aktualiserats på ett mer eller mindre påtagligt sätt.

7.3.2 *Näringsidkarens rätt till ersättning*

I avsnittet 7.1 har nämnts att tillverkaren vid avbeställning i princip har rätt till ersättning för det positiva kontraktsintresset. Detta beräknas normalt på grundval av en subtraktionsmetod.

Köplagsutredningen har föreslagit en additionsmetod, varvid dock skall göras en skälighetsbedömning av säljarens vinst. Den föreslagna regeln kan sägas innebära att säljaren till en början skall erhålla ersättning för det negativa kontraktsintresset, dvs. säljaren skall kompenseras så att han kommer i samma ekonomiska situation som om avtalet aldrig hade ingåtts. Därutöver har han rätt till ersättning för utebliven vinst enligt en skönsmässig bedömning. I bästa fall kan säljaren därigenom få ersättning för hela det positiva kontraktsintresset. Vid bedömningen av hur stor del av vinsten som säljaren kan få ersatt är säljarens möjlighet att skaffa sig ersättningsbeställning av avgörande betydelse. Köplagsutredningen uttalar till stöd för sin föreslagna regel bl. a. att vinsten normalt intjänas successivt. En tillverkare – sägs det – skall inte kunna göra vinst endast genom att ingå avtal, utan genom tillverkningsverksamhet.[1]

Den av köplagsutredningen föreslagna additionsmetoden har kritiserats. Det förefaller emellertid som om kritiken främst har inriktat sig på att metoden slår alltför hårt mot tillverkaren i rent kommersiella förhållanden.[2]

Det är uppenbart att en additionsmetod ger beställaren vissa fördelar, bl. a. från bevissynpunkt. För konsumenttjänstutredningens del är det emellertid inte fråga om annat än att reglera rättsförhållanden mellan näringsidkare och konsumenter. Som har uttalats vid flera tidigare tillfällen bör

[1] SOU 1976:66 s. 185 ff.

[2] Se t. ex. Näringslivsorganisationerna och Svea hovrätt i Remissammanställningen s. 230 f respektive s. 233 ff.

hänsyn tas till att konsumenten i förhållande till näringsidkaren normalt befinner sig i ett underläge. På konsumenträttens område skulle en regel enligt vilken konsumenten generellt skall utge ersättning för det positiva kontraktsintresset vara alltför betungande för konsumenten. Man kan tänka sig det fallet att en konsument avbeställer en tjänst innan arbetet har påbörjats. Han har t. ex. i januari beställt arbeten på en båt att utföras i maj. Konsumenten avbeställer emellertid i februari. Enligt utredningens mening finns det inte tillräckliga skäl för att konsumenten i denna situation skall ersätta näringsidkaren för den uteblivna vinsten. Även om gällande rätt teoretiskt medger näringsidkaren rätt till ersättning med det positiva kontraktsintresset, förefaller det också föga sannolikt att en näringsidkare i ett fall som det angivna skulle kräva konsumenten på ersättning för utebliven vinst. Däremot är det naturligt att näringsidkaren kräver konsumenten på ersättning för kostnader för inköpt material, transport, spilltid osv. Utredningen förordar alltså att ersättningen skall beräknas på grundval av en additionsmetod.

Med hänsyn till vad här sagts menar utredningen vidare att konsumenten inte bör vara skyldig att utge ersättning för utebliven vinst på det avbeställda uppdraget. Konsumenten bör däremot vara skyldig att ersätta det negativa kontraktsintresset. Det skall dock framhållas att näringsidkaren med denna utgångspunkt kan få ersättning för förlust som drabbar honom för att han går miste om vinsten på andra uppdrag.

När det gäller utformningen av en regel om ersättning till näringsidkaren vid avbeställning av tjänster, gör sig ett par allmänna synpunkter gällande på förhållandet mellan köp och tjänst och relationen till köplagsutredningens förslag. Den ena är att köplagsutredningen på ett annat sätt än konsumenttjänstutredningen menar att avbeställning bara skall komma i fråga innan arbetet har påbörjats eller om endast en mindre del av detta har utförts (se förslaget till 37 § första stycket). Den andra synpunkten är att produkten av det arbete som till äventyrs har utförts typiskt sett stannar hos säljaren när det är fråga om köp. När det gäller tjänster är det däremot så att produkten av arbetet – t. ex. en påbörjad entreprenad – typiskt sett kommer beställaren till del. Dessa synpunkter leder till att det för konsumenttjänstutredningen har varit mera naturligt än för köplagsutredningen att vid ersättningsberäkningen först bestämma vad konsumenten skall betala för det som är utfört och därefter ta ställning till vad näringsidkaren ytterligare skall ha ersättning för.

När det gäller ersättning för det arbete som vid avbeställningen är utfört, är det enligt utredningen naturligt att näringsidkaren skall ha ett vederlag beräknat på grundval av priset för tjänsten. Priset för en tjänst kan vara avtalat. Om priset inte är avtalat, skall det enligt regler som utredningen föreslår i kapitel 9 bestämmas enligt gängse pris eller skäligt pris.

Vid bestämningen av priset för den del av arbetet som är utförd då avbeställning sker bör man ta hänsyn till avtalssituationen. Om ett visst pris är avtalat för hela arbetet och detta avbeställs sedan en viss del – t. ex. hälften – är utförd, skulle det i förstone tyckas ligga nära till hands att uppskatta ersättningen för den utförda delen till motsvarande andel i det samlade priset, alltså i exemplet hälften av priset för hela tjänsten. En sådan

beräkningsmetod är dock enligt utredningens mening inte utan vidare möjlig att begagna. Ett större arbete är ofta förhållandevis billigare än ett mindre. Detta kan t. ex. bero på att det för arbetet föreligger vissa fasta kostnader som inte reduceras i samma utsträckning om inte hela tjänsten utförs. Priset för t. ex hälften av arbetet kan därför ofta vara högre än hälften av det ursprungliga priset. Motsvarande gäller om priset för den ursprungliga tjänsten inte har bestämts. Vad som kan vara gängse eller skäligt pris för den utförda hälften av arbetet torde i allmänhet ligga på en högre nivå än hälften av gängse eller skäligt pris för hela tjänsten.

Utredningen föreslår mot bakgrund härav att näringsidkaren för utfört arbete skall ha rätt till ersättning som, med beaktande av avtalat eller i övrigt för tjänsten gällande pris, skall motsvara det pris som varit skäligt om avtalet endast hade avsett det utförda arbetet (2 kap. 9 § första stycket).

När det gäller ersättning till näringsidkaren utöver ersättning för utfört arbete, bör han till en början ha ersättning för direkta utgifter som drabbat honom till följd av avbeställningen. I den mån dessa utgifter redan har ersatts genom den föreslagna regeln om skäligt pris skall de naturligtvis inte ersättas en gång till. Det kan röra sig om t. ex. kostnader för ett arbete som är i gång men som på grund av avbeställningen måste avbrytas, varefter kostnaderna blir onyttiga.

Som tidigare har framhållits menar utredningen att konsumenten inte bör vara skyldig att utge ersättning för utebliven vinst på det avbeställda uppdraget. Här avses då den inställda delen av arbetet. Vad gäller den utförda delen av arbetet bör det skäliga priset för detta arbete självklart innefatta vinst till näringsidkaren.

Att näringsidkaren inte bör få ersättning för utebliven vinst, innebär inte att konsumenten aldrig bör ersätta näringsidkaren med mer än för det som är utfört och för direkta kostnader med anledning av avbeställningen. Detta gäller även om arbetet inte ens har påbörjats när avbeställning sker. En begränsning till ersättning för kostnader och utfört arbete skulle innebära att en näringsidkare, som till följd av en beställning har avböjt andra uppdrag, inte kan få någon ersättning för att hans rörelse kanske blir utan sysselsättning för en längre eller kortare tid. En sådan begränsning av ersättningsrätten skulle kunna få besvärande följder för näringsidkaren, särskilt i fråga om tjänster av omfattande natur. Dessutom skulle den medföra att det inte sattes någon spärr mot att konsumenter får för vana att göra beställningar med tanke på ett endast eventuellt behov. Så länge tjänsten inte har påbörjats skulle konsumenten inte riskera att behöva ersätta annat än vissa kostnader.

Utredningen menar alltså att konsumenten under vissa förutsättningar bör vara skyldig att utge ersättning till näringsidkaren för mer än för utfört arbete och direkta kostnader.

Avgörande för denna ersättningsskyldighet bör vara om det avbeställda uppdraget har påverkat näringsidkarens planering av rörelsen, så att han har missat chansen till annan inkomst. Detta kan han ha gjort antingen genom att uttryckligen ha tackat nej till andra uppdrag eller genom att inte anstränga sig för att få andra uppdrag. Härigenom kan han ha gått miste om vinsten på dessa uppdrag. För detta bör näringsidkaren ha ersättning – förutsatt naturligtvis att det föreligger ett orsakssammanhang

mellan det avbeställda uppdraget och den förlorade vinsten på de andra uppdragen. Utredningen anser alltså att näringsidkaren också bör ha ersättning för förlust som uppkommer genom att han har underlåtit att åta sig annat arbete eller i övrigt inrättat sig efter uppdraget. Enligt utredningen bör konsumenten däremot inte vara skyldig att utge någon ersättning enbart för näringsidkarens av beställningen föranledda förhoppning om en inkomst.

Enligt utredningens mening ger den förordade principen uttryck för ett klart ståndpunktstagande och innebär ett rimligt tillgodoseende av båda parters ekonomiska intressen. Den innebär en förbättring av konsumentens rättsliga situation i förhållande till vad som – i vart fall teoretiskt – gäller för närvarande. Man får visserligen räkna med att en näringsidkare i tvist om ersättning ofta kommer att göra gällande att han har åsamkats en förlust genom att ha inrättat sig efter uppdraget. Konsumenten å sin sida kan hävda att någon förlust inte uppkommit därför att näringsidkaren inte på grund av uppdraget sagt nej till annat arbete eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget. Även om det är ostridigt att så är fallet, kan konsumenten dock hävda att näringsidkaren ändå inte är berättigad till ersättning för vad han härigenom förlorat, eftersom näringsidkaren efter avbeställningen har utnyttjat sin frigjorda kapacitet till att skaffa sig andra inkomster. I vart fall kan konsumenten hävda att näringsidkaren borde ha gjort det. Man kan inte utesluta att frågor om dessa förhållanden ibland kan leda till bevissvårigheter. Utredningen menar emellertid att svårigheterna är överkomliga – i vart fall i relationen näringsidkare-konsument. Vad utredningen föreslår om avbeställningsrätt och ersättningsskyldighet måste sägas vara förmånligt för konsumenten. Man bör därför inte överbetona kraven på näringsidkaren i bevishänseende. Det kan ofta räcka att näringsidkaren lämnar en sannolikt förklaring till att han har gjort en förlust och att han inte har haft möjlighet att begränsa förlusten genom annan inkomst. Vid bedömningen härav bör man bl. a. kunna få ledning av de allmänna förhållanden som råder på orten inom den aktuella branschen.

Utredningen föreslår med stöd av det sagda att näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för förlust som uppkommer genom att han har 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. (Se 2 kap. 9 § andra stycket.)

Näringsidkarens rätt till ersättning vid avbeställning bör inte i något fall kunna utgå med högre belopp än det vederlag konsumenten skulle ha varit skyldig att betala, om avbeställning inte hade skett. Visserligen kan fall tänkas då näringsidkarens förlust på grund av avbeställningen överstiger priset för tjänsten i dess helhet. En båtbyggare kan t. ex. i valet mellan flera arbetsmöjligheter ha valt ett på kort sikt mindre lönande uppdrag för att det erbjudit särskilda möjligheter för framtiden. Vidare kan skada tillfogas näringsidkare vid avbeställning av större uppdrag genom att han tvingas säga upp eller permittera anställda. För sådana fall skulle det kunna ifrågasättas om inte konsumenten vid avbeställning borde vara skyldig att utge ersättning även för den förlust som nu avses. I så fall skulle näringsidkarens anspråk på ersättning kunna överstiga avtalat vederlag, nämligen där avbeställningen ej möjliggjort några besparingar för näringsidkaren och

denne inte heller haft möjlighet till annat uppdrag. Utredningen anser emellertid att förluster av detta slag är så svårbedömda att de inte bör beaktas i detta sammanhang. För övrigt torde de sällan förekomma i fråga om tjänster som omfattas av utredningsuppdraget. Enligt utredningen bör därför den sammanlagda ersättningen inte få överstiga det pris som skulle ha gällt om tjänsten slutförts (2 kap. 9 § tredje stycket).

7.3.3 *Möjligheter till normalersättning*

Enligt vad utredningen har föreslagit bör bestämmelsen om rätten att avbeställa vara tvingande.[1] Annorlunda förhåller det sig med reglerna om ersättning. Det kan vara svårt att i det enskilda fallet utreda vilken förlust som näringsidkaren har lidit genom avbeställningen. Beroende på tillfälligheter kan förlusten i ett fall bli särskilt stor medan den i ett annat fall blir obetydlig. Det ligger därför både i näringsidkarens och i konsumentens intresse att avtalet, med utgångspunkt i förhållandena i den särskilda branschen, anger vissa schablonregler för vad konsumenten skall betala i händelse av avbeställning. Sådana regler förekommer redan nu på vissa områden, t. ex. inom resebranschen. Schablonregler är ägnade att onödiggöra utredning av näringsidkarens kostnader i varje enskilt fall. Utredning härom innebär generellt kostnader både för parterna och för samhället. Såväl denna omständighet som parternas intresse av att på förhand kunna bedöma verkningarna av en avbeställning gör det i och för sig önskvärt med schablonregler. Emellertid kan det uppenbarligen inte godtas att sådana schabloner används på ett sätt som innebär ett eftersättande av konsumenternas intressen. Enligt utredningens mening föreligger det däremot inte några principiella betänkligheter mot schablonregler, som inte innebär annat än en utjämning – konsumenterna emellan – av den ersättning, som näringsidkaren är berättigad till enligt här föreslagna regler. Det kan nämligen inte betraktas som oskäligt att konsumenterna sinsemellan delar de risker som här kan komma i fråga. Det väsentliga är att åstadkomma en lämplig avvägning mellan konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Utredningen räknar med att konsumentverket/KO vid förhandlingar med näringslivets organisationer med stöd av avtalsvillkorslagen i ökad utsträckning skall få fram överenskommelser om normalersättning vid avbeställning. Normalersättningar bör givetvis dock inte införas i branscher där det f. n. är praxis att godta avbeställningar utan krav på ersättning. Om överenskommelser om normalersättning kommer till stånd bör de vara normgivande även om någon hänvisning saknas i det individuella avtalet. Motsvarande bör kunna gälla standardavtal som har karaktär av sedvana. En förutsättning bör dock vara att ersättningen är skälig.

Utredningen föreslår därför en regel som ger utrymme för en normaliserad ersättning. Om avtal har träffats om en normalersättning, som konsumenten skall betala om han avbeställer tjänsten, bör sådan överenskommelse gälla under förutsättning att ersättningen med beaktande av tidigare angivna regler är skälig. Även om det inte är avtalat, bör näringsidkaren ha rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen. (Se 2 kap. 10 §.)

[1] Se avsnitt 7.3.1 (slutet).

8 Kraven på näringsidkarens prestation

I detta kapitel behandlas vilka krav konsumenten bör kunna ställa på näringsidkarens prestation eller med andra ord vilka förpliktelser som för näringsidkarens del följer av avtalet. Vid bristande uppfyllelse av dessa förpliktelser ådrar sig näringsidkaren ansvar för kontraktsbrott. Bestämningen av näringsidkarens förpliktelser får därför betydelse bl. a. för vad som skall anses såsom fel och dröjsmål på näringsidkarens sida. Detta är i sin tur utgångspunkten för påföljdssystemet som behandlas i kapitel 11–13.

8.1 Fackmässighet och omsorg

8.1.1 *Gällande rätt*[1]

Vilka krav konsumenten kan ställa på näringsidkarens prestation beror vid avtal om arbete på lös sak och på fast egendom liksom vid flertalet andra avtalstyper på vad avtalet går ut på. Inom avtalsfrihetens ram kan alltså dessa krav bestämmas olika för varje särskilt fall. I många, förmodligen flertalet, fall på konsumenttjänstområdet framgår emellertid inte av det individuella avtalet – ens om detta är skriftligt – vilka krav konsumenten kan ställa på näringsidkarens prestation. Man är då hänvisad till allmänna tolkningsregler och i sista hand till någon abstrakt norm. Fråga är emellertid vilken denna är. Paralleller kan visserligen dras med principer som har utvecklats inom köprättens ram (normal standard, allmän funktionsduglighet o. d.).[2] Vad som faktiskt tillämpas i standardkontrakt ger också en viss ledning. Rättsläget är emellertid inte helt klart. Detta har delvis sin orsak i att både det objekt som är föremål för tjänsten och det arbete som skall utföras ofta är av påtagligt individualiserad karaktär. I den mån det ifrågavarande avtalet inte ger någon ledning får man se till föreliggande omständigheter såsom konsumentens syfte med uppdraget, näringsidkarens kvalifikationer (erfaren specialist eller lärling), sedvänja, uppfattning inom yrket, allmän uppfattning osv. Om avtalet inte ger anledning till annan tolkning, får det anses gälla att prestationen skall ha en med hänsyn till sådana förekommande omständigheter tillfredsställande beskaffenhet. Helt allmänt torde kraven på näringsidkarens prestation kunna anges på följande sätt.

Näringsidkarens huvudsakliga förpliktelse vid arbete på lös sak och fast egendom är som regel att åstadkomma ett visst *resultat*. Avviker resultatet

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 114 ff och s. 139 ff, Hasselrot s. 75 f och Wikander s. 21 ff.

[2] Se t. ex. Hellner, Köprätt s. 144.

från vad som har avtalats eller måste anses avtalat är tjänsten i princip felaktig. Omständigheterna kan emellertid många gånger vara sådana att näringsidkaren inte kan anses ha åtagit sig annat än att med omsorg eftersträva resultatet eller eftersträva bästa möjliga resultat. Oavsett utfästelse i avtalet torde i varje fall gälla att en tjänst som tillhandahålls i yrkesmässig verksamhet skall utföras på ett *fackmässigt sätt*. I allmänna reklamationsnämndens praxis är fackmässigheten en ofta anlagd bedömningsgrund.

En särskild fråga är huruvida det åligger näringsidkaren att tillhandahålla det *material* som behövs för tjänstens utförande. Även detta är en avtalsfråga. Om avtalet inte ger besked, har det tidigare ansetts att näringsidkaren inte har någon sådan skyldighet.[3] Om det är näringsidkaren som skall tillhandahålla materialet, anses han ha ett ansvar för att detta är av god kvalitet.[4]

Om avtalet förutsätter att konsumenten överlämnar viss egendom till näringsidkaren – material som skall användas eller en sak som skall repareras – har näringsidkaren som regel en skyldighet att *vårda* egendomen.

Utöver de här omnämnda särskilda förpliktelserna följer normalt sett av avtalet att näringsidkaren har en *allmän omsorgsplikt*, dvs. han är skyldig att iaktta den grad av omsorg som kan förutsättas hos den som åtar sig uppdrag av ifrågavarande slag. Skyldighet att visa omsorg vid uppfyllande av åtagen förpliktelse kan ses som en allmän obligationsrättslig princip.[5] Inom sjörätten finns allmänna, lagfästa regler om omsorgsplikt, såsom att bortfraktaren skall tillgodose lastägares resp. passagerares bästa (101 § och 175 § sjölagen).

Omsorgspliktens närmare innebörd måste bli beroende av omständigheterna i det enskilda fallet. Bland annat får den anses innebära att näringsidkaren i rimlig utsträckning skall ställa sin sakkunskap till konsumentens förfogande. I vissa situationer kan det också åligga näringsidkaren att ta tillvara konsumentens ekonomiska intressen. I konsumentförhållanden måste man ställa förhållandevis stränga krav på näringsidkaren. Belysande är högsta domstolens dom DT 21/1978, där högsta domstolen fann att en sällskapsresearrangör vidtagit otillräckliga åtgärder för att uppfylla sin skyldighet att medverka till att resenärer som kommit för sent till flygavgången kunde företa hemresan till Sverige på billigaste och lämpligaste sätt. Domstolen förklarade uttryckligen att förhållandevis stränga krav måste ställas på arrangören med hänsyn till de konsumentskyddssynpunkter som gjorde sig gällande.

En fråga av stor praktisk betydelse är vad som kan krävas av näringsidkaren när uppdraget går ut på att reparera en motor, apparat e. d. som inte fungerar. Här avses alltså den situationen att konsumenten helt allmänt begär att få saken i funktionsdugligt skick och inte särskilt anger vilka åtgärder han vill skall vidtas. Flera viktiga aspekter på denna fråga är belysta i rättsfallet NJA 1973 s. 493. Omständigheterna i målet var följande.

NJA 1973 s. 493 (båtmotorfallet)

Sedan en bogserbåt fått motorhaveri beställde båtens ägare reparation av motorn hos ett verkstadsföretag. Vid beställningen sade båtägaren helt allmänt att motorn var ur funktion och begärde att få den reparerad. Vid reparationen utbyttes drev på motorns vevaxel och kamaxel samt ett medbringardrev jämte lager till dreven. Dreven befanns nämligen ha gått sönder. Efter reparationen provkördes motorn vid kaj. Kostnaden

[3] Se avsnitt 8.2, där frågan närmare behandlas.

[4] Bengtsson, Avtalstyper s. 119 och Wikander s. 30 ff.

[5] Rodhe § 3 vid not 5 och Lennander, Panthavares skyldigheter (1977) s. 265 f.

för reparationen uppgick till drygt 5 000 kr. Efter nio timmars gångtid gick motorn kort tid efteråt sönder på nytt. En förnyad reparation utfördes av samma företag som utfört den första reparationen. Vid den andra reparationen upptäcktes att de nyligen insatta dreven gått sönder och dessutom fann man bl. a. att en ventiltallrik i motorn saknades. Den nya reparationen kostade drygt 12 600 kr. Frågan var om båtens ägare var betalningsskyldig även för den andra reparationen. Det ansåg såväl tingsrätten och hovrätten som en majoritet av HD (tre justitieråd).

HD:s *majoritet* uttalade till en början att en beställning av detta slag i fråga om mera komplicerade motorer och liknande tekniska anordningar får anses innebära att reparatören skall lokalisera och avhjälpa skada som omedelbart föranlett att anordningen kommit ur funktion. Dessutom skall reparatören, i förekommande fall och när omständigheterna ger anledning därtill, lokalisera och avhjälpa sådana bakomliggande fel som orsakat de omedelbara skadorna. Undersökningen för att lokalisera de bakomliggande felen får anses tillfyllest, om därvid påträffats felaktigheter som normalt utgör en godtagbar förklaring till de omedelbara skadorna och inte särskilda omständigheter påkallar att undersökningen föres vidare. I reparationsuppdraget ingår emellertid också att reparatören skall kontrollera att den utförda reparationen avhjälpt de konstaterade felen. – Beträffande frågan om reparatören i det aktuella fallet handlat i enlighet med nu nämnda normer, fann majoriteten att det inte ålegat reparatören att vid den första reparationen fortsätta undersökningen ytterligare. Provkörningen vid kaj var tillfyllest för att kontrollera att denna reparation inte gav rum för anmärkning. Det hade inte visats att bolagets personal vid reparationen brustit i noggrannhet eller eljest gjort sig skyldig till försummelse. Båtägaren fick därför betala hela kostnaden även för den andra reparationen.

De två justitieråd som var i *minoritet* hade annan uppfattning bl. a. om bevisbördan. Enligt deras mening får det i ett fall av ifrågavarande slag anses åvila uppdragstagaren att styrka att någon försummelse inte ligger honom till last vid utförandet av reparationen. I anslutning till detta anförde de dock bl. a. följande. Om reparatören hittar ett fel, som i och för sig ter sig förklarligt kan det normalt sett inte anses åligga honom annat än att reparera detta fel. Ytterligare undersökningar för att se om det upptäckta felet i sin tur kan ha orsakats av något annat, har han – utan särskild anledning – varken skyldighet eller rätt att utföra. I ett fall som det förevarande måste reparatören dock pröva om maskinen under normala betingelser fungerar utan anmärkning. Den provkörning som skett vid kaj och utan att propellern var tillkopplad kunde, enligt minoritetens mening, inte anses tillgodose vad som skäligen kan fordras. Det kunde i varje fall inte anses uteslutet att man vid en tillfredsställande provkörning skulle ha kunnat konstatera att maskinen inte fungerade anmärkningsfritt. Bolaget kunde därför inte anses ha styrkt sig vara fritt för försummelse i fråga om det grundläggande felets upptäckande. Enligt minoritetens mening borde bolaget på grund av detta inte ha rätt till ersättning för den andra reparationen i vidare mån än att båtägaren sammanlagt skulle få utge vad maskinens reparation kostat om felet upptäckts vid provkörning i samband med den första reparationen. I brist på närmare utredning ansågs bolaget skäligen gottgjort med 8 000 kr.

Av rättsfallet torde till att börja med kunna utläsas att majoriteten och minoriteten hade principiellt sett samma syn på frågan vilka arbetsmoment som normalt bör anses ingå i ett reparationsuppdrag av ifrågavarande slag. Näringsidkaren skall *lokalisera* och *avhjälpa* skador och fel som direkt och indirekt orsakat att reparationsobjektet inte fungerar. Beträffande de indirekta orsakerna är det emellertid tillräckligt om näringsidkaren lokaliserar och avhjälper sådana fel som normalt utgör en godtagbar förklaring till de direkta felen. I uppdraget ingår också att näringsidkaren skall *kontrollera* att de konstaterade felen avhjälpts genom reparationen. I det aktuella fallet

hade majoriteten och minoriteten olika uppfattning om huruvida den företagna kontrollen varit tillräcklig. Möjligen kan man här skönja en något olika principiell syn på vad kontrollen skall gå ut på. Majoriteten synes mena att kontrollen inte behöver avse mera än att konstaterade fel avhjälpts. Enligt minoriteten skall reparatören söka förvissa sig om att icke något annat fel än det avhjälpta förekommer. Även beträffande bevisbördan synes majoritetens och minoritetens uppfattningar gå isär. Enligt majoriteten har det ålegat beställaren att visa att reparatören gjort sig skyldig till försummelse. Enligt minoritetens votum får det anses åvila uppdragstagaren att styrka att någon försummelse ej ligger honom till last. När minoriteten sålunda förespråkar en omvänd bevisbörda – ett presumtionsansvar – gäller uttalandet dock fall av ifrågavarande slag, dvs. sådana där reparationsuppdrag allmänt avsett en maskins återställande i användbart skick och där "i någorlunda nära anslutning till det utförda reparationsarbetet maskinen på nytt och på liknande sätt som förut havererat".

8.1.2 *Standardbestämmelser*

I vissa standardkontrakt och branschregler finns klausuler som rör beskaffenheten av näringsidkarens prestation.

Enligt Motorbranschens Riksförbunds Regler för reparationer gäller beträffande verkstadens ansvar för utfört arbete att reparationer skall utföras "med omsorg och på fackmässigt sätt". Elektriska Hushållsapparat Leverantörer och Radiobranschens Samarbetsråd uttalar i sina likalydande reparationsgarantiregler, att de delar som utbytts skall "fungera tillfredsställande" och det nedlagda arbetet vara "fackmannamässigt utfört". Enligt Sveriges Tvätteriförbunds och Tvättbranschens Riksförbunds allmänna leveransbestämmelser för vit- och kemtvätt förbinder sig tvättbolaget "att utföra ett fackmässigt arbete och att följa de skötselråd enligt VDN:s norm som kan finnas infästade i tvättgodset".[6]

Enligt AB 72 gäller att omfattningen av kontraktsarbetena bestäms av kontraktshandlingarna (1:1). Detta innebär normalt att entreprenören inte åtar sig att framställa en fullt färdig produkt – han åtar sig inte något funktionsansvar. Enligt 1:2 gäller visserligen att kontraktsarbetena även omfattar sådana detaljer som, utan att vara särskilt angivna, uppenbarligen är avsedda att utföras utan tillägg till kontraktssumman. Det skall anmärkas att 1:2 i praktiken tolkas mycket restriktivt. Som exempel på sådana detaljarbeten som ingår utan att vara särskilt specificerade brukar nämnas gångjärn till dörrar. Även i kvalitativt hänseende gäller att arbetena skall utföras i överensstämmelse med kontraktshandlingarna. Om kvalitetsangivelse i visst avseende inte lämnats skall arbetet i detta avseende utföras i klass med kontraktsarbetena i övrigt (2:1).[7]

8.1.3 *Utredningens överväganden*

Vilka krav konsumenten kan ställa på näringsidkarens prestation enligt gällande rätt är, som nämnts, i flera avseenden ganska osäkert.

Vad som enligt utredningens mening i första hand bör kunna krävas av näringsidkaren kan i huvudsak sägas motsvara vad man menar med

[6] Se *bilaga 2:1–4.*

[7] Se *bilaga 2:10.*

ett fackmässigt utförande. Det bör vara en självklarhet att den som under yrkesutövning marknadsför tjänster till allmänheten utför sina uppdrag på ett *fackmässigt tillfredsställande sätt*. Erfarenheten framför allt från allmänna reklamationsnämndens verksamhet visar att det i praktiken normalt inte möter några större svårigheter att avgöra vad fackmässigheten kräver i olika situationer och på olika områden. I många branscher finns allmänna material- och arbetsbeskrivningar. På vissa områden förekommer att en branschorganisation – ibland i samarbete med någon myndighet – utarbetat felsökningsscheman o. d. Vidare förekommer det att materialfabrikanter har lämnat anvisningar för hur visst material skall användas och hanteras. Beskrivningar och anvisningar av detta slag kan som regel tjäna som ledning vid avgörandet om en tjänst eller ett visst arbetsmomet utförts fackmässigt. På grund av vad erfarna och kunniga yrkesmän anser vara det riktiga tillvägagångssättet för att utföra en viss tjänst i en given situation, torde det vidare i de allra flesta branscher ha utvecklats ganska samstämmiga uppfattningar om vad som i olika situationer är fackmässigt.

Näringsidkaren bör inte bara utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Konsumenten bör enligt utredningens mening också ha rätt att fordra att näringsidkaren i andra avseenden ställer sin sakkunskap till förfogande och med *omsorg* tar tillvara konsumentens intressen. Om t. ex. konsumenten tillhandahåller material för tjänstens utförande bör det rimligen kunna krävas att näringsidkaren underrättar konsumenten om han insett eller bort inse att materialet var olämpligt. På motsvarande sätt bör näringsidkaren inte okritiskt rätta sig efter konsumentens anvisningar beträffande tjänstens utförande. Om han anser att de anvisningar som konsumenten lämnat, i form av ritningar eller annat, är olämpliga bör han tala om detta för konsumenten. Näringsidkaren bör inte minst ta hänsyn till konsumentens ekonomiska intressen. Han bör sålunda ha ett visst ansvar för att tjänsten inte blir onödigt dyr för konsumenten. I vissa lägen kan det vara rimligt att näringsidkaren avråder konsumenten från att låta utföra tjänsten. I andra situationer kan det finnas skäl att ålägga näringsidkaren en skyldighet att föreslå en utvidgning av uppdraget, eller att självständigt företa en sådan utvidgning. I de fall där näringsidkaren har konsumentens egendom omhand – t. ex. då han mottagit en sak för reparation – bör en naturlig biförpliktelse till avtalet vara att näringsidkaren skall vårda den omhändertagna egendomen. Även i andra situationer bör han givetvis behandla konsumentens egendom med omsorg och aktsamhet.

Omsorgsplikten bör enligt utredningen under alla omständigheter innebära att näringsidkaren inte får göra sig skyldig till slarv eller vårdslöshet när han utför tjänsten. Han bör ådagalägga den noggrannhet och planmässighet som uppdraget förutsätter. Han bör också utnyttja de kunskaper och den erfarenhet han har och efter bästa förmåga använda de resurser som står till hans förfogande. Delvis kan det som nu anförts sägas följa redan av kravet på fackmässighet. Omsorgsplikten bör också ses i sitt sammanhang med kravet på fackmässighet. Näringsidkaren bör iaktta den grad av omsorg som kan krävas av en fackman som handlar i överensstämmelse med god branschpraxis. Uttryckt på detta sätt blir alltså omsorgsplikten en culparegel, där fackmässigheten utgör en väsentlig del av den s. k. aktsamhetsstandarden.

Att näringsidkaren skall iaktta fackmässighet och omsorg är enligt utredningen ett fundamentalt krav som bör ligga till grund, inte bara för vad som skall fordras av näringsidkarens prestation i mera konkret bemärkelse (resultat m. m.), utan även för vad konsumenten i andra avseenden har anledning att räkna med från näringsidkarens sida. Detta skall utvecklas närmare i de sammanhang där det får aktualitet. Här skall bara som exempel nämnas att kravet på fackmässighet och omsorg kan få betydelse för vad som är ett skäligt pris. Ett pris som grundar sig på en i och för sig skälig timersättning måste bedömas som oskäligt om antalet timmar som åtgått för arbetet överstiger det normala på grund av att näringsidkaren brustit i fackmässighet och omsorg.

Av anförda skäl bör man enligt utredningens mening uppställa det grundkravet att näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Såvitt gäller kravet på fackmässighet torde detta – i fråga om tjänster som utförs av näringsidkare – överensstämma med gällande rätt såväl i Sverige som utomlands. I amerikansk rätt talar man t. ex. om att tjänsten skall utföras "with that degree of skill, efficiency and knowledge possessed by those of ordinary skill, competency and standing in the particular trade".[8] Kravet överensstämmer även med vad som utvecklats i allmänna reklamationsnämndens praxis. När det gäller omsorgspliktens omfattning är rättsläget något osäkert, men det som utredningen menar bör gälla ligger i vart fall i linje med vad som måste antas vara gällande rätt.

Även om det enligt utredningens mening finns skäl att uppställa det nu angivna grundkravet på näringsidkarens prestation, är det därmed inte givet att det är meningsfullt och lämpligt att i konsumenttjänstlagen införa en lagregel med så allmänt innehåll. Motsvarande problemställning har varit aktuell för köplagsutredningen och har berörts såväl i förslaget till konsumentköplag som i förslaget till köplag.[9] Beträffande konsumentköplagen var frågan dock huruvida det var lämpligt att införa *tvingande* regler om vilka krav som skall ställas på säljarens prestation. I förslaget till allmän köplag – där det är fråga om *dispositiva* bestämmelser – erinras om att främmande köplagar ofta innehåller regler om vad som skall krävas för att gods inte skall vara felaktigt. Enligt köplagsutredningen är det emellertid tveksamt om sådana regler fyller någon egentlig funktion. Inte sällan tjänar reglerna som påminnelse för säljaren om de egenskaper för vilka de uttryckligen bör friskriva sig från ansvar. Kraven på sålt gods måste bero av så många olika omständigheter att generella normer skulle bli mycket intetsägande. Enligt köplagsutredningen är det inte lämpligt att *nu* (kurs. här) i köplagen införa regler om vad som skall anses utgöra fel.

De överväganden som sålunda gjorts beträffande det lämpliga i att ha allmänna regler om vilka krav en köpare skall kunna ställa på sålt gods, är inte utan vidare tillämpliga på konsumenttjänsternas område. Man torde bl. a. inte kunna bortse från att köplagsutredningen haft att utgå från 1905 års köplag som ju saknar regler av nu ifrågavarande slag. Då det i rättspraxis har utvecklats ganska fasta normer för felbedömningen på köprättens område, torde behovet av klargörande lagregler inte ha ansetts tillräckligt stort för att bryta mot den hittills bestående ordningen.

Av nu anförda skäl är konsumenttjänstutredningen friare än köplags-

[8] Se avsnitt 2.5. – I en kanadensisk lag (The Manitoba Consumer Protection Act av 1971) sägs att tjänster skall utföras "in a skilful and workmanlike manner"

[9] SOU 1972:28 s. 64 ff och SOU 1976:66 s. 151 ff.

utredningen att förutsättningslöst ta upp frågan om prestationskravet bör lagregleras eller ej. Följande synpunkter gör sig då gällande.

Det måste i och för sig anses vara angeläget att något för konsumenten så betydelsefullt som kraven på näringsidkarens prestation uttrycks i lagtext. Detta gäller även om det inte kan ske annat än i förhållandevis allmänna termer, och även om vissa grundläggande principer har utvecklats i rättspraxis. Avsaknaden av tillräckligt väl etablerade normer för kraven på näringsidkarens prestation – eller omvänt för bl. a. felbedömningen – gör dock att det dessutom finns ett direkt behov av lagregler på tjänsternas område. Detta behov är här särskilt starkt beroende på att konsumenten sällan kan bilda sig en uppfattning om tjänsten vid avtalstillfället. Vid köp har köparen ofta en ganska god möjlighet att undersöka godset innan han ingår avtalet. En tjänst materialiseras däremot som regel först efter det att konsumenten blivit bunden av avtalet.

Genom att konsumenttjänstlagen skall gälla avtal där den som skall utföra naturaprestationen är en näringsidkare, kan man dock – och bör man som ovan utvecklats – uppställa det grundläggande kravet att tjänsten skall utföras på ett fackmässigt tillfredsställande sätt. Ett motsvarande krav kan rimligen inte tas in i en lag som också skall gälla avtal mellan privatpersoner.

Utöver kravet på fackmässigt tillfredsställande utförande bör man – som också framhållits – kräva att näringsidkaren med omsorg tar tillvara konsumentens intressen. Om kravet på fackmässighet med viss säkerhet kan sägas motsvara gällande rätt, är omsorgspliktens innebörd betydligt mera osäker. Oavsett övriga synpunkter finns det därför skäl att ha en lagfäst regel om kraven på näringsidkarens prestation för att där tydligt klargöra att näringsidkaren har en sådan omsorgsplikt.

Som utvecklas senare i detta kapitel finns det skäl att i flera avseenden precisera näringsidkarens skyldigheter utöver vad som följer av det allmänna kravet på fackmässighet och omsorg. Det skulle med hänsyn härtill kunna ifrågasättas om det då finns skäl att vid sidan av sådana mera konkreta regler ha en bestämmelse med så förhållandevis allmänt innehåll som den som nu är i fråga. Enligt utredningen ter det sig emellertid både naturligt och lämpligt att såsom utgångspunkt för dylika preciserade regler ha en lagfäst regel av allmän karaktär. Dessutom finns det behov av en sådan regel för flera situationer vilka inte täcks av de särskilda bestämmelserna om näringsidkarens prestation.

Sammanfattningsvis anser alltså utredningen att konsumenttjänstlagen bör innehålla 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 (2 kap. 1 § första stycket). Bestämmelsen bör emellertid kompletteras med specialbestämmelser i vissa avseenden som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Härigenom får den allmänna bestämmelsen karaktär av *generalklausul*. Avsikten är att den skall ge uttryck åt ett grundläggande krav med betydelse för tolkningen och innebörden av ett flertal bestämmelser i lagen.

En särskild fråga är om generalklausulen och övriga bestämmelser om näringsidkarens prestation skall vara tvingande eller ge utrymme för några friskrivningar. Vikten av att behålla *avtalsfriheten* beträffande kraven på nä-

ringsidkarens prestation tillmättes stor betydelse vid konsumentköplagens tillkomst.[10] Hänsynen till avtalsfriheten var ett av de viktigaste skälen till att konsumentköplagen inte kom att innehålla några tvingande lagregler av allmän räckvidd rörande kraven på sålda varors beskaffenhet. Även om konsumentköplagen inte med generella bestämmelser slår fast vilka krav konsumenten äger ställa på en varas beskaffenhet, bör det emellertid uppmärksammas att den genom tvingande regler i speciella hänseenden preciserar när en vara skall anses som felaktig.[11]

Enligt utredningens mening måste avtalsfriheten tillmätas stor betydelse också på konsumenttjänstområdet. Det är varken ett konsument- eller näringsidkarintresse att lagen i detalj reglerar vilka krav konsumenten skall kunna ställa på näringsidkaren i fråga om tiden eller sättet för utförandet, arbetsresultatet eller näringsidkarens prestation i andra avseenden. Att variationsmöjligheterna beträffande pris och prestation i huvudsak bibehålls är i stället ett starkt intresse såväl ur konsumentens synvinkel som från allmän konkurrenssynpunkt. Den som vill få ett arbete utfört till ett lågt pris bör inte av konsumenttjänstlagen tvingas till ett avtal om arbete av bättre kvalitet men också till ett högre pris.

Betydelsen av avtalsfrihet beträffande näringsidkarens prestation är dock inte lika stor i alla avseenden. Som exempel kan anföras att avtalsfriheten är av stor betydelse när det gäller tiden för utförandet, medan den inte bör ges något utrymme när det gäller kraven på säkerhet. Även i de avseenden där det finns anledning att slå vakt om avtalsfriheten, bör det finnas en möjlighet att ingripa mot långtgående friskrivningar. En allmän sådan möjlighet ges visserligen redan *dels* genom den nya generalklausulen i avtalslagen (36 §), *dels* genom avtalsvillkorslagen. Det måste ändå vara en fördel om gränserna för avtalsfriheten preciseras närmare i den speciella lag som är tillämplig på avtalstypen i fråga. I vilken utsträckning de särskilda bestämmelserna om näringsidkarens prestation bör vara tvingande behandlas senare i kapitlet. Beträffande generalklausulen gör sig följande synpunkter gällande.

Näringsidkaren bör inte kunna komma ifrån ansvaret för fackmässighet och omsorg genom några allmänna friskrivningar. Den som ger sig ut för att vara fackman på ett visst område bör inte kunna friskriva sig från generalklausulens krav när det gäller uppdrag på detta område. En sådan friskrivning torde få bedömas som oskälig redan enligt 36 § avtalslagen och även enligt avtalsvillkorslagen.

I en del situationer kan det emellertid finnas anledning att tillåta vissa avsteg från kravet på fackmässighet och omsorg. För konsumenten kan det ibland vara praktiskt lämpligt eller ekonomiskt fördelaktigt att för vissa tjänster anlita personer som är mindre kvalificerade än utbildade och erfarna yrkesmän inom den bransch uppdraget gäller. Det är ganska vanligt, särskilt när det gäller arbete på fast egendom, att enskilda personer åtar sig uppdrag utan att vara fackmän. Sker det i sådan omfattning att personen ifråga skall anses som näringsidkare bör han omfattas av samma ansvar som andra näringsidkare inom den bransch uppdraget gäller.[12] Om han i det enskilda fallet särskilt framhållit att han saknar den fackkunskap som uppdraget kräver, är det emellertid inte rimligt att ställa lika höga anspråk på prestationen som om den utförts av en fackman på området. På motsvarande

[10] SOU 1972:28 s. 64 och prop. 1973:138 s. 127.

[11] 7–10 §§ KKL.

[12] Se avsnitt 4.1.2.

sätt bör en näringsidkare som yrkesmässigt ägnar sig åt t. ex. snickeriverksamhet på konsumentens begäran kunna åta sig att också utföra måleriarbeten utan att det därvid ställs samma krav på honom som på en utbildad och erfaren yrkesmålare. En särskild fråga är vad som bör gälla när tjänsten utförs av en praktikant eller lärling. Det bör inte kunna bli fråga om något avsteg från kravet på fackmässighet och omsorg, om inte parterna särskilt kommit överens om att arbetet skall utföras av en sådan oerfaren och icke fullt utbildad person. Om konsumenten medger att lärlingar skall få anlitas är läget däremot ett annat. Ett hovrättsfall är här belysande för vad utredningen anser bör gälla (Svea HovR 1967 V:DT 7). Beställaren av vissa målnings- och tapetseringsarbeten ville ha dessa gjorda till låg kostnad och medgav därför att lärlingar skulle få anlitas. Det måste då vara underförstått – uttalade hovrätten – att på arbetet inte skulle ställas samma krav som om det utförts av utlärda arbetare.

Med hänsyn till det anförda anser utredningen att kravet på fackmässighet och omsorg inte kan uppställas alldeles reservationslöst. Om annat har avtalats om sättet för utförandet bör hänsyn få tas till detta, i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är skäligt (se 2 kap. 1 § tredje stycket). Härigenom ges möjlighet att i det enskilda fallet ta viss hänsyn till de personliga kvalifikationer hos näringsidkaren och hans medhjälpare som konsumenten i det särskilda fallet räknat eller bort räkna med. Det skall framhållas att ett sådant hänsynstagande bör kunna leda till inte bara en lindring utan även en ökning av näringsidkarens ansvar (negativ resp. positiv avvikelse från fackmässig standard). Om näringsidkaren ger sig ut för att vara specialist på det särskilda arbete uppdraget gäller, bör konsumenten sålunda kunna ställa särskilt höga anspråk på näringsidkarens omsorg och fackmässighet.

8.2 Näringsidkarens ansvar för material

Som har berörts i föregående avsnitt har näringsidkaren ett visst ansvar för det material som behövs för att utföra tjänsten (reservdelar, byggnadsmaterial osv). Näringsidkarens ansvar för materialet är ett problem med flera sidor.

En första fråga är om näringsidkaren är den som skall tillhandahålla materialet. Om avtalet inte ger besked, har det tidigare ansetts att det är uppdragsgivaren (konsumenten) som skall anskaffa materialet.[1] Enligt utredningens mening kan detta inte längre anses vara gällande rätt. Enligt AB 72 skall entreprenören anskaffa och bekosta allt som för entreprenadens utförande är erforderligt, om annat inte föreskrivs i kontraktet (2:9). I MRF:s Regler för reparationer behandlas som ett undantag det fallet att kunden tillhandahåller reservdelar eller tillbehör (K.4).[2] Oavsett stöd i särskilda standardavtal torde sedvanan idag i de flesta branscher vara den att det är näringsidkaren som tillhandahåller erforderligt material. Detta måste i allmänhet anses överensstämma med konsumentintresset. Enligt utredningens mening bör därför såsom huvudregel gälla, att näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs, om annat inte har avtalats eller följer

[1] Hasselrot s. 78 och Wikander s. 29.

[2] Se *bilaga 2:10* resp. *2:1*.

av omständigheterna. I klarhetens intresse bör detta komma till uttryck i lagtexten.

Oavsett vem som skall tillhandahålla materialet bör näringsidkaren enligt utredningens mening ha ett ansvar för att det material som kommer till användning är av den *typ* som från fackmässig synpunkt bör användas i det aktuella sammanhanget och att det är av viss *kvalitet*. Om det är näringsidkaren som skall tillhandahålla materialet bör han i enlighet härmed välja material som är lämpligt såväl till sin typ som till sin kvalitet. Om konsumenten tillhandahåller materialet bör näringsidkaren i vart fall påpeka för konsumenten om materialet är olämpligt. I stor utsträckning följer detta ansvar av kravet på fackmässighet och omsorg såsom detta är avsett att tolkas enligt utredningens förslag (8.1.3). Det torde för övrigt även innefattas i vad man enligt gällande rätt som regel kräver av en näringsidkare.

En särskild fråga är om näringsidkaren bör ha något ansvar för brister i materialets kvalitet som han varken märkt eller bort märka. Om det är konsumenten som tillhandahåller materialet kan man enligt utredningens mening inte rimligen ålägga näringsidkaren något sådant ansvar. Annorlunda förhåller det sig om det är näringsidkaren som tillhandahåller materialet. En näringsidkare (reparatör, hantverkare osv.), som vid utförandet av en tjänst tillhandahåller det material som behövs, kan jämföras med en detaljist som säljer det ifrågavarande materialet till konsumenten. Om inget är avtalat om det sålda materialets kvalitet, skall detta som regel vara av normal beskaffenhet och ha allmän funktionsduglighet. Materialet anses felaktigt om det inte motsvarar denna kvalitet. Det är i princip utan betydelse för felbedömningen om säljaren känt till eller bort känna till att materialet var felaktigt. Om en näringsidkare som utför en tjänst skulle ha ett lindrigare ansvar än en säljare, skulle detta få följder som inte är godtagbara från konsumentsynpunkt. Det kan belysas med följande exempel. A och B skall båda måla om sina hus. A gör det själv och köper färg av färghandlaren F. B anlitar målaren M som använder samma sorts färg, som han köper hos F. Efter en kort tid flagrar färgen på båda husen. Det är klarlagt att detta varken beror på A:s eller M:s sätt att utföra målningen utan på ett vid tiden för målningen icke märkbart fel i färgen. A kan enligt köprättsliga regler vända sig mot F och göra gällande olika påföljder på grund av felet. Om M kunde ursäkta sig med att han varken märkt eller bort märka att färgen var felaktig, skulle B inte kunna göra några befogenheter gällande mot M – och som regel inte heller mot F till vilken B ju inte står i något avtalsförhållande.

Frågan om näringsidkarens ansvar för materialet har behandlats av The Law Commission i England.[3]

Enligt ett sammanfattande uttalande gäller där att en näringsidkare inte har ett mindre strängt ansvar för materialet än en säljare, "the terms implied in a contract for work and materials are, so far as the materials are concerned, no less strict than those implied in a contract of sale". En säljare anses som regel garantera att de varor han säljer är "of merchantable quality" och "reasonably fit for (their) purpose".[4]

I Schweiz har man en uttrycklig lagregel enligt vilken uppdragstagaren har samma ansvar som en säljare för material, som han tillhandahåller: "Soweit der Unternehmer die Lieferung des Stoffes übernommen hat, haftet er dem Besteller für die Güte desselben und hat Gewähr zu leisten wie ein Verkäufer."[5]

[3] Working Paper No. 71 s. 15 ff.

[4] Section 3, Supply of Goods (Implied Terms) Act 1973.

[5] Schweizerisches Obligationenrecht, art. 365 första stycket.

Mot bakgrund av vad som här har anförts bör näringsidkaren enligt utredningens mening ha ett ansvar för beskaffenheten hos det material som han tillhandahåller. Detta ansvar bör i princip vara oberoende av om näringsidkaren brustit i omsorg vid valet av material.[6] Att den som utför en tjänst har ett ansvar för materialet av här angivet slag torde överensstämma med uppfattningen enligt gällande rätt.[7] Eftersom den av utredningen föreslagna generalklausulen (8.1.3) principiellt sett föreskriver ett culpaansvar, finns det emellertid en risk för missförstånd beträffande innebörden av näringsidkarens materialansvar. Det skulle kunna hävdas att näringsidkaren bara hade ett ansvar för fel som hänför sig till materialet, om han brustit i fackmässig omsorg vid valet av detta. Det finns därför behov av en regel av vilken framgår att näringsidkaren har ett strikt ansvar för beskaffenheten hos det material han tillhandahåller. Av en sådan regel bör enligt utredningens mening också framgå att konsumenten, när annat inte har avtalats, skall kunna kräva material av normalt god beskaffenhet.[8]

Sammanfattningsvis föreslår utredningen regler om näringsidkarens ansvar för materialet som har följande innehåll. Om annat inte har avtalats eller följer av omständigheterna, skall det ingå i tjänsten att tillhandahålla det material som behövs. Materialet skall vara av normalt god beskaffenhet. Om annat har avtalats om materialets beskaffenhet, får hänsyn dock tas till detta i den mån det med beaktande av priset och övriga omständigheter är skäligt. (Se 2 kap. 1 § andra och tredje stycket.)

8.3 Resultat och hållbarhet

8.3.1 *Resultat*

Näringsidkarens huvudsakliga förpliktelse vid arbete på lös sak och fast egendom är som regel att åstadkomma ett visst resultat.[1] Vilket resultat konsumenten har rätt att kräva beror dock på vad parterna kan anses ha kommit överens om. Ju mer i detalj parterna kommer överens om vilka åtgärder som skall vidtas, vilket material som skall användas osv., desto lättare är det självfallet att i det enskilda fallet ange resultatansvarets innebörd. I praktiken är det emellertid ofta oklart vilka krav som konsumenten har rätt att ställa på den utförda tjänstens resultat. Ofta blir det inte av att parterna preciserar uppdraget med den noggrannhet som är möjlig. Inte sällan är uppdraget av den art att det helt enkelt inte går att på förhand säga vad som skall göras.

Att tjänsten leder till ett visst resultat är självklart ett av konsumentens mest angelägna intressen. Med hänsyn till resultatets betydelse för konsumenten och till att innebörden av näringsidkarens ansvar för resultatet för det mesta är oklar finns det enligt utredningens mening anledning att genom bestämmelser i konsumenttjänstlagen slå fast, att näringsidkaren har ett resultatansvar och att så långt det är möjligt ange dess närmare innebörd.

En fråga av grundläggande betydelse för den fortsatta framställningen är vad som i detta sammanhang menas med resultat. För att en tjänst

[6] Se vidare 11.1; jfr dock 13.1.5.

[7] Bengtsson. Avtalstyper s. 119 och Wikander s. 30 f.

[8] Jfr dock prop. 1973:138 s. 126 f och SOU 1976:66 s. 153 f.

[1] Se avsnitt 8.1.1 med hänv. Jfr även skillnaden mellan "Werkvertrag" och "Dienstvertrag" i västtysk rätt (2.5.2).

skall kunna sägas ha lett till avtalat resultat måste det enligt utredningens mening till att börja med fordras att alla beställda åtgärder har vidtagits eller med andra ord att det beställda arbetet har utförts i dess helhet. Det gäller emellertid inte bara att tjänsten i kvantitativt hänseende motsvarar vad som avtalats. Utfört arbete och använt material måste även vara av viss kvalitet. Det bör också kunna krävas att vissa estetiska synpunkter blir tillgodosedda. I resultatansvaret ligger också ett visst funktionsansvar och ett ansvar för hållbarhet och säkerhet. Dessa mycket viktiga sidor av resultatet behandlas i avsnitt 8.3.2 och 8.4.1.

Betydelsen av avtalsfrihet beträffande näringsidkarens prestation har framhållits redan i ett föregående avsnitt (8.1.3). Enligt utredningens mening är avtalsfriheten en i det närmaste självklar utgångspunkt när det gäller att reglera vad uppdraget skall gå ut på eller med andra ord vilket resultat näringsidkaren skall prestera. Att frågan om resultatansvarets innebörd blir beroende av en avtalstolkning är dock inte ett skäl mot att ha en särskild bestämmelse om näringsidkarens resultatansvar. Genom att otvetydigt slå fast att det är ett visst resultat – inte bara ansträngningarna att nå ett visst resultat – som avtalet gäller underlättas konsumentens bevisläge. Det måste i allmänhet vara lättare för konsumenten att visa att resultatet avviker från vad som beställts än att förebringa bevisning om att arbetet inte utförts på ett fackmässigt sätt eller att näringsidkaren har brustit i omsorg.

Som huvudregel bör alltså gälla att tjänsten skall leda till det resultat som avtalats. Fråga är emellertid vad som bör gälla när det åsyftade resultatet inte på ett tillräckligt tydligt sätt framgår av avtalet. Om omständigheterna i det enskilda fallet ger konsumenten anledning att räkna med ett visst resultat bör näringsidkaren enligt utredningens mening i princip ansvara för att detta resultat uppnås. Redan den föreslagna bestämmelsen, att näringsidkaren skall utföra tjänsten fackmässigt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen, ger konsumenten anledning att ställa vissa krav på resultatet. Bland andra omständigheter som bör beaktas skall särskilt priset nämnas. Priskonkurrensen företag emellan får dock inte påverka kravet på näringsidkarens prestation. En förutsättning för prisets inverkan på resultatansvaret är att konsumenten insett eller bort inse sambandet mellan pris och resultat. Detta är t. ex. fallet om man lämnar in tvätt på s. k. kilokem. Man kan då inte räkna ett fullt lika gott resultat som om godset tvättats individuellt. Den som beställer en dyrbar specialbehandling har å andra sidan rätt att kräva ett bättre resultat än normalt.

Om näringsidkaren utför arbetet på ett fackmässigt tillfredsställande sätt torde tjänsten som regel leda till det resultat som uppdraget går ut på. Det kan emellertid mycket väl förekomma att ett från fackmässig synpunkt fullt tillfredsställande arbete inte leder till det resultat som konsumenten förväntar sig. Orsakerna härtill kan vara flera. Det föremål på vilket ett visst arbete skall göras är t. ex. i så dåligt skick att ett fullgott resultat av den anledningen är uteslutet. Näringsidkaren kan bara göra "så gott det går". Ett bristfälligt resultat kan vidare ha sin orsak i att konsumenten av ekonomiska skäl eller på grund av brådska begärt att en reparation skall göras provisoriskt, till lägre pris eller på kortare tid än normalt. Om konsumenten själv tillhandahåller material och detta är bristfälligt, torde man i och för sig inte heller böra lasta näringsidkaren för att resultatet inte blir

så tillfredsställande som konsumenten räknat med. Om näringsidkaren inser att han av en eller annan anledning inte kan åstadkomma det resultat som konsumenten har skäl att förutsätta, bör det emellertid enligt utredningens mening åligga honom att klargöra detta för konsumenten. Som regel bör därför gälla att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med (2 kap. 3 § första stycket första meningen). Vad konsumenten kan kräva beträffande resultatet blir härigenom en avtalsfråga. Det ankommer på näringsidkaren att reservera sig om han ej anser sig kunna åstadkomma vad konsumenten har anledning att förvänta.

Enligt den nu föreslagna regeln skall parterna fritt kunna bestämma att ett arbete skall utföras provisoriskt, så gott det går eller med ett liknande förbehåll. Detta ligger emellertid då i vad som har avtalats. Även om en sådan överenskommelse träffats bör konsumenten ha rätt att ställa *vissa minimikrav* på näringsidkarens prestation. Avtal om begränsade åtgärder eller mindre insatser får aldrig ge utrymme för slarv. Med hänsyn till att något avsteg från kravet på fackmässighet och omsorg principiellt sett inte bör få göras, finns det enligt utredningens mening inte något skäl att införa någon direkt motsvarighet till 9 § konsumentköplagen ("i befintligt skick"). För att motverka långtgående friskrivningar bör det dock i lagtexten intas en erinran om att näringsidkaren inte kan komma ifrån sitt ansvar för ett visst resultat genom förbehåll av typen provisoriskt eller så gott det går. Hänsyn bör enligt utredningens mening få tas till sådana förbehåll endast i den mån det är skäligt (2 kap. 3 § andra stycket). Vad som är skäligt bör då bedömas mot bakgrund av näringsidkarens nyss nämnda ansvar för att resultatet som regel blir vad en omsorgsfull fackman kunnat åstadkomma i motsvarande situation.

En fråga av stor praktisk betydelse är om resultatansvaret bör innefatta ett *funktionsansvar* eller, med andra ord, om näringsidkaren bör svara för att det föremål på vilket arbetet har utförts fungerar för sitt ändamål sedan tjänsten avslutats. Från snäv konsumentsynpunkt är det ett självklart intresse att näringsidkaren skall ha ett sådant ansvar. Även för denna fråga måste det avgörande emellertid vara vad uppdraget omfattar och går ut på. Det är då ingen principiell skillnad mellan att konstatera rätt utförande och att utförandet ger en viss bestämd funktion som resultat: En rätt utförd och monterad dörrkarm ger som resultat, att dörren kan stängas tillfredsställande, medan en felaktigt utförd eller monterad dörrkarm ger det motsatta resultatet.[2] Vissa funktioner kan visserligen vara svårdefinierade men ytterst är funktionsansvaret detsamma som resultatansvaret och med andra ord en avtalsfråga.

Om en elektriker får i uppdrag att ombesörja installation av el-värme i en villa, bör han som regel svara för inte bara att varje värmeelement fungerar utan även att villan förses med element i sådant antal och sådana dimensioner att rumstemperaturen blir godtagbar under alla icke extremt onormala väderleksförhållanden. Detta gäller i vart fall om konsumenten inte själv tillhandahåller konstruktionsritningar eller på annat sätt ger anvisningar om hur uppdraget skall utföras. Ett lika långtgående funktionsansvar kan det däremot inte bli fråga om när uppdraget går ut på att endast ansluta ett av konsumenten tillhandahållet värmeelement till det elektriska

[2] Motiv AB 72 s. 208.

nätet. I detta senare fall får funktionsansvaret som regel anses inskränkt till ett ansvar för att det ifrågavarande elementet förses med ström. Vad utredningen menar med funktionsansvar kan ytterligare belysas med ett par exempel från bilsektorn. Om en bilverkstad har åtagit sig att montera nya vindrutetorkare ligger det givetvis i det avtalade resultatet att de skall fungera. Däremot är det inte givet att en verkstad, som åtagit sig att byta vissa bestämda delar i en motor, skall göras ansvarig om motorn inte fungerar och detta inte beror på att reservdelsbytet gjorts på ett felaktigt sätt.

Annorlunda förhåller det sig om uppdraget helt allmänt går ut på att reparera en motor, apparat e. d. som inte fungerar. Om näringsidkaren i en sådan situation utlovat att motorn skall bli funktionsduglig bör han också vara skyldig att få den i funktionsdugligt skick. Det torde dock vara ovanligt med sådana utfästelser. Vad konsumenten i vart fall bör kunna fordra är att resultatet överensstämmer med vad en fackmässigt och med omsorg utförd tjänst normalt skulle leda till i en motsvarande situation. I praktiken bör detta innebära att näringsidkaren skall lokalisera och avhjälpa sådana fel som framstår som naturliga orsaker till att motorn, apparaten osv. inte fungerar. Detta är helt i överensstämmelse med majoritetens votum i det s. k. båtmotorfallet[3] och även förenligt med den uppfattning minoriteten gav uttryck åt. Näringsidkaren bör också pröva att motorn fungerar efter reparationen. Beträffande frågan om vad som borde krävas av provkörningen förelåg delade meningar inom högsta domstolen. Enligt utredningens uppfattning talar övervägande skäl för att minoritetens mening bör gälla. Om en provkörning i sådana fall som det aktuella skall ha något verkligt värde måste den nämligen som regel ske under normala betingelser (beträffande bilar, båtar o. d. under körning, beträffande radio- och TV-apparater under sändning osv.).

Mot bakgrund av vad som här anförts bör enligt utredningens mening funktionsansvaret ses som en del av resultatansvaret. Det faller därmed in under den ovan föreslagna regeln om att tjänsten skall leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med. – Vid reparationer av den typ som var aktuell i båtmotorfallet bör konsumenten kunna räkna med att felsökning och provkörning företas i skälig omfattning. Enligt utredningens mening måste detta anses följa av kravet på omsorg och fackmässighet, och utredningen har inte funnit anledning att i lagtexten närmare precisera vad detta krav skall innebära just i detta avseende.

8.3.2 *Hållbarhet*

I avsnitt 8.3.1 har nämnts att näringsidkarens ansvar för resultatet bl. a. innefattar ett ansvar för att resultatet av tjänsten har viss hållbarhet. Utredningens syn på denna sida av resultatansvaret behandlas i det följande.

Vad först beträffar *gällande rätt* bör frågan om kravet på hållbarhet ses mot bakgrund av vad som gäller om tiden för felbedömningen och tiden för farans övergång. Avgörande för frågan om tjänsten är behäftad med fel är som regel tiden för avlämnandet.[1] Vid denna tidpunkt övergår också som regel faran för prestationen på konsumenten.[2] Detta står i principiell överensstämmelse med vad som gäller på köprättens område[3] och utred-

[3] NJA 1973 s. 493; se 8.1.1.

[1] Wikander s. 96 ff.

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 113 och s. 138, Hasselrot s. 141 ff och Wikander s. 290.

[3] 17 och 44 §§ KöpL.

ningen föreslår inte någon annan ordning för konsumenttjänsternas vidkommande.[4] Att faran övergår på konsumenten innebär att näringsidkaren därefter inte svarar för försämringar i prestationen som beror på olyckshändelse (casus). Fråga är emellertid om och i vad mån näringsidkaren efter avlämnandet svarar för försämringar som har sin orsak i andra förhållanden än olyckshändelser. Näringsidkaren kan inte anses svara för sådana avvikelser eller försämringar som beror på konsumentens vållande eller på någon annan omständighet som är att hänföra till konsumenten. Annorlunda förhåller det sig med försämringar som beror på att bristfälligt material kommit till användning eller på att näringsidkaren brustit i omsorg och fackmässighet. Även om tjänsten till synes varit i avtalsenligt skick vid avlämnandet, måste näringsidkaren anses svara för sådana senare inträffade försämringar som har sin grund i att prestationen varit felaktig i något avseende. Det nu anförda måste anses vara gällande rätt både när det gäller köp och tjänster.[5] En mängd av de fel som i rättstillämpningen tillmäts betydelse är just sådana som visar sig först efter tjänstens resp. varans avlämnande. Den omständigheten att en försämring inträder kort tid efter avlämnandet är ofta ett tecken på att prestationen var felaktig redan vid avlämnandet. Men även efter lång tid kan en försämring inträda som beroende på omständigheterna måste ha sin grund i att prestationen varit felaktig, t. ex. fasadbeklädnad som rämnar på grund av icke fackmässigt underarbete. Med en rättsteknisk term brukar man säga att felet i här berörda fall förelegat "in nuce".

Enligt *utredningens mening* måste man rimligen hålla fast vid principen att näringsidkaren efter avlämnandet inte skall svara för andra brister och försämringar än sådana som på något sätt kan föras tillbaka till hans prestation. En annan sak är vad som i bevishänseende skall krävas för att en senare inträffad brist eller försämring skall anses ha sin grund i en felaktig prestation. Utgångspunkten för felbedömningen bör visserligen vara tjänstens kvalitet vid avlämnandet. Enligt utredningens mening är det emellertid uppenbart att utfört arbete och använt material som regel måste vara av sådan kvalitet att resultatet blir bestående en viss tid efter avlämnandet. Ett "in nuce"-resonemang kan då lätt framstå som fiktivt och alltför teoretiskt. Enklare uttryckt kan kvalitetskravet utformas så att tjänsten skall ha viss hållbarhet.

Det måste emellertid klargöras vad *hållbarhetskravet* enligt utredningens mening bör innefatta. Det bör inte vara fråga om att ålägga näringsidkaren ett ansvar för andra brister eller försämringar än sådana som kan ha sin yttersta orsak i hans prestation. Hållbarheten skall ses som en funktion av resultatets inneboende kvalitet, å ena sidan, och yttre påfrestningar på resultatets varaktighet, å den andra. Hållbarheten bör med andra ord vara en fråga om resultatets motståndskraft mot "tidens tand" och mot den behandling och de andra påfrestningar som föremålet för tjänsten utsätts för. Sådana yttre påfrestningar kan vara allt ifrån den miljö i vilken föremålet för tjänsten förvaras eller befinner sig till olyckshändelser såsom brand o. d. Beroende på tjänstens art och vad som i övrigt kan anses avtalat om dess ändamål är det olika yttre påfrestningar som resultatet skall hålla för. Ett yttertak skall läggas på ett sådant sätt och med sådant material att det står emot skiftande väderlekstyper. Motsvarande krav kan inte ställas på

[4] Se avsnitt 10.2.

[5] Almén § 44 vid not 6–10 och Wikander s. 96 ff.

resultatet när det gäller lackering av en inomhusmöbel. Ett golv i ett bostadsrum skall inte behöva tåla vatten i nämnvärda mängder, medan detta däremot bör kunna krävas av golv i badrum, garage o. d. Om inte något är sagt om syftet med tjänsten bör resultatet vara sådant att det håller för normal användning och i sammanhanget vanliga påfrestningar av annat slag.

Som skall utvecklas närmare i avsnitt 11.1 bör näringsidkaren inte ha något ansvar för avvikelser från avtalad prestation om avvikelsen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Detta innebär bl. a. att näringsidkaren inte skall svara för bristande hållbarhet som beror på konsumentens vållande. Även frågan om en avvikelse från resultatet är att hänföra till konsumentens vållande måste emellertid bedömas utifrån det avsedda användningsområdet för föremålet för tjänsten. Om konsumentens kanske hårdhänta hantering av föremålet utlöser den ifrågavarande avvikelsen från resultatet, skall detta inte bedömas såsom vårdslöshet från konsumentens sida utan såsom bristande hållbarhet, om tjänstens syfte var att resultatet skulle stå emot en sådan hantering.

Hur länge resultatet av tjänsten skall hålla måste bero på vad som är normalt för tjänster av ifrågavarande slag. Även här blir alltså tjänstens art och ändamål avgörande. Vad som är normalt varierar naturligtvis från bransch till bransch men också beroende på vad för slags arbete det är fråga om. Vid ett målningsarbete bör hänsyn tas till om det gäller målning av en ytterfasad eller målning av innerväggar, färgkvalitet, klimat på orten osv. I fråga om reparation av en TV eller hushållsapparat bör beaktas hur länge en utbytt del normalt bör hålla. Av ett utbytt bildrör i en TV bör krävas avsevärd livslängd. När det gäller glödlampor, packningar eller säkringar är det naturligt att kraven i regel måste ställas lägre. Om man bortser från vissa enklare tjänster, är det vidare orealistiskt att tala om en viss hållbarhetstid för en viss tjänst. En tjänst består för det mesta av olika moment och dessa moment har normalt ofta varierande livslängd. Med hänsyn härtill kan man enligt utredningens mening inte alltid uppställa ett krav på att tjänsten i sin helhet skall hålla viss bestämd tid.

Kravet på hållbarhet kan enligt utredningens mening inte alltid ställas så högt att resultatet skall bestå på oförminskad kvalitetsnivå under hela hållbarhetstiden. Ofta torde det finnas skäl att godta en *successiv försämring*. Detta gäller i vart fall om det är fråga om en naturlig förslitning på grund av normal användning. Härtill kommer som nyss nämnts att olika moment av tjänsten ofta har olika normal livslängd.

Kravet på hållbarhet hos en viss tjänst bör emellertid inte bara bestämmas utifrån vad som är normalt utan också utifrån vad som är *avtalat* i det särskilda fallet. Det kan t. ex. vara uttryckligen överenskommet att en bilreparation skall vara provisorisk och av viss enklare beskaffenhet. Avtalet kan också gå ut på att resultatet skall bli särskilt hållbart och att arbetet därför skall göras på ett mycket gediget sätt och med material av extra god kvalitet.

Oftast torde dock frågan om tjänstens hållbarhet inte komma på tal mellan parterna. Det kan därför vara en uppgift för konsumentverket och näringslivets branschorganisationer att vid förhandlingar med stöd av avtalsvillkorslagen söka arbeta fram mera preciserade normer för hållbarheten på områden där det är möjligt.

Enligt utredningens mening är principen om tjänstens hållbarhet så betydelsefull från konsumentsynpunkt att den klart bör framgå av lagtexten. När det gäller den lagtekniska lösningen har utredningen övervägt två möjligheter. En möjlighet är att utforma kravet på hållbarhet såsom en regel om legal garanti enligt vilken näringsidkaren under viss tid har att svara för prestationens kvalitet. En sådan regel måste emellertid förses med betydande undantag och blir därigenom lagtekniskt komplicerad. En annan möjlighet är att ta in kravet på hållbarhet i regeln om näringsidkarens resultatansvar. Utredningen har stannat för denna senare lösning som är naturligare och samtidigt enklare. Utredningen föreslår därför en bestämmelse enligt vilken resultatet av tjänsten skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet (2 kap. 3 § första stycket andra meningen).

Näringsidkarens ansvar för resultatets hållbarhet berörs ytterligare i avsnittet om felbegreppet (11.1) – där särskilt bevisbördeproblematiken tas upp – och i avsnittet om garantier (11.3). Även i avsnittet om tiden för felbedömningen blir det aktuellt att komma tillbaka till hållbarhetskravet (11.2).

8.4 Säkerhet

En från konsumentskyddssynpunkt viktig fråga är vilka krav konsumenten skall kunna ställa på näringsidkarens prestation från säkerhetssynpunkt. Denna fråga har nära samband med resultatansvaret. På säkerhetsområdet är det emellertid inte bara civilrättsliga aspekter knutna till bristfälligheter i utförda tjänster som gör sig gällande. Viktigt är att i görligaste mån motverka att tjänster som medför särskilda risker från hälso- eller säkerhetssynpunkt över huvud kommer till utförande. Detta aktualiserar införande av marknadsrättsliga skyddsregler. Utredningen behandlar i det följande båda dessa aspekter.

8.4.1 *Civilrättslig reglering*

Konsumentköplagen innehåller i 8 § särskilda bestämmelser om varor som ej är tillförlitliga från konsumentsynpunkt. Lagen nämner tre situationer där dylika varor skall anses behäftade med fel. De tre fallen är följande.

1. Varan säljs i strid mot förbud att saluhålla vara, som 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 eljest hindra användning av vara som ej är tillförlitlig från säkerhetssynpunkt. Sammanfattningsvis kan man här tala om försäljning i strid mot säkerhetsföreskrift.

2. Varan säljs fastän den är så bristfällig att dess användning medför uppenbar fara för köparens eller annans liv eller hälsa.

3. Varan säljs i strid mot säljförbud meddelat enligt 4 § marknadsföringslagen. (Detta fall berörs närmare i avsnitt 8.4.2.)

Som framgår av motiven till bestämmelsen slår den fast en tvingande minimistandard för konsumentvarors beskaffenhet.[1] Bestämmelsen är självfallet inte avsedd att tillämpas motsättningsvis, utan varor som framstår som mindre nöjaktiga från säkerhetssypunkt torde ofta vara att anse som felaktiga enligt allmänna regler för felbedömning utan att något av de fall som särskilt nämns i 8 § konsumentköplagen är för handen.

Skäl motsvarande dem som ligger bakom bestämmelsen i 8 § konsumentköplagen talar för att konsumenten också vid avtal om tjänster skall kunna ställa vissa minimikrav på arbetet från säkerhetssynpunkt. Det måste vara ett allmänt intresse att motverka utförandet av tjänster som innebär risker från hälso- eller säkerhetssynpunkt. Den som t. ex. beställt reparation av en elektrisk lampa bör alltid kunna kräva att lampan inte genom reparationen blir farlig att hantera (jfr NJA 1943 s. 188). Detta bör gälla alldeles oavsett vad som avtalats om uppdraget eller priset.

Bestämmelserna i 8 § konsumentköplagen är särskilt motiverade på grund av att det på köprättens område inte finns någon allmän föreskrift om kraven på varans kvalitet och användbarhet. För konsumenttjänstlagens del är läget delvis annorlunda. Som nämnts föreslår utredningen en grundläggande regel enligt vilken näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen (2 kap. 1 § första stycket). Det skulle kunna sägas att kravet på fackmässighet och omsorg självklart måste innebära att en tjänst aldrig får utföras så att den medför risk från säkerhetssynpunkt. Med hänsyn till de avsteg från kravet på normal fackmässighet och omsorg som utredningen funnit motiverade för vissa situationer (t. ex. anlitande av lärlingar och fackmän från ett område för arbete på ett annat) kan det emellertid tänkas fall, där en tjänst som i och för sig utförs med den fackmässighet och omsorg som konsumenten i det enskilda fallet har skäl att förutsätta, ändå leder till vissa risker från hälso- eller säkerhetssynpunkt. Detta är enligt utredningens mening inte godtagbart. Oavsett näringsidkarens kompetens bör han alltid ha ett ansvar för att arbetsresultatet motsvarar sådana krav som uppställts väsentligen av säkerhetsskäl. Detta gäller under alla omständigheter om kraven framgår av föreskrifter som meddelats i författning eller av myndighet. De viktiga konsumentskyddssynpunkter, som här gör sig gällande, talar med särskild styrka för att näringsidkarens ansvar i nu ifrågavarande hänseende regleras genom en uttrycklig bestämmelse i lagen.

Utredningen föreslår att regeln om näringsidkarens resultatansvar kompletteras med en tvingande bestämmelse, enligt vilken 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 (2 kap. 4 §). Den föreslagna bestämmelsen motsvarar i princip den ovannämnda regeln i 8 § konsumentköplagen om försäljning i strid mot säkerhetsföreskrift. Liksom denna regel bör den föreslagna bestämmelsen i konsumenttjänstlagen ses som en minimiregel, som i ett viktigt hänseende närmare fixerar den standard som näringsidkarens prestation under alla förhållanden måste motsvara.

Som redan nämnts innehåller 8 § konsumentköplagen en särskild regel om att en vara är felaktig, om dess försäljning visserligen inte strider mot

[1] SOU 1972:28 s. 66 och 116 ff samt prop. 1973:138 s. 220 ff.

en säkerhetsföreskrift, men varan är så bristfällig att dess användning medför uppenbar fara för någons liv eller hälsa. Enligt utredningens mening finns det inte något behov av att i konsumenttjänstlagen ta in en motsvarighet till denna regel. Om utförandet av en tjänst är så bristfälligt att det medför uppenbar fara för konsumentens eller annans liv eller hälsa, måste näringsidkaren under alla omständigheter anses ha åsidosatt kravet på fackmässighet och omsorg. Så torde för övrigt många gånger vara fallet utan att så restriktiva rekvisit som de som anges i konsumentköplagens regel är uppfyllda.

I sammanhanget bör erinras om sambandet mellan här berörda säkerhetsaspekter och det skadeståndsrättsliga produktansvaret och därmed jämförbara skadesituationer på tjänsternas område. Dessa frågor behandlas i avsnitt 13.2.

8.4.2 *Marknadsrättslig reglering*

Gällande rätt

Marknadsföringslagen innehåller, som nämnts i 2.3, en särskild generalklausul om produktsäkerhet m. m. Enligt denna bestämmelse kan marknadsdomstolen förbjuda näringsidkare att till konsument för enskilt bruk saluhålla vara, som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom. Detsamma gäller om varan är uppenbart otjänlig för sitt huvudsakliga ändamål. Motsvarande gäller vid uthyrning av varor. I praxis har marknadsdomstolen på grund av skaderiskerna förbjudit fortsatt saluhållande av en bilbarnstol av viss typ (MD 1977:10) och slangbågar i visst utförande (MD 1978:11) samt, såsom uppenbart otjänlig, en s. k. trycktvättboll (MD 1978:27). Konsumentverket har för ett flertal varukategorier utfärdat riktlinjer som rör produktsäkerhetsfrågor, vanligtvis i kombination med riktlinjer om informationsskyldighet på grundval av 3 § marknadsföringslagen. Här märks bl. a. rullbräden, rid- och skidhjälmar, gasvarnare, vissa reflexer, brandvarnare och flytutrustning för fritidsbruk.

Som redan antytts finns det en lagteknisk koppling mellan 4 § marknadsföringslagen och 8 § konsumentköplagen. En vara som säljs i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen skall nämligen anses behäftad med fel. Ett sådant förbud jämställs alltså till sina civilrättsliga verkningar med sådana säkerhetsföreskrifter som behandlats i det föregående. Bestämmelsen i 8 § konsumentköplagen omfattar dock endast sådan försäljning som sker fortsättningsvis sedan marknadsdomstolen meddelat säljförbud eller ett av KO utfärdat förbudsföreläggande godkänts. I vad mån varor som medför särskilda skaderisker utan att omfattas av sådant förbud skall anses felaktiga får avgöras enligt allmänna principer för felbedömning.

Bestämmelsen i 4 § marknadsföringslagen omfattar ej tjänster, till skillnad mot vad som gäller för generalklausulerna i 2 och 3 §§ marknadsföringslagen (se 2.4 ovan). Departementschefen uttalade i propositionen att han fann produktutformningsreglerna böra begränsas till varor, men att detta inte hindrade att tillämpningsområdet kunde vidgas, när erfarenheter vunnits från tillämpningen av de nya reglerna.[2] Motsvarande avgränsning hade gjorts i den bakomliggande s. k. principskiss med förslag till lag om produktsäkerhet som lagts fram av konsumentverket. I förslaget framhölls dock att

[2] Prop. 1975/76:34 s. 100 (även s. 127).

den gjorda begränsningen inte fick tas till intäkt för att behov av kontroll inte skulle föreligga beträffande vissa former av tjänster.[3] Som exempel på farlig tjänst nämndes felaktigt utförd reparation, som sätter ner eller eliminerar bromsverkan på en bil, ingripande i servicesyfte som gör en diskmaskin strömförande i ytterhöljet samt felaktigt utförd skönhetsbehandling som kan medföra hudskador. Konsumentverket framhöll emellertid i förslaget att tjänster inte är standardiserade på samma sätt som varor och att man på denna sektor i allmänhet saknar motsvarighet till varusektorns konstruktionsfel. Man erinrade vidare om konsumenttjänstutredningens arbete och den pågående utredningen inom verket om auktorisationsfrågor.

Framförda ändringsförslag

Frågan om att ge 4 § marknadsföringslagen en utökad räckvidd har tagits upp i flera sammanhang. Konsumentverket har i skrivelse till regeringen hösten 1978 med begäran om lagändring påtalat den ofullkomlighet som ligger i att säljförbud enligt 4 § marknadsföringslagen bara kan meddelas mot näringsidkare som saluhåller vara till konsument, dvs. i praktiken detaljister. Konsumentverket föreslår en lagändring som gör det möjligt att rikta förbud mot försäljning av sådana konsumentvaror som bestämmelsen avser direkt mot *tillverkare, grossister och importörer*. Framställningen har remissbehandlats och de flesta remissinstanser, bl. a. marknadsdomstolen, NO och Näringslivets Delegation för Marknadsrätt, har ställt sig positiva till en sådan lagändring.

Konsumenttjänstutredningen vill i detta sammanhang särskilt peka på en aspekt, som knappast kommit fram i konsumentverkets skrivelse eller i remissvaren, nämligen den betydelse den föreslagna lagändringen skulle ha på konsumenttjänsternas område. De säkerhetsproblem som här gör sig gällande knyter sig till betydande del till det material som kommer till användning vid tjänsternas utförande. Som exempel på sådant material, som kan ha skadebringande egenskaper, kan nämnas olika slag av byggmaterial samt delar som kommer till användning vid reparationer m. m. på t. ex. bilar, hushållsapparater och fritidsbåtar. Med nuvarande utformning av 4 § marknadsföringslagen kan säljförbud inte riktas mot dylikt skadebringande material, annat än till den del detta till äventyrs även säljs direkt till konsument. En lagändring som gör det möjligt att i dessa fall gripa in med säljförbud direkt mot säljare i bakre led skulle innebära en viktig förbättring av konsumentskyddet och ligger väl i linje med den allmänna syn på förhållandet mellan näringsidkare som utför tjänster till konsument och bakre led, som utredningen utvecklat i det föregående (se 3.6). Då den föreslagna lagändringen synes väl motiverad också från andra synpunkter, vill konsumenttjänstutredningen förorda att den kommer till stånd. Utredningen finner det dock inte påkallat att lägga fram ett eget lagförslag i denna del.

Konsumentverket har föreslagit i ett annat sammanhang, en till regeringen ställd rapport med titeln Att minska antalet reklamationer, att 4 § marknadsföringslagen utvidgas till att gälla *till sin typ "säkerhetsfarliga" tjänster* som utförs åt konsument.[4] Hit skulle även föras fall där felaktig metod

[3] Konsumentverkets rapport 1974:12 s. 33.

[4] Konsumentverkets rapport 1977:8-04 s. 5.

används regelmässigt med följd att resultaten inte blir godtagbara. Till sin lagtekniska utformning skulle bestämmelserna härom knyta an till nuvarande 4 § marknadsföringslagen. Regeringen har i beslut 30 mars 1978 överlämnat rapporten till bl. a. konsumenttjänstutredningen för övervägande.

Möjligheten av en sådan lagändring har även uppmärksammats i den i avsnitt 3.8 berörda rapporten Auktorisation och konsumentskydd, som hösten 1978 framlagts av en särskild, till konsumentverket knuten arbetsgrupp för auktorisationsfrågor. Arbetsgruppen, i vilket ingått representanter för ett flertal myndigheter och organisationer samt även för konsumenttjänstutredningen, har enhälligt nått slutsatsen att det saknas skäl att frångå den i Sverige hittills förhärskande, restriktiva synen på auktorisation. Dylik kan dock komma i fråga där sådana åtgärder bedöms erforderliga till säkerställande av trygghet till liv, hälsa, säkerhet och personlig integritet samt större ekonomiska värden för den enskilde. I första hand bör man emellertid undersöka om inte andra, från etableringskontrollerande synpunkt mjukare system kan ge konsumenterna tillräckligt ekonomiskt skydd. Bland de olika alternativa åtgärder som kan komma i fråga nämner arbetsgruppen, utan eget ställningstagande, bl. a. en utvidgning av 4 § marknadsföringslagen till att även avse konsumenttjänster. Utvidgningen skulle avse både tjänster som på grund av sin karaktär medför särskild risk för skada på person eller egendom och tjänster som på grund av sin art är uppenbart otjänliga.[5]

Konsumentverket har vidare i flera sammanhang föreslagit införande av *institutet näringsförbud* på konsumenttjänsternas område. Med näringsförbud förstås i detta sammanhang ett av offentlig myndighet med stöd av särskild lagstiftning meddelat förbud för viss näringsidkare eller ledande befattningshavare i företag att fortsättningsvis bedriva viss, i förbudet angiven typ av näringsverksamhet. Möjligheten till näringsförbud ingår sålunda såsom ett viktigt element i det av konsumentverket 1977 framlagda förslaget till särskild lagstiftning om tillsyn över fordonsverkstäder, dvs. väsentligen bilreparationsverksamhet.[6] Bland annat i samband med att den nyssnämnda rapporten Auktorisation och konsumentskydd överlämnades till regeringen har konsumentverket auktualiserat frågan om ett införande av möjlighet att genom näringsförbud stoppa från konsumentsynpunkt uppenbart oseriösa näringsidkares fortsatta verksamhet.

Utredningens överväganden

Konsumenttjänstutredningen vill till en början peka på skillnaden mellan en utvidgning av 4 § marknadsföringslagen till att även avse tjänster, som till sin allmänna art är säkerhetsfarliga eller uppenbart otjänliga, och ett införande av institutet näringsförbud på konsumentområdet. Det sistnämnda rör inte bara säkerhetsfrågor utan hela spörsmålet om samhällets sanktionsmöjligheter i förhållande till uppenbart oseriösa näringsidkare. Enligt utredningens mening måste ett införande av näringsförbudsinstitutet på konsumentområdet föregås av en särskild utredning. Näringsförbud utgör en för den näringsidkare det drabbar mycket ingripande sanktion, vars genomförande fordrar ställningstagande till åtskilliga problem, bl. a. de anställdas och borgenärers ställning. Det framstår för övrigt som diskutabelt om ett

[5] Rapport KOV 1978:8-01, särskilt s. 105.

[6] Konsumentverkets rapport 1977:5, Konsumentskydd vid bilreparationer. Rapporten har i korthet refererats i avsnitt 2.3.

näringsförbudsinstitut bör begränsas till att avse enbart konsumenttjänster. Uppenbart oseriös näringsverksamhet förekommer också på konsumentköpsområdet och även utanför konsumentsektorn. Det kan nämnas att konkurslagskommittén i ett nyligen avlämnat delbetänkande föreslagit, att näringsförbud i upp till fem år skall kunna meddelas för näringsidkare som på närmare angivet sätt ägnar sig åt missbruk av konkursinstitutet.[7]

Enligt utredningens mening utgör förekomsten i vissa konsumenttjänstbranscher av en "bottensats" av uppenbart oseriösa näringsidkare ett konsumentproblem som det gäller att komma till rätta med, bl. a. för att säkerställa att den föreslagna konsumenttjänstlagen får önskvärt genomslag på fältet. Metoden att med bibehållen etableringsfrihet rikta åtgärder direkt mot de näringsidkare som så att säga missbrukar näringsfriheten har från både konsument- och konkurrenssynpunkt väsentliga fördelar framför ett auktorisationssystem. Utredningen förordar därför att en särskild utredning om införande av ett näringsförbudsinstitut kommer till stånd. Denna utredning torde dock inte böra begränsas till att avse konsumenttjänster utan bör i vart fall avse hela konsumentområdet. Uppenbart oseriös näringsverksamhet är emellertid ett generellt problem, som inte bara yttrar sig i åsidosättande av konsumentskyddets krav eller i eventuellt konkursmissbruk utan som lika väl tar sig uttryck i åsidosättande av annan lagstiftning, t. ex. angående skatteuppbörd eller arbetarskydd. Övervägande skäl talar därför enligt utredningens mening för att frågan om införande av möjlighet att meddela näringsförbud mot uppenbart oseriösa näringsidkare utreds generellt. Det kan nämnas att utredningen i avgivet remissyttrande över konsumentverkets förslag till särskild lagstiftning om tillsyn över fordonsverkstäder funnit det mindre lämpligt att införa institutet näringsförbud redan nu i en viss bransch, då utformningen av lagstiftningen härom rimligen måste prejudicera fortsatta ställningstaganden.

Konsumenttjänstutredningen övergår härefter till frågan om en lagändring i 4 § marknadsföringslagen, som gör denna bestämmelse tillämplig också på tjänster som medför särskild risk för skada på person eller egendom eller som är uppenbart otjänliga. Som framhållits i andra, nyss redovisade sammanhang finns det goda skäl att utvidga bestämmelsen så att ett fortsatt tillhandahållande av tjänster av ifrågavarande slag kan förbjudas. Det torde vara en allmänt omfattad värdering att konsumentskyddets krav bör ges särskild prioritet inom området liv, hälsa och säkerhet. Tillhandahållande av säkerhetsfarliga eller uppenbart otjänliga tjänster kan över huvud inte ses som förenligt med seriös näringsverksamhet.

När det gäller tjänster får man även i här aktuellt hänseende skilja mellan materialets beskaffenhet och sättet för utförandet. Vad gäller material som brukas vid konsumenttjänster, t. ex. byggnadsmaterial och reservdelar, är situationen särskilt analog med läget vid försäljning av konsumentvaror. Det synes inte möta större problem att utvidga de regler i 4 § marknadsföringslagen, som nu gäller för skadebringande eller otjänliga varor, till att också gälla material som näringsidkare tillhandahåller vid utförande av tjänst åt konsument. Såsom behandlats i 4.1 är för övrigt gränsdragningen mellan köp och tjänster, vari ingår ett mera omfattande tillhandahållande av material, många gånger vansklig och den exakta gränsen enligt gällande rätt

[7] Konkurs och rätten att idka näring (SOU 1979:13).

för tillämpningsområdet för 4 § marknadsföringslagen i detta hänseende ter sig oklar.

Såvitt avser sättet för utförandet av tjänster är att märka att 4 § marknadsföringslagen endast gäller varor som medför särskild risk för skada på person eller egendom "på grund av sina egenskaper". Härmed förstås enligt uttalande i motiven och marknadsdomstolens praxis att skaderisken skall knyta sig till själva varans konstruktion eller utformning.[8] Bestämmelsen riktar sig direkt mot den risk för skador som är förbundna med varans egenskaper. Väsentligen knyter sig denna risk till skadebringande konstruktionsfel hos varan. Såsom påpekats i konsumentverkets nyss berörda förslag till produktsäkerhetslag föreligger i detta hänseende en skillnad mellan varor och tjänster. De senares i regel mera individualiserade beskaffenhet medför att det knappast föreligger paralleller till konstruktionsfel hos massproducerade konsumentvaror. Man kan emellertid på tjänsternas område i huvudsak skilja mellan å ena sidan de metoder eller förfaringssätt i övrigt som en näringsidkare normalt använder vid utförande av en viss typ av tjänst och å andra sidan det sätt på vilket han i ett visst konkret fall utför en tjänst. Som exempel på det förstnämnda 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 småhus, vars användning leder till särskild risk för läckage och översvämningsskador.

Enligt utredningens mening bör 4 § marknadsföringslagen utvidgas till att omfatta metoder och andra förfaringssätt som brukas vid konsumenttjänster och som genom att brista i prestationssäkerhet medför särskild risk för skada på person eller egendom. Däremot utgör inte en prestationssäkerhetsbestämmelse ett tjänligt medel att komma till rätta med individuella fall av slarv eller felaktigt handlande från näringsidkares sida vid utförande av tjänster, lika litet som nuvarande 4 § marknadsföringslagen torde kunna tillämpas när enstaka varor inom en serie är behäftade med fabrikationsfel. Man får här lita till konsumenternas civilrättsliga befogenheter enligt den föreslagna konsumenttjänstlagen. Uppenbarligen kan man dock inte dra någon alltför skarp gräns mellan metoder och enskilda fall. Den faktiska förekomsten av ett flertal ensartade fall kan visa på en metod som en viss näringsidkare använder, t. ex. vid bilreparationsverksamhet. Den utredning om införande av ett näringsförbudsinstitut, som konsumenttjänstutredningen förordat böra komma till stånd, bör överväga i vad mån dokumenterade fall av upprepat, gravt slarv eller oskicklighet vid utförande av bl. a. konsumenttjänster bör vara en grund för meddelande av näringsförbud. Härvid finns det självfallet anledning att fästa särskild vikt vid säkerhetsaspekterna.

Den i 4 § marknadsföringslagen givna befogenheten att förbjuda fortsatt saluhållande av vara som är *uppenbart otjänlig* för sitt huvudsakliga ändamål tar enligt motiven endast sikte på funktionsodugliga varor, varvid bedömningen skall grunda sig på objektivt påvisbara förhållanden.[9] Bortsett från en av marknadsdomstolen förbjuden s. k. trycktvättboll med dålig tvätteffekt (MD 1978:27) har tillämpning av bestämmelsen hittills sällan aktualiserats. På tjänstesidan motsvaras funktionsodugliga varor närmast av tjänster som på grund av sin art är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. Det blir här fråga om tjänster som genom sin beskaffenhet är i det närmaste obrukbara eller saknar åsyftad effekt. Såvitt utredningen kunnat finna utgör

[8] Prop. 1975/76:34 s. 128, se även konsumentverkets rapport 1974:12 s. 44.

[9] Prop. 1975/76:34 s. 128.

förekomsten av dylika tjänster i dagens läge inget större praktiskt konsumentproblem. Situationer kan dock tänkas där näringsidkare marknadsför tjänster som är uppenbart otjänliga. Utredningen föreslår därför att 4 § marknadsföringslagen även i detta hänseende utvidgas till att avse tjänster.

Utredningens överväganden angående utvidgning av 4 § marknadsföringslagen har framför allt tagit sikte på sådana tjänster som omfattas av den föreslagna konsumenttjänstlagen. Dessa utgör otvivelaktigt det i sammanhanget praktiskt aktuella huvudområdet. Frågan är dock om 4 § marknadsföringslagen bör utvidgas till att även omfatta *andra tjänster,* i likhet med 3 § marknadsföringslagen som omfattar alla tjänster som marknadsförs till konsument. Generalklausulen i 2 § marknadsföringslagen har som förut nämnts ett än vidare tillämpningsområde, som även innefattar tjänster som marknadsförs till annan än konsument, t. ex. andra näringsidkare. Den typ av tjänst som i första hand kommer i sikte vid en sådan mera omfattande utvidgning är uppförande av byggnad för bostadsändamål, som ju föreslagits falla utanför konsumenttjänstlagen. Det föreligger dock ett nära samband mellan dylika entreprenadavtal och en annan mycket viktig grupp av avtal som faller utanför 4 § marknadsföringslagen, nämligen överlåtelse och upplåtelse av fast egendom till konsument. Utredningen har för sin del inte funnit skäl att gå in på en så omfattande utvidgning av bestämmelsen och erinrar om att småhusköpkommittén har getts i uppdrag att utreda behovet av förstärkt konsumentskyddande lagstiftning på småhusområdet. Bland andra typer av tjänster, som faller utanför den nu föreslagna konsumenttjänstlagen och som kan vara av praktiskt intresse i förevarande sammanhang, märks särskilt behandling av person och sällskapsdjur. De viktigaste tjänsterna inom denna sektor, såsom läkar-, tandläkar-, sjukgymnast- och veterinärtjänster, utförs dock till stor del inom den offentliga sjuk- och hälsovårdens ram och är även i övrigt föremål för omfattande specialreglering. Andra tjänster som rör behandling av person, t. ex. skönhetsvård, är knappast av tillräckligt intresse för att i nuläget motivera en utvidgning av 4 § marknadsföringslagen utöver den ram som dras upp av konsumenttjänstlagen. Vid en eventuell framtida utvidgning av konsumenttjänstlagens räckvidd torde det dock sannolikt vara lämpligt att i motsvarande mån utvidga marknadsföringslagens prestationssäkerhetsbestämmelse.

Ett särskilt spörsmål är sambandet mellan den föreslagna utvidgningen av 4 § marknadsföringslagen och konsumenttjänstlagens ovan föreslagna civilrättsliga regler om tjänsters säkerhet. I konsumenttjänstlagen tillgodoses som förut nämnts denna koppling genom en uttrycklig regel i 8 § konsumentköplagen om att en vara som säljs i strid mot förbud enligt 4 § marknadsföringslagen är felaktig. Enligt utredningens mening är en motsvarande regel i konsumenttjänstlagen obehövlig. Det framstår som självfallet att en tjänst som en näringsidkare utfört på ett sätt som står i strid mot ett honom meddelat förbud eller godkänt förbudsföreläggande enligt den föreslagna bestämmelsen i 4 § marknadsföringslagen inte uppfyller de säkerhetskrav som konsumenttjänstlagen ställer, och i vart fall inte står i överensstämmelse med denna lags allmänna krav på att tjänster skall utföras fackmässigt och med omsorg.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen att 4 § marknadsföringslagen utvidgas 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. Vidare förordar utredningen att 4 § marknadsföringslagen utvidgas så att säljförbud kan riktas mot näringsidkare i bakre led som saluhåller skadebringande eller uppenbart otjänliga konsumentvaror. Slutligen förordar utredningen att frågan om införande av ett näringsförbudsinstitut, bl. a. med sikte på näringsidkare som tillhandahåller konsumenttjänster, blir föremål för särskild utredning.

8.5 Tilläggsarbete

8.5.1 *Utgångspunkter*

En praktiskt betydelsefull fråga som nämns särskilt i utredningens direktiv är om det i vissa fall kan vara försvarligt eller kanske t. o. m. en skyldighet för näringsidkaren att gå utöver uppdraget. Direktiven tar också särskilt upp frågan om vilka rättsverkningar som i olika fall bör inträda när arbete har utförts utan beställning.

Utredningen har tidigare redogjort för vad som får anses gälla när åtgärder vidtagits utan att något som helst uppdrag föreligger.[1] Såsom där nämnts anser utredningen inte att det finns behov av att lagreglera den situationen. Vad som bör gälla när det finns ett uppdrag men detta överskrids bör däremot övervägas närmare.

För bedömningen av frågan om näringsidkarens rätt till ersättning för icke beställda åtgärder är det enligt gällande rätt inte av någon principiell betydelse om det föreligger ett avtalsförhållande eller ej. I den mån näringsidkaren överskrider sitt uppdrag är han – om man bortser från reglerna om negotiorum gestio – i princip inte berättigad till ersättning för arbete eller annat som inte beställts. I praktiken torde det dock spela en viss roll att det föreligger ett uppdrag. Om en bil lämnats in på en verkstad för vissa åtgärder torde ägaren få betala inte bara mindre tilläggsreparationer, som behövts för att få den i körbart eller trafiksäkert skick – i varje fall om han inte kunnat anträffas – utan kanske också en del andra närliggande reparationsåtgärder, som kostar obetydligt i förhållande till uppdragets storlek. Men i den mån kostnaderna inte kan anses nödvändiga, bygger ersättningsskyldigheten här på att ett medgivande intolkas i avtalet. Är det klart att ett sådant medgivande saknas, torde verkstaden inte ha rätt till ersättning.[2] Något direkt vägledande avgörande från högsta domstolen finns inte. Några hovrättsdomar förtjänar dock att nämnas.

I ett fall anfördes som skäl för betalningsskyldighet för ej beställda åtgärder med bromsarna på en bil bl. a. att åtgärderna haft synnerlig betydelse från trafiksäkerhetssynpunkt och kostat förhållandevis litet.[3] I ett annat ansågs vid avtalad helrenovering av en truck vissa förslitna delar få utbytas utan beställarens hörande, andra – dyrare – däremot inte.[4] I ytterligare ett hade en person lagt upp sin båt på ett varv och begärt att varvet skulle utföra vissa enklare servicearbeten. Varvet krävde emellertid betalning för en hel del andra arbeten, och underrätten ålade båtägaren betalningsskyldighet även för dessa. Då det inte var styrkt att ägaren beställt de omtvistade arbetena

[1] Se avsnitt 5.2.

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 137 och Håstad s. 96 ff.

[3] HovRNN IV T 61/1963.

[4] NJA 1965 C 599.

eller att de nedlagda kostnaderna varit nödiga, ändrades domen emellertid av hovrätten.[5]

Av intresse i detta sammanhang är vidare ett av högsta domstolen i *Finland* avgjort mål. Omständigheterna var i korthet följande.[6]

En advokat hade lämnat sin bil till en verkstad för reparation och därvid skriftligen meddelat att en synkroniseringsring i växellådan var sliten och att bilen dessutom var behäftad med vissa andra av honom uppräknade fel. Verkstaden fann ytterligare skador i växellådan och förnyade hela kugghjulsserien utan att inhämta advokatens tillstånd. Då advokaten erhöll en räkning på 1 616 mk meddelade han omedelbart bolaget att han vägrade att betala mer än vad det av honom beställda arbetet kostade. Högsta domstolen anförde bl. a. att, emedan värdet av de av advokaten beställda arbetena rätteligen bort uppgå till 700 mk och räkningen p. g. a. arbetet med växlarnas kugghjul uppgick till ett betydligt större belopp samt då man inte införskaffat advokatens tillstånd till sistnämnda arbete kunde advokaten inte anses skyldig att erlägga mer än nämnda 700 mk. – Ett justitieråd var skiljaktig och ville tillerkänna bolaget ersättning även för icke beställda arbeten under åberopande bl. a. av att advokaten annars skulle göra en obehörig vinst på bolagets bekostnad.

Frågan om näringsidkarens rätt till ersättning för tilläggsarbete har visat sig vara av särskilt praktisk betydelse vid bilreparationer, och MRF:s Regler för reparationer innehåller ganska utförliga bestämmelser för det fall att det under arbetets gång skulle visa sig nödvändigt eller lämpligt att utöka arbetet. Som huvudregel gäller att verkstaden skall ta kontakt med kunden. Detta får underlåtas endast om det rör sig om åtgärd av obetydlig kostnad. Först om verkstaden inte lyckas anträffa kunden är kunden betalningsskyldig för tilläggsarbetet och då under förutsättning att det avser trafiksäkerhetsbrister eller åtgärder som det vore ekonomiskt oförsvarligt att inte låta utföra samtidigt med det beställda arbetet. Debitering för tilläggsarbeten får dock aldrig överstiga 25 procent av priset för det ursprungligen avtalade arbetet. Har ett "högsta pris" angivits av kunden får tilläggsarbeten inte debiteras utan att särskild överenskommelse träffats om dessa.[7] – Bestämmelserna om tilläggsarbete i MRF:s regler överensstämmer i allt väsentligt med de normer som numera tillämpas av allmänna reklamationsnämnden.[8]

Till grund för återhållsamheten i gällande rätt att medge ersättning för arbete som inte beställts, ligger uppfattningen att den enskilde själv bör få bestämma hur hans ekonomiska tillgångar skall disponeras. En strikt tillämpning av principen att näringsidkaren inte är berättigad till ersättning för åtgärder som faller utanför avtalet, kan dock få följder som inte är önskvärda från allmän konsumentsynpunkt. När en bil eller TV lämnats in för reparation eller ett hus eller en lägenhet utrymts för renovering, torde flertalet konsumenter önska, att inte bara de åtgärder som omfattas av uppdraget utan även andra som visar sig nödvändiga vidtas på en gång. Föremålet för reparationen måste då inte avvaras vid ytterligare ett tillfälle med de olägenheter och besvär detta normalt för med sig. Vidare blir totalkostnaden ofta lägre om allt arbete görs på en gång. Konsumenten kan emellertid också ha anledning att motsätta sig att de extra åtgärderna vidtas. Kanske har han helt enkelt inte råd att kosta på sig ett mer omfattande arbete än det han beställt. Det kan också hända att han föredrar att utföra tilläggsarbetena själv, eller att han för dessa hellre vill anlita en näringsidkare

[5] NJA 1963 C 1162.

[6] NDs nr 3–4/1973 s. 566.

[7] Se *bilaga 2:1* (D). I de regler som gäller fr. o. m. 1 juli 1979 är gränsen sänkt till 15 procent (*bilaga 2:1 a*).

[8] Se t. ex. beslut i ärende dnr 189/75.

som är billigare. Om han anlitat en specialist kan han t. ex. vilja att denne begränsar sitt arbete till sådant som kräver specialistkompetens. Inte minst när det gäller konsumentkapitalvaror är konsumenten genom garantibestämmelser ofta bunden till märkesverkstäder för vissa servicearbeten men föredrar i övrigt att sköta underhåll och reparationer på annat sätt.

Det finns alltså skäl både för och emot en rätt för näringsidkaren att gå utöver uppdraget och det är långt ifrån självklart vad som bör gälla. Det har hävdats att det enligt läran om negotiorum gestio finns en avgränsning av näringsidkarens rätt till ersättning som principiellt sett måste anses godtagbar från konsumentsynpunkt.[9] Den saknar emellertid tillräckligt stöd i rättspraxis för att kunna sägas vara uttryck för gällande rätt. Reglerna om negotiorum gestio rör vidare bara vissa av de frågor som är av betydelse när det blir anledning att utföra icke beställt arbete.

Utöver frågan om näringsidkarens rätt till ersättning för icke beställt arbete finns det nämligen skäl att överväga vad som bör gälla *dels* beträffande näringsidkarens skyldighet att utföra arbete utanför uppdraget, *dels* beträffande hans skyldighet att underrätta konsumenten om behovet av arbete utanför det ursprungliga uppdraget.

8.5.2 *Begreppet tilläggsarbete*

Allra först finns det anledning att avgränsa de nu nämnda frågeställningarna i ett par avseenden. Antingen det gäller rätt till ersättning för icke beställt arbete eller skyldighet att utföra sådant arbete eller att underrätta om behovet därav, måste det rimligen vara fråga om arbete med viss anknytning till det ursprungliga uppdraget. Det bör enligt utredningens mening vara fråga om sådant arbete som i förhållande till det ursprungligen beställda arbetet naturligen kan kallas tilläggsarbete. För att man skall kunna hänföra en åtgärd till tilläggsarbete, skall den inte bara falla inom samma verksamhetsfält som det ursprunligen beställda arbetet, utan den bör också framstå såsom nödvändig eller lämplig. En åtgärd som bara framstår såsom nödvändig eller lämplig i allmänhet bör dock inte utan vidare betraktas såsom tilläggsarbete i den mening som utredningen anser det lämpligt att använda begreppet. Det avgörande måste vara om arbetet är nödvändigt eller lämpligt att utföra just i samband med *det beställda arbetet*. Utvidgningen bör medföra en kostnads- eller tidsbesparing för konsumenten genom att demontering eller andra arbetsmoment är gemensamma för det beställda arbetet och tilläggsarbetet. Enbart den omständigheten att åtgärden måste vidtas inom en snar framtid bör inte vara ett tillräckligt skäl för t. ex. en ensidig utvidgning av uppdraget.

En grundläggande förutsättning för att man skall kunna tala om tilläggsarbete är att det ifrågavarande arbetet faller utanför det ursprungliga uppdraget. Det måste dock framhållas att det redan på grund av avtalet kan åligga näringsidkaren att vidta andra åtgärder än de som är särskilt beställda om de hör naturligt samman med avtalet. Skyldigheten att utföra sådana åtgärder grundar sig då på en tolkning av vad som får anses avtalat om uppdragets innebörd och omfattning eller på utfyllande regler i dessa hänseenden. Detta kan framför allt gälla åtgärder av bagatellartad natur.

[9] Se härom avsnitt 5.2 med hänv.

Att i samband med en reparation byta en packning eller göra ren någon enklare del i en motor torde sålunda oftast få anses ingå i uppdraget även parterna varken tänkt på eller sagt något om just denna åtgärd. Sådana åtgärder bör alltså inte betraktas såsom tilläggsarbete.

Med tilläggsarbete bör man enligt utredningens mening sammanfattningsvis förstå sådant arbete, som det framkommer behov av under tjänstens utförande och som inte kan anses omfattat av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta (se 2 kap. 5 § första stycket).

8.5.3 *Skyldighet att underrätta konsumenten*

Utredningen har i flera sammanhang framhållit betydelsen av att parterna meddelar sig med varandra. Detta är inte minst av vikt när det gäller tilläggsarbete. Det ligger givetvis närmast till hands att i varje särskilt fall ge den enskilde konsumenten tillfälle att själv avgöra om uppdraget skall utvidgas eller ej. Från konsumentsynpunkt är det angeläget att näringsidkaren underrättar konsumenten om behovet av tilläggsarbete vare sig näringsidkaren är beredd att själv utföra detta arbete eller ej. Även om näringsidkaren varken vill eller är skyldig att utföra ytterligare arbete kan konsumenten nämligen ha intresse av att under tjänstens utförande få reda på att det framkommit behov av ytterligare arbete. I det uppkomna läget kan han vilja avbeställa tjänsten antingen för att han vill få allt arbete som behöver göras utfört av en annan näringsidkare eller för att han inte anser sig ha behov av det beställda arbetet om det inte blir gjort tillsammans med de ytterligare åtgärderna. Såsom en grundläggande regel föreslår utredningen därför att näringsidkaren skall begära anvisningar från konsumenten, om det under tjänstens utförande framkommer behov av tilläggsarbete (2 kap. 5 § första stycket).

8.5.4 *Rätt att utföra tilläggsarbete*

Övervägande skäl talar enligt utredningens mening för att näringsidkaren bör ha rätt att i vissa situationer gå utöver uppdraget. Frågan är emellertid under vilka förutsättningar det bör få ske. En grundläggande förutsättning för att näringsidkaren skall få gå utöver uppdraget bör vara att han försökt inhämta anvisningar från konsumenten. Först om näringsidkaren inte kan anträffa konsumenten bör han ha rätt att utföra arbete som inte beställts.

Även om konsumenten inte kan anträffas, är det inte rimligt att näringsidkaren skall ha oinskränkt rätt att avgöra vilka ytterligare åtgärder som skall vidtas. Utgångspunkten bör i stället vara att bara sådant arbete får utföras som det finns anledning att anta att en konsument i allmänhet skulle vilja få gjort i en motsvarande situation. Enligt utredningens mening bör det till att börja med bara kunna komma i fråga beträffande sådant arbete som kan betraktas såsom tilläggsarbete (se 8.5.2). Även om det rör sig om sådant arbete som är nödvändigt eller lämpligt att utföra i samband med det ursprungliga uppdraget, kan man inte utan vidare anta att konsumenten vill ha arbetet utfört.

Hänsyn måste också tas till att konsumenten i gemen har begränsade

möjligheter att klara av oväntade utgifter. Är priset för tilläggsarbetet inte lågt i förhållande till priset för det beställda arbetet, måste man enligt utredningens mening därför anta att konsumenten inte vill att arbetet utförs utan att han fått tillfälle att överväga om han har råd med en utvidgning av uppdraget och vad som i den uppkomna situationen är bäst förenligt med hans intressen. Även andra förhållanden än priset kan ge ledning för bedömningen av vad som kan antas överensstämma med konsumentens intresse och önskemål. Priset är dock det viktigaste och då det här gäller att formulera en regel till ledning för enskilda näringsidkare och deras anställda i situationer som är ofta förekommande och som kräver snabba beslut, har utredningen stannat för att föreslå en prisrelationsregel som huvudbestämmelse.

Det kan emellertid förekomma att näringsidkaren i det enskilda fallet har närmare kännedom om konsumentens önskemål. Har han då särskilda skäl att anta att konsumenten önskar få arbetet utfört, trots att priset inte är förhållandevis lågt, bör han kunna bortse från prisrelationsregeln. Detta kan vara fallet t. ex. om man på en bilverkstad vet att konsumenten är särskilt angelägen att få en bil fullt funktionsduglig inför en semesterresa eller att konsumenten i fråga oavsett kostnaden alltid brukar vilja ha lämpliga extraåtgärder utförda.

Med hänsyn till vad nu anförts föreslår utredningen en regel (2 kap. 5 § andra stycket) enligt vilken tilläggsarbete får utföras under förutsättning *dels att* näringsidkaren inte kan anträffa konsumenten, *dels att* priset för tilläggsarbetet är förhållandevis lågt. Även om priset inte är förhållandevis lågt skall näringsidkaren enligt utredningens förslag dock få utföra tilläggsarbetet om det i det enskilda fallet finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört.

8.5.5 *Skyldighet att utföra tilläggsarbete*

Vad som nu föreslagits innebär att näringsidkaren skall ha rätt att under vissa förutsättningar gå utöver uppdraget. Om det under tjänstens utförande framkommer behov av ytterligare åtgärder och näringsidkaren inte har tid eller intresse att utföra dessa kan detta ofta innebära olägenheter för konsumenten. Från konsumentsynpunkt är det viktigt att näringsidkaren också åläggs en skyldighet att utföra arbete som är nödvändigt eller särskilt lämpligt att utföra i samband med det ursprungliga uppdraget. En sådan skyldighet bör dock grundas på delvis andra kriterier än rätten att utföra arbete som inte beställts.

När det gäller frågan om näringsidkaren bör vara skyldig att gå utöver uppdraget finns det enligt utredningens mening skäl att skilja mellan två typfall – nödfallet och beställningsfallet.

Med *nödfallet* avses då den situationen att konsumenten eller hans egendom hotas av överhängande, allvarlig fara t. ex. genom brand, ras eller översvämning. I den mån det finns en plikt för envar att ingripa för att tillvarata annans intressen i katastrof- eller nödsituationer, är näringsidkaren givetvis underkastad en sådan plikt även i förhållande till konsumenten. Skyldigheten att ingripa grundar sig emellertid då inte på avtalsförhållandet. I Sverige

finns det ingen allmän plikt att rädda andra människor ur livsfara. Det finns inte heller någon allmän skyldighet att rädda egendom. Däremot finns det vissa specialbestämmelser bl. a. i 10 och 18 §§ brandlagen (1974:80).[1]

Om näringsidkaren i samband med att han utför det beställda arbetet märker att en fara hotar som kan medföra skada på person eller egendom, kan man tycka att det inte är mer än rimligt att han skall ingripa. Detta gäller i vart fall om faran ligger i något som har nära samband med det arbete han håller på med. Om en elektriker som skall utföra ett visst begränsat arbete i en byggnad märker att isoleringen på några elektriska ledningar är så skadad att de när som helst kan orsaka eldsvåda, är det enligt utredningens mening befogat att kräva att elektrikern skall ingripa för att avvärja den hotande faran. Detta gäller alltså även om det i och för sig inte är nödvändigt att göra ingreppet för att uppnå det begränsade resultat som uppdraget går ut på. En förutsättning bör emellertid vara att arbetet inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada eller förlust för konsumenten. Näringsidkarens skyldighet att ingripa bör gälla även om konsumenten råkar vara den som upptäcker den hotande faran och begär näringsidkarens hjälp. En förutsättning bör dock vara att näringsidkaren då håller på med något arbete för konsumentens räkning. Det normala är väl emellertid att det är näringsidkaren som lägger märke till faran. Något uttryckligt undantag från skyldigheten att begära anvisningar från konsumenten anser utredningen inte att det finns skäl för. Om näringsidkaren inte omedelbart kan få tag på konsumenten, måste denne emellertid i en situation som det här är fråga om bedömas såsom oanträffbar.

Konsumenten i gemen måste antas ha intresse av att näringsidkaren ingriper i nödsituationer av detta slag, även i de fall där priset för tilläggsarbetet inte är förhållandevis lågt. Det enda han möjligen bör ha att överväga är om kostnaden för att avvärja hotet står i rimligt förhållande till värdet av det som hotas. Att så är fallet torde dock vara regel i de situationer som avses.

Från näringsidkarens synpunkt kan man invända att näringsidkaren vid avtalstillfället har lika små möjligheter som konsumenten att förutse nödsituationer av detta slag. Eftersom orsaken till nödsituationen så att säga helt ligger på konsumentens sida kan man hävda att det är oskäligt att näringsidkaren skall tvingas till åtgärder som han inte kunnat planera för. Inte bara det enskilda konsumentintresset utan även allmänna skäl talar dock för att ingrepp bör göras för att rädda liv och egendom. En fackman som befinner sig på platsen är otvivelaktigt den som har närmast till att ingripa. Om skyldigheten att ingripa begränsas till sådant arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten – dvs. vad som krävs för att avvärja den hotande faran – kan man därför rimligen inte resa några avgörande invändningar mot att näringsidkaren tvingas att ingripa.

Det är en självklarhet att näringsidkaren skall vara berättigad till ersättning även för tilläggsarbete som han är tvungen att utföra. När han har anledning att räkna med att konsumenten inte är solvent, kan det därför ifrågasättas om han inte bör vara fri från skyldigheten att ingripa. Då det arbete som erfordras typiskt sett inte torde vara särskilt kostnadskrävande och då nödsituationen såsom sådan inte torde vara särskilt vanlig, finns det emellertid

[1] Se vidare Håstad s. 60 f.

enligt utredningens mening inte tillräckliga skäl för ett undantag.

Utredningen övergår härmed till att behandla *beställningsfallet*. Om näringsidkaren underrättar konsumenten om behovet av visst tilläggsarbete torde parterna normalt kunna komma överens om vad som skall göras. Det kan dock inträffa att konsumenten vill ha tilläggsarbetet utfört, medan näringsidkaren för sin del är obenägen att ta på sig ytterligare arbete. Från konsumentsynpunkt torde det regelmässigt vara en fördel – inte minst av ekonomiska skäl – om den näringsidkare som håller på med det ursprungligen beställda arbetet också utför det tilläggsarbete som behövs. Fråga är då om detta konsumentintresse väger så tungt att näringsidkaren bör åläggas en skyldighet att utföra mera arbete än han från början åtagit sig. Det skulle innebära ett påtagligt ingrepp i avtalsfrihetens princip om konsumenten bara genom att beställa mera arbete ensidigt skulle kunna utvidga uppdraget. Enligt utredningens mening är det inte rimligt att näringsidkaren i denna situation lika ovillkorligt som i nödfallet åläggs att utföra arbete som inte omfattas av det ursprungliga avtalet. Detta skulle kunna hindra hans normala verksamhet bl. a. så att han tvingades tillgripa övertid för sig själv eller sina anställda. Om näringsidkaren tvingades till arbete för vilket han inte kunnat planera skulle detta också kunna vara till olägenhet för andra kunder. Tillgodoser man dessa befogade invändningar bör näringsidkaren emellertid enligt utredningens mening kunna åläggas en skyldighet att åta sig tilläggsarbete som konsumenten beställer under tjänstens utförande. Denna begränsade kontraheringsplikt bör givetvis dock bara gälla tilläggsarbete.

Med hänsyn till vad som nu har anförts föreslår utredningen att näringsidkaren skall vara skyldig att utföra tilläggsarbete i två fall (2 kap. 5 § tredje stycket). Dels gäller skyldigheten tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Dels gäller skyldigheten även annat tilläggsarbete om konsumenten begär att få det utfört och utförandet inte hindrar näringsidkaren i hans normala verksamhet eller är till olägenhet för andra kunder.

8.6 Näringsidkarens omsorgsplikt i övrigt

I avsnitt 8.1.3 har framhållits att det bör åligga näringsidkaren inte bara att utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt utan också att i andra avseenden ställa sin sakkunskap till förfogande och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. I avsnitt 8.5 har behandlats näringsidkarens skyldighet att i vissa lägen föreslå en utvidgning av uppdraget och hans rätt och skyldighet att självständigt företa en sådan utvidgning. I det följande redovisas utredningens överväganden beträffande behovet av särskilda regler om näringsidkarens omsorgsplikt i övrigt.

8.6.1 *Näringsidkarens skyldighet att avråda*

En praktiskt viktig fråga är om näringsidkaren under vissa omständigheter skall vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten. Huruvida näringsidkaren har en sådan skyldighet redan enligt gällande rätt

är inte helt klart, men enligt utredningens mening måste det anses ligga inom omsorgspliktens ram att en uppdragstagare skall avråda beställaren om tjänsten från fackmässig synpunkt framstår som onyttig. Det torde i vart fall gälla i näringsidkar–konsument-relationer där ju sakkunskapen finns hos uppdragstagaren, och som regel endast hos honom. Det skall nämnas att enligt MRF:s Regler för reparationer bör verkstaden avråda kunden från att låta utföra en reparation, om den beräknade kostnaden för reparationen inte skulle stå i rimlig proportion till fordonets marknadsvärde före reparationen.[1] Näringsidkarens skyldighet att avråda har också aktualiserats i flera fall hos allmänna reklamationsnämnden. Enligt nämndens praxis bör det ankomma på en verkstad att avråda från reparation, om det kan antas att kostnaden för reparationen skulle komma att stå i uppenbart missförhållande till reparationsobjektets marknadsvärde. Nämnden brukar i regel anse att sådant missförhållande föreligger om kostnaden överstiger ca 50 procent av vad detta värde kan skattas till.[2]

När en konsument beställer en tjänst har han ofta inte stora möjligheter att bilda sig en uppfattning om vilka åtgärder som behöver vidtagas och vad de kan komma att kosta. Det finns därför en påtaglig risk för att konsumenten beställer tjänster som i efterhand visar sig onyttiga eller ekonomiskt oförmånliga. Även om det kan vara svårt även för näringsidkaren att förutse arbetets omfattning har han i sin egenskap av fackman som regel betydligt bättre förutsättningar härför än konsumenten. Enligt utredningens mening måste det te sig naturligt för en omsorgsfull fackman att underrätta konsumenten om han anser att en tjänst eller vissa åtgärder som konsumenten beställt inte bör vidtagas. Erfarenheten visar emellertid att det finns behov av en regel som uttryckligen ålägger näringsidkaren en skyldighet att avråda.

De situationer i vilka näringsidkaren bör avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten bör i första hand vara sådana, där tjänsten med hänsyn till priset inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Såvitt gäller reparationsarbeten kan som exempel nämnas att kostnaden för reparationen inte står i rimligt förhållande till reparationsföremålets värde. Med hänsyn till de skiftande situationer som kan förekomma kan någon värdegräns inte sättas även om den i reklamationsnämndspraxis förekommande 50-procentgränsen enligt utredningens mening bör kunna tjäna som lämplig riktlinje.

Ett annat exempel på att tjänsten med hänsyn till priset inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten är när föremålet för tjänsten visserligen representerar ett avsevärt värde (t. ex. en byggnad) men de beställda arbetena inte framstår som ändamålsenliga beroende på att de inte skulle leda till någon egentlig förbättring av föremålet. Även andra situationer är tänkbara i vilka den beställda tjänsten inte är meningsfull. Innebörden av avrådningsplikten bör vara att näringsidkaren skall reagera i situationer där han såsom fackman har bättre förutsättningar än konsumenten. På många områden har det utvecklats en fackmässig standard som kan tjäna till vägledning för bedömningen av om ett arbete är tillrådligt eller ej. Oftast bör näringsidkaren kunna lita till sådana objektiva bedömningsgrunder. Råkar han känna till konsumentens individuella förhållanden bör han dock rimligen vara skyldig att ta hänsyn även till dessa. Det kan t. ex. vara att konsumenten

[1] Se *bilaga 2:1* (J).

[2] Se t. ex. dnr 139/76 och dnr 76/R 2709.

talat om för näringsidkaren att han avser att använda föremålet för tjänsten på ett speciellt sätt. Som regel måste näringsidkaren emellertid kunna räkna med att konsumenten vill ha det arbete utfört som är beställt. Näringsidkaren bör givetvis inte vara skyldig att ifrågasätta det förnuftiga i varje uppdrag han får.

Näringsidkaren bör avråda konsumenten så snart han får anledning till det. Om han vid en besiktning av föremålet för den beställda tjänsten eller på annat sätt genast inser att arbetet inte kan bli till rimlig nytta för konsumenten, bör han alltså avråda konsumenten redan när denne beställer tjänsten. Det kan emellertid förekomma, att näringsidkaren först sedan tjänsten har påbörjats får anledning att avråda konsumenten från vidare utförande. Huruvida han skall avråda bör emellertid avgöras enligt samma grunder som nyss har angetts. Näringsidkaren bör utifrån en fackmässig bedömning avgöra om ett fullföljande av den beställda tjänsten med hänsyn till priset eller i övrigt kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Även i detta fall är alltså kostnadsaspekten av särskild betydelse. Om arbetet är utfört till huvudsaklig del när näringsidkaren upptäcker att ingenting bort göras, kan det vara försvarligt att ändå slutföra arbetet. Om motsvarande upptäckt görs i ett tidigt skede är det betydligt större anledning för näringsidkaren att reagera.

Om näringsidkaren, sedan tjänsten påbörjats, får skäl att avråda konsumenten från vidare utförande, bör han enligt utredningens mening försöka komma i förbindelse med konsumenten, underrätta denne om sin syn på det fortsatta arbetet och begära besked av konsumenten hur denne vill ha det. Detta gäller även om näringsidkaren under arbetets gång kan få skäl att anta att priset kommer att bli betydligt högre än vad konsumenten kan ha väntat. Detta kan inträffa trots att det i och för sig kan vara motiverat att utföra tjänsten till detta högre pris. Genom att konsumenten underrättas ges han en möjlighet att avbeställa tjänsten. Om konsumenten inte avbeställer kan han vilja ha det återstående arbetet gjort provisoriskt, så gott det går eller på annat sätt som avviker från det ursprungliga uppdraget. Konsumenten kan också ha särskilda skäl att inte vilja ändra uppdraget trots näringsidkarens avrådan. Det viktiga är att han fått ett objektivt, sakkunnigt råd och fått tillfälle att själv bestämma vad som skall göras.

Vilka ansträngningar näringsidkaren skall göra för att komma i förbindelse med konsumenten beror på omständigheterna i det enskilda fallet, inte minst värdet som står på spel. Av betydelse är också vilken grad av sannolikhet som talar för att arbetet skall avbrytas resp. fortsättas. Ju större tveksamheten är beträffande konsumentens förmodade önskemål, desto större ansträngningar bör näringsidkaren göra för att få besked. Detta följer av det allmänna syftet med denna och flera andra bestämmelser i lagen att parterna skall meddela sig med varandra i största möjliga utsträckning.

Om näringsidkaren får skäl att avråda först sedan tjänsten påbörjats, kan det trots alla ansträngningar hända att han inte kan anträffa konsumenten. Fråga uppkommer då om näringsidkaren skall fullfölja uppdraget eller avbryta arbetet. Situationen påminner i viss mån om när det blir aktuellt med tilläggsarbete och konsumenten inte kan anträffas. Näringsidkaren måste träffa ett avgörande i konsumentens ställe.

Eftersom situationen här är den att näringsidkaren enligt en fackmässig

bedömning funnit skäl att avråda konsumenten från vidare utförande bör det naturliga vara att han avbryter arbetet om han inte kan anträffa konsumenten. Detta måste enligt utredningens mening antas överensstämma med vad en konsument i allmänhet skulle vilja i en motsvarande situation. Om näringsidkaren i det enskilda fallet har särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört, bör han emellertid fullfölja uppdraget. Detta kan t. ex. vara fallet om den som fått in en bil för reparation känner till att ägaren har omedelbart behov av den för en semesterresa e. d. En annan sak är att det i det uppkomna läget kan framstå som motiverat att utföra reparationen endast provisoriskt.

Mot bakgrund av vad som anförts föreslår utredningen särskilda bestämmelser om näringsidkarens avrådningsplikt i 2 kap. 6 §. Enligt första stycket i den föreslagna paragrafen är näringsidkaren 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 påbörjats, skäl att avråda konsumenten från vidare utförande, skall han enligt andra stycket 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.

8.6.2 *Minst kostnadskrävande utförande*

I det föregående har framhållits att omsorgsplikten innebär en skyldighet för näringsidkaren att ge sakkunniga råd till konsumenten bl. a. om denne begärt att få tjänsten utförd på ett sätt eller med ett material som är onödigt dyrt för det avsedda ändamålet. Ofta innehåller dock uppdraget inte några närmare anvisningar om materialval eller sättet för utförandet. Vad konsumenten beställer är en tjänst som han förutsätter skall leda till ett efter normala förhållanden tillfredsställande resultat. Om ett från fackmässig synpunkt tillfredsställande resultat kan uppnås med olika arbetsmetoder eller med olika material är det som regel av intresse för konsumenten att näringsidkaren väljer det billigaste alternativet. Såsom exempel kan nämnas att en rörentreprenör i stället för dyrbara kopparrör bör använda rör av billigare material – såsom PVC-plast e. d. – under förutsättning att dessa senare är godkända av myndigheterna och enligt en fackmässig bedömning tjänliga för sitt ändamål. Näringsidkaren bör naturligtvis dock inte välja det billigaste alternativet om annat kan anses avtalat på grund av konsumentens anvisningar, föremålet för tjänsten eller omständigheterna i övrigt. Det är t. ex. självklart att rörentreprenören i det nyss anförda exemplet skall använda kopparrör om konsumenten uttryckligen begär det. En annan sak är att det kan åligga näringsidkaren att avråda från att använda detta material. Omständigheterna kan vidare vara sådana att näringsidkaren utan särskilda anvisningar från konsumenten bör välja ett dyrbarare material. Om en plåtslagare anlitats för en inte alltför omfattande reparation av ett koppartak bör han kunna utgå från att han skall använda kopparplåt för detta ändamål även om det i och för sig finns billigare material som är lika bra.

Med hänsyn till vad här anförts och till att det från konsumentsynpunkt är särskilt angeläget att priset kan hållas nere, finns det enligt utredningens mening behov av en särskild bestämmelse som anger hur tjänsten skall utföras när näringsidkaren har valfrihet beträffande något förhållande som påverkar prisberäkningen. Utredningen föreslår därför en regel (2 kap. 2 §) enligt vilken näringsidkaren – då han har sådan valfrihet – skall utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Undantag bör dock göras om annat kan anses avtalat på grund av konsumentens anvisningar, föremålet för tjänsten eller övriga omständigheter. Här som i andra sammanhang när tveksamhet uppstår om vad konsumenten vill, bör näringsidkaren emellertid inhämta anvisningar från konsumenten.

8.6.3 *Näringsidkarens vårdplikt*

Om avtalet förutsätter att konsumenten överlämnar viss egendom till näringsidkaren har näringsidkaren som regel en skyldighet att vårda denna egendom. Det kan gälla material som skall användas för arbetet eller en sak som skall repareras. Skyldigheten att vårda egendomen åvilar i viss mån näringsidkaren också före och efter själva arbetet. Egendomen omhänderhas av näringsidkaren på liknande sätt som vid avtal om förvaring. Gränsdragningen mellan avtal om renodlad förvaring och avtal om arbete på lös sak, där förvaringsskyldigheten utgör en biförpliktelse, är i praktiken ofta svår att göra. Enligt utredningens mening bör näringsidkarens vårdplikt vid avtal om arbete på lös sak därför samordnas med vad som bör gälla vid förvaring. Utredningen har erfarit att man inom justitiedepartementet avser att inom kort lägga fram ett förslag till civilrättslig reglering av förvaringsavtalet. Det finns därför inte skäl att i detta sammanhang särskilt reglera näringsidkarens vårdplikt. Vårdplikten måste dock ses som en del av näringsidkarens omsorgsplikt. Som sådan sanktioneras den genom bestämmelser om skadestånd som utredningen föreslår i kapitel 13.

8.7 Tiden för utförandet

Ett väsentligt konsumentintresse är att tjänsten blir färdig i tid. Det kan också vara av direkt betydelse för konsumenten att näringsidkaren påbörjar arbetet i tid. I detta avsnitt behandlas frågan om konsumenttjänstlagen bör innehålla några särskilda regler om tiden för utförandet. Bestämningen av tiden för utförandet har betydelse för vad som skall anses såsom dröjsmål på näringsidkarens sida. Själva dröjsmålsbegreppet – som ju är en utgångspunkt för påföljdssystemet vid dröjsmål – behandlas dock först i ett senare avsnitt (12.1). Där behandlas också frågan om vilken betydelse orsaken till en inträffad försening bör ha för näringsidkarens dröjsmålsansvar.

8.7.1 *Gällande rätt*

Näringsidkaren skall färdigställa arbetet inom den tid som avtalats. Inom avtalsfrihetens ram kan parterna alltså själva bestämma tiden för utförandet.

Näringsidkarens möjligheter att genom oprecisa åtaganden i fråga om tiden undandra sig ansvar för dröjsmål är dock inte obegränsade. Ett förlag som vid försäljning av ett bokverk hade använt villkor som innebörd att leverans av boken skulle ske "när den färdigställts" har t. ex. av marknadsdomstolen förbjudits att använda detta eller väsentligen samma villkor.[1] Liknande klausuler i avtal på tjänsternas område kan naturligtvis också vara sådana att de måste bedömas som oskäliga i avtalsvillkorslagens mening. Detta gäller i vart fall av näringsidkaren ensidigt stipulerade villkor som ger honom full frihet att själv bestämma tiden för utförandet, eller som visserligen innehåller bestämda utfästelser om prestationstiden men förlägger denna orimligt långt i framtiden. Villkor av detta slag torde för övrigt också kunna angripas med stöd av generalklausulen i 36 avtalslagen.[2] Ett snarlikt avtalsvillkor är att näringsidkaren visserligen utfäster sig att vara klar till viss dag men samtidigt förbehåller sig rätt till tidsförlängning på grund av vissa omständigheter. Ett uttalande i förarbetena till avtalsvillkorslagen är här av intresse. Enligt detta måste ett force-majeure-villkor, som ger en säljare rätt att under obestämd tid uppskjuta fullgörandet av sin leveransskyldighet på grund av omständigheter som ligger utom hans kontroll, genomgående betecknas som otillbörligt mot konsumenten.[3]

Om tidpunkten för prestationens fullgörande inte är angiven i avtalet eller framgår av omständigheterna, är det inte helt klart vad som skall anses gälla. Enligt Bengtsson åligger det näringsidkaren (entreprenören) att göra sitt bästa för att färdigställa arbetet "inom skälig tid". Denna skyldighet skulle då härledas ur den allmänna omsorgsplikten som följer av avtalet och med andra ord innebära att näringsidkaren åtagit sig att ägna omsorg åt att arbetet fullbordas snarast möjligt.[4] Enligt Wikander ligger det nära till hands att tillämpa 12 § köplagen analogt, så att fullgörandet skall ske vid anfordran. Principen i denna bestämmelse bör enligt honom dock modifieras. Näringsidkaren skall vara berättigad till så långt rådrum "som kräves för prestationens åstadkommande".[5] Vid en modifierad tillämpning av principen i 12 § köplagen inställer sig frågan från vilken tid det förordade rådrummet skall räknas: från avtalets ingående eller från anfordran. Wikander menar att rådrummet bör räknas från avtalets ingående och kommer fram till att näringsidkaren skall påbörja arbetet genast och "sedermera fortsätta med detsamma utan oskäligt dröjsmål".[6] Det är enligt utredningen tveksamt om man alltid kan kräva att näringsidkaren skall påbörja arbetet "genast" efter det han fått uppdraget. Det vanliga är väl att näringsidkaren är belagd med tidigare beställningar som han rimligen måste ge förtur. Först om väntetiden är onormalt lång torde det få anses åligga näringsidkaren att reservera sig för den fördröjning med färdigställandet som han räknar med. – Sammanfattningsvis anser utredningen att gällande rätt inte kan anges närmare än att tjänsten skall vara utförd inom skälig tid.

En särskild fråga är om näringsidkaren är skyldig att påbörja arbetet i viss tid. Har överenskommelse träffats om tiden för påbörjandet gäller naturligtvis denna. I övrigt åligger det näringsidkaren att utan anfordran påbörja arbetet så snart att han hinner bli klar i rätt tid. Dröjer näringsidkaren så länge med att påbörja arbetet eller gör han så långt avbrott, att beställaren har grundad anledning att anta att arbetet inte blir färdigt i avtalad tid, anses beställaren kunna göra gällande påföljder för dröjsmål (anteciperad

[1] MD 1974:2.

[2] Prop. 1975/76:81 s. 118.

[3] Prop. 1971:15 s. 72. Se även MD 1973:19, MD 1974:20, MD 1975:30, MD 1976:2 och MD 1977:20.

[4] Bengtsson, Avtalstyper s. 116 och dens., Hävningsrätt s. 436 och 442.

[5] Wikander, s. 141; se även Rodhe s. 116 f.

[6] Wikander s. 142 f; se även Ekeberg-Benckert s. 289. Betr. 12 § KöpL se SOU 1976:66 s. 224 f.

mora).[7] Är prestationstiden inte bestämd anses beställaren ändå ha denna rätt om det måste antas att arbetet inte hinner bli klart inom den tid som med hänsyn till omständigheterna kan anses skälig.[8]

Enligt *engelsk rätt* anses gälla att näringsidkaren inte får ta mera än skälig tid ("reasonable time") på sig för att slutföra arbetet.[9] På motsvarande sätt gäller enligt *tysk rätt* att företagaren skall ha verket färdigt inom skälig tid om parterna inte bestämt viss dag för dess färdigställande. Om ej annat framgår av avtalet eller omständigheterna (t. ex. kutym i branschen) anses företagaren skyldig att sätta igång med arbetet omedelbart efter det att avtal träffats.

8.7.2 *Standardbestämmelser*

Flera standardavtal innehåller bestämmelser om tiden för utförandet. Dessa bestämmelser består genomgående av ett åtagande att utföra tjänsten inom avtalad tid till vilket är knutet mer eller mindre utförliga friskrivningar. Med ett undantag innehåller standardavtalen inte något om vad som skall gälla om tiden inte är avtalad. Friskrivningarna har mera att göra med själva dröjsmålsbegreppet men presenteras för sammanhangets skull redan i detta avsnitt.

Enligt MRF:s Regler för reparationer åligger det verkstaden att iaktta utlovad leveranstid. Försenas leveransen på grund av att uppdraget utökats, skall ny leveranstid bestämmas. Detta gäller även om under reparationen skäl framkommit att utföra s. k. tilläggsarbete och kunden ej genast kunnat informeras härom (F1 och 2).[1]

Även i de allmänna leveransbestämmelserna för vit- och kemtvätt sägs uttryckligen att leverans skall fullgöras inom utlovad tid. Till leveransåtagandet är knutet en ersättningsregel som förbigås i detta sammanhang Tvätteriet är dock inte ansvarigt för skada på grund av leveransförsening då förseningen beror på omständighet som legat utanför tvätteriets kontroll (punkt 5).[2]

Måleribranschens Reklamationsfonds regler innehåller också ett par bestämmelser om tiden för utförandet (2.9). Om entreprenören på kundens begäran lämnat tidplan på beställda arbeten är entreprenören skyldig att iaktta denna, därest han inte i god tid anmäler godtagbar motivering för ändring av tidplanen. För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger entreprenören rätt till erforderlig tidsförlängning, liksom för hinder som entreprenören inte kan lastas för.[3]

R:s VVS-garanti innehåller följande beträffande tiden för utförandet. Om VVS-firman lämnat uppgift om när beställda arbeten skall utföras är firman skyldig att iaktta denna tidsuppgift, därest inte firman i skälig tid dessförinnan anmält att arbetena inte kan utföras på utlovad tid och det inte heller skäligen kan krävas att firman skall utföra dem på utlovad tid (4.1). För utförande av ändrings- eller tilläggsarbeten äger firman rätt till erforderlig tidsförlängning liksom för hinder som orsakas av krig, strejk, blockad och liknande force-majeure-situationer samt sådana förseningar i materialleveranser för vilka VVS-firman inte kan lastas (4.2).[4]

Enligt AB 72 gäller som huvudregel att kontraktsarbetena skall vara fär-

[7] Wikander s. 144 ff.

[8] Hasselrot s. 107 (som härigenom också synes mena att prestation in dubio skall ske inom *skälig* tid).

[9] Whincup s. 117.

[1] Se *bilaga 2:1*.

[2] Se *bilaga 2:4*.

[3] Se *bilaga 2:6*.

[4] Se *bilaga 2:8*.

digställda och tillgängliga för slutbesiktning inom kontraktstiden (4:2). Med kontraktstid avses i kontraktet angiven tid för utförande av kontraktsarbetena eller huvuddelar därav. Entreprenören äger emellertid rätt till erforderlig tidsförlängning på grund av vissa omständigheter (4:3). Av dessa skall här nämnas: vårdslöshet eller försummelse av beställaren; allmän brist på hjälpmedel, material eller vara; krig, farsot, strejk och liknande; för byggnadsorten osedvanligt och på arbetena särskilt ogynnsamt inverkande väderleksförhållande; "annat av entreprenören icke vållat förhållande, som väsentligt inverkar på entreprenadens utförande, och som entreprenören icke kunnat förutse, eller vars menliga inverkan han icke rimligen kunnat undanröja".[5]

8.7.3 *Utredningens överväganden*

För frågan om vad som bör gälla beträffande tiden för utförandet är det lämpligt att skilja mellan att parterna kommit överens om tiden för utförandet (prestationstidpunkten) och att denna tidpunkt inte är avtalad.

Tiden inte avtalad

Om tidpunkten för prestationens fullgörande inte framgår av avtalet eller omständigheterna, är det som nämnts inte helt klart vad som f. n. gäller på tjänsternas område. Frågan är då vad som bör gälla. Enligt köplagen skall i motsvarande fall köpet fullgöras "vid anfordran" (12 § KöpL). Detta uttryck har i köplagsutredningens förslag ändrats till "efter anfordran". Båda uttrycken anger att anfordran är en förutsättning för att prestationsskyldigheten skall inträda.[1] När det gäller tjänster bör enligt utredningens mening ett motsvarande krav inte uppställas. Även om prestationstidpunkten inte är bestämd i avtalet, bör konsumenten som regel kunna räkna med att tjänsten utförs inom viss tid därefter och utan särskild uppmaning från hans sida.

Hur lång tid näringsidkaren bör ha på sig för att färdigställa tjänsten måste emellertid bero på omständigheterna i det enskilda fallet. Allmänt bör gälla att näringsidkaren i enlighet med de i avsnitt 8.1.3 föreslagna bestämmelserna med omsorg bör eftersträva att bli klar så fort som möjligt. Om förhållandena i ett individuellt fall är sådana att de ger konsumenten skäl att förutsätta att tjänsten skall bli klar till en viss bestämd tidpunkt är situationen närmast att jämställa med att tiden för utförandet har avtalats. Om sådana särskilda förhållanden saknas bör konsumenten som regel kunna räkna med att tjänstens färdigställande inte tar längre tid än normalt. Vad som är normalt bör då avgöras utifrån objektiva kriterier. Hänsyn bör därvid särskilt tas till tjänstens art, omfattning och utförande, eller med andra ord till bransch, kvantitet och kvalitet.

Även andra omständigheter bör emellertid beaktas. En tjänst som beställs under lågsäsong bör normalt kunna bli färdig på kortare tid än en som beställs när det är allmänt känt att väntetiderna är långa. Ett arbete som av säkerhetsskäl eller i övrigt är särskilt angeläget, bör konsumenten kunna räkna med skall bli förhållandevis snabbt färdigt. Å andra sidan bör konsumenten få finna sig i att arbeten, som från objektiv synpunkt inte framstår som brådskande, inte blir klara lika fort. Det ligger vidare i sakens natur

[5] Se *bilaga 2:10.*

[1] SOU 1976:66 s. 224 f.

att en näringsidkare, som utför tjänster vilka förutsätter hembesök, för att nedbringa restider utför arbeten i ett visst område i ett sammanhang.

Ett särskilt problem är huruvida yttre omständigheter skall få inverka på frågan när tjänsten skall vara färdig. Här avses sådana fall där tjänsten tar längre tid än normalt och detta beror på sådant som materialbrist, arbetskonflikt, väderleksförhållanden eller omständigheter av typisk force majeure-karaktär såsom naturkatastrof och krig. Enligt utredningens mening bör konsumenten under vissa förutsättningar få finna sig i att tjänsten tar längre tid än normalt om tidsutdräkten beror på förhållanden av nu antytt slag. Det är dock flera förutsättningar som bör uppställas.

Till att börja med måste det självklart finnas ett orsakssammanhang mellan den yttre omständigheten och tidsutdräkten. Det bör vidare vara fråga om något som inte är mer eller mindre självförvållat av näringsidkaren. Det kan t. ex. vara fallet med arbetskonflikter. Yttre omständigheter kan ofta vara sådana att de bort förutses av en näringsidkare som uppfyller kraven på fackmässighet och omsorg. I viss utsträckning bör en näringsidkare räkna med dåligt väder, materialbrist, brist på arbetskraft osv. Man kan självklart inte kräva att näringsidkaren skall undanröja sådana förhållanden. Vad man kan begära är emellertid att han planerar arbetet så att förhållanden av detta slag inte onödigtvis påverkar arbetets utförande. Om det inträffar förhållanden av osedvanligt slag som näringsidkaren inte rimligen kunnat förutse, bör konsumenten däremot få godta att tjänsten tar längre tid än normalt.

Att tjänsten under vissa förutsättningar bör få kunna ta längre tid än normalt innebär enligt utredningens mening emellertid inte att näringsidkaren någonsin skall ha helt obegränsad tid på sig. Om ett hinder är definitivt eller om det består under en lång tid bör så småningom den tid inträda då konsumenten inte längre skall behöva invänta näringsidkarens prestation. Detta innebär att tiden för utförandet aldrig bör vara obegränsad.

Sammanfattningsvis anser utredningen att tiden för utförandet bör bestämmas till vad som med hänsyn till bl. a. nu anförda synpunkter är skäligt. Vid en sådan skälighetsbedömning bör emellertid särskild hänsyn tas till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande.

Tiden avtalad

Det hittills sagda har gällt den situationen att tiden för utförandet inte har avtalats. Om parterna har kommit överens om en tid när tjänsten skall vara klar bör en sådan överenskommelse som regel gälla. Något behov av att genom en reglering i konsumenttjänstlagen inskränka avtalsfriheten beträffande tiden för utförandet har utredningen inte funnit. I den mån det skulle förekomma att näringsidkare utnyttjar avtalsfriheten till att stipulera villkor som på ett oskäligt sätt missgynnar konsumenterna, kan detta stävjas med stöd av avtalsvillkorslagen och 36 § avtalslagen. Här hänvisas i första hand till avsnitt 8.7.1. Utredningen menar att en bedömning av vad som sålunda är oskäligt dessutom bör kunna ske mot bakgrund av vad utredningen sagt böra vara skälig tid för utförandet när inget är avtalat. Detta innebär att man bör se kritiskt på avtalsvillkor enligt vilka näringsidkaren

har onormalt lång tid på sig för utförandet. Villkor som ger näringsidkaren obegränsad tid måste alltid bedömas som oskäliga. Avtal som anger en bestämd dag för färdigställandet men ger näringsidkaren rätt till tidsförlängning på grund av vissa omständigheter kan också vara oskäliga. Villkor som ger rätt till tidsförlängning på grund av förhållanden som näringsidkaren bort räkna med bör t. ex. som regel anses oskäliga. Däremot bör förbehåll om tidsförlängning på grund av t. ex. krig och naturkatastrof kunna godtas. Oavsett orsaken till en försening bör sådana förbehåll emellertid aldrig godtas som ger näringsidkaren en obegränsad tidsförlängning.

När det gäller frågan om en friskrivning skall anses oskälig finns det anledning att göra ett par allmänna påpekanden. Det ena är att ett angivande av tiden för utförandet i och för sig är något positivt från konsumentsynpunkt och att friskrivningar därför bör kunna godtas som inte leder till att konsumenten behöver vänta längre än om inget hade avtalats om tiden för utförandet. Det andra är att större återhållsamhet att godta friskrivningar är påkallad när det gäller schablonartade förbehåll än när det gäller individuellt tillkomna och utformade förbehåll. Att näringsidkaren t. ex. i ett tryckt standardavtal särskilt anger att arbetet skall vara klart till viss dag väcker naturligtvis berättigade förväntningar hos konsumenten. Om det i avtalsformuläret finns på förhand intagna förbehåll om tidsförlängning, måste sådana förbehåll därför tolkas restriktivt.[2]

Med hänsyn till vad som här anförts föreslår utredningen en bestämmelse som anger när tjänsten skall vara utförd (2 kap. 7 §). Enligt denna bestämmelse skall tjänsten 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.

Som nämnts inledningsvis i detta avsnitt kan det vara av direkt betydelse att näringsidkaren *påbörjar* arbetet i tid. Till att börja med gäller det självklara att näringsidkaren måste sätta igång arbetet i så god tid att tjänsten som helhet blir färdig i rätt tid. Någon reglering av när igångsättandet bör äga rum finns det emellertid inte anledning till enbart av detta skäl. Att konsumenten under vissa omständigheter bör kunna göra gällande dröjsmålspåföljder på grund av s. k. anteciperad mora redan vid ett försenat eller uteblivet igångsättande utvecklas sist i avsnitt 12.3.5. Enligt utredningens mening talar emellertid inte heller några andra skäl för att tiden för tjänstens påbörjande bör lagregleras. En annan sak är att parterna kan komma överens om när arbetet skall påbörjas. Ett försenat igångsättande kan då få vissa rättsföljder. Som utvecklas i avsnitt 13.1.5 bör konsumenten under vissa förutsättningar ha rätt till skadestånd om näringsidkaren inte iakttar överenskomna tider vid arbetets påbörjande eller under dess utförande.

[2] Se vidare Bernitz s. 31 ff.

9 Konsumentens betalningsskyldighet

Detta kapitel rör olika frågor angående konsumentens betalningsskyldighet. Först behandlas det grundläggande spörsmålet om prisets bestämmande (9.1) därefter betydelsen av att ungefärlig prisuppgift har lämnats (9.2). Den följande framställningen rör jämkning av priset (9.3), pristillägg (9.4) och ersättning för s. k. obehörig vinst (9.5). Vidare behandlas frågan om näringsidkaren skall lämna specificerad räkning (9.6) och om tiden för betalningen (9.7). Sist upptas vissa frågor om tjänster på kredit (9.8).

9.1 Prisets bestämmande

9.1.1 *Allmänt om priset*

Huvudregeln för prisets bestämmande är att parterna inom ramen för avtalsfriheten själva får komma överens om priset.

När det gäller avtal om priset brukar man skilja mellan fast pris och löpande räkning. Detta gäller särskilt på entreprenadområdet. *Fast pris* kan avse ett bestämt pris för samtliga arbeten. Fast pris kan också gälla för olika arbeten eller enheter som ingår i uppdraget. Det kan då röra sig om pris per timme eller annan enhet såsom kubikmeter vid schaktning, kvadratmeter vid målning eller meter vid brunnsborrning. Fast pris kan också gälla för viss eller vissa arbetsmoment. Detta förekommer även utanför entreprenadsektorn, t. ex. vid reparationer av bilar och hushållsapparater (listpriser). Ett fast pris kan i viss mån göras rörligt genom reservationer för ändrade kostnader för t. ex. material och löner. Priset kan då vara indexreglerat. Vid entreprenad på *löpande räkning* utgår inom den egentliga byggnadsbranschen vederlag till entreprenören för dennes självkostnad. Härtill kommer sedan ett arvode som bestäms till viss procent eller till ett fast belopp.[1] Inom den egentliga byggnadsbranschen näraliggande branscher förekommer motsvarande prissättningssystem.

Om avtal är slutet utan att priset blivit bestämt gäller för köprättens del bestämmelsen i 5 § köplagen, enligt vilken köparen skall erlägga vad säljaren fordrar "där det ej kan anses oskäligt". Denna bestämmelse tillämpas emellertid även vid andra avtalstyper än köp, bl. a. arbetsbeting.

Bestämmelsen har kritiserats såsom alltför fördelaktig för säljaren. Även om det finns ett marknadspris – även kallat gängse pris – för godset är säljaren fri att ta ett högre pris, så länge detta inte är oskäligt. I själva

[1] Motiv AB 72 s. 28.

verket finns det möjligheter att trots bestämmelsen i 5 § köplagen komma till det gängse priset. Det kan nämligen framgå av omständigheterna att priset enligt parternas mening skall överensstämma med vad som är gängse pris. Om det finns ett gängse pris finns det också fog för att anse att ett högre pris är oskäligt.[2]

Ibland kan parterna antas ha menat att priset skall vara detsamma som tillämpats vid tidigare avtal dem emellan. I rättsfallet NJA 1948 s. 620, som gällde en tvist om storleken av ersättning som skulle utgå för sågningsarbete, tillmättes det förhållandet betydelse att den som utfört arbetet måste ha insett, att andra parten utgått från att ersättning ej skulle fordras efter annan grund än den som under en tidigare sågningssäsong tillämpats mellan parterna.

Bevisbördans placering vid tillämpningen av 5 § köplagen har i hög grad trätt i förgrunden. Särskilt gäller detta om en säljare påstår att något pris inte blivit bestämt – vilket ger honom rätt att kräva högsta skäliga belopp – medan köparen gör gällande att avtal om lägre pris har träffats. Vid riksdagsbehandlingen av köplagen uttalade lagutskottet, att det utgick från att 5 § ej kunde komma till tillämpning i annat fall än då det var ostridigt eller styrkt, att överenskommelse angående priset inte träffats.[3] Tanken var tydligen att den fördel som 5 § ger säljaren skulle stå denne till buds endast om han verkligen kunde styrka, att något avtal om priset inte förelåg.

Den omtvistade frågan behandlades av högsta domstolen i plenum, NJA 1951 s. 1.

En byggnadsentreprenör (A) åtog sig att åt en privatperson (B) uppföra ett bostadshus. (Målet berörde således ett entreprenadarbete.) A uppgav att priset inte blivit bestämt i avtalet och fordrade betalning av B enligt räkning. Mot detta genmälde B att bestämt (lägre) pris hade avtalats. HD:s majoritet lade på entreprenören att bevisa att bestämt pris inte hade avtalats. Minoriteten – däribland justitierådet Karlgren – ansåg däremot att det ålåg beställaren att styrka att entreprenören åtagit sig att uppföra huset till det av beställaren angivna priset.

Det skall framhållas att den princip som kom till uttryck i 1951 års rättsfall har utsatts för kritik.[4]

Frågan var åter uppe i NJA 1975 s. 280. Detta fall rörde betalningsskyldighet på grund av entreprenadavtal som ingåtts mellan entreprenör och en konsument. Högsta domstolen ansåg entreprenören vara bevisskyldig för sina uppgifter om avtalets innehåll beträffande priset och metoden att beräkna detta. Den princip som hade fastslagits i 1951 års rättsfall vidhölls alltså. Efter att bl. a. ha erinrat om den kritik som riktats mot den i detta rättsfall tillämpade rättsgrundsatsen anförde domstolen bl. a. följande.

I detta mål synes inte påkallat att taga ställning till om man beträffande köp och arbetsbeting allmänt sett bör i sista hand tillämpa en bevisbörderegel av den ena eller andra innebörden eller om bevisfrågan till äventyrs i vissa fall kan vara att lösa på annat sätt. Frågan kan lämpligen begränsas till entreprenadavtal där – såsom i förevarande fall – en entreprenör–företagare står mot en beställare–konsument. På detta område framstår det som motiverat att i fråga om priset lägga bevisbördan på entreprenören redan av det skälet, att det kan anses lämpligt och rimligt att det får ankomma på honom att säkerställa bevisning i prisfrågan. Det måste antagas att man därigenom främjar bruket att upprätta avtalet i skriftlig form, vilket är ägnat att skapa klarhet om avtalets innehåll och därmed också står i samklang med strä-

[2] Almén § 5 vid not 11 och Hellner, Köprätt s. 41 f.

[3] NJA II 1906 nr 1 s. 15.

[4] Olivecrona, Bevisskyldigheten och den materiella rätten (1930) s. 80 f och 175 ff och Karlgren, Skadeståndsrätt s. 92 not 38.

vandena att upprätthålla regler som skyddar konsumenterna. – I förevarande fall hade entreprenören inte tillsett, att bevisning rörande priset för entreprenaden eller metoden att beräkna detta blivit säkerställd genom upprättande av skriftligt avtal eller på annat sätt. Vid sådant förhållande fick konsumentens uppgift – som ej var uppenbart orimlig – läggas till grund för tvistens avgörande.

Sammanfattningsvis kan beträffande 5 § köplagen sägas följande. Paragrafens betydelse begränsas i praktiken av att domstolarna såvitt möjligt utgår från att parterna avtalat om gängse pris. Den säljarvänlighet som paragrafen synes uttrycka modifieras vidare på två sätt. Dels har den säljare som kräver högsta skäliga pris – under hänvisning till att något pris inte blivit avtalat – i rättstillämpningen ålagts att bevisa att ett bestämt, lägre pris inte har överenskommits. Dels har det – i det fall det finns ett gängse pris – ofta ansetts att det finns fog för att konstatera att ett högre pris är oskäligt.

Är parterna ense om att priset blivit bestämt men tvistar om dess storlek, är det inte fråga om en tillämpning av 5 § köplagen. Säljaren anses emellertid också här ha bevisbördan.[5] Han måste alltså styrka att priset i avtalet bestämts till det av honom fordrade beloppet. Även här kan omständigheterna dock vara sådana att köparens uppgift om priset bör lämnas utan avseende.

9.1.2 *Köplagsutredningens förslag*

Köplagsutredningen föreslår att 5 § köplagen skall ändras. Köplagsutredningen erinrar om att den nuvarande formuleringen i 5 § köplagen har kritiserats på i huvudsak två grunder: *dels* säljarens rätt att ta ut högre pris än gängse pris, *dels* den placering av bevisbördan som högsta domstolen gett uttryck för i NJA 1951 s. 1. Köplagsutredningen anser att regeln bör ändras så att skälet för kritik på den förra av de två nämnda grunderna faller bort. Ändringen ger också motiv för att åtminstone i kommersiella förhållanden tillämpa en annan bevisbörderegel än den som nu anses gälla.[6]

Enligt köplagsutredningens förslag skall, då priset ej framgår av avtalet eller omständigheterna, köparen 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.

9.1.3 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Av redogörelsen för 5 § köplagen framgår att bestämmelsen har kommit att tillämpas även utanför köprättens område. I själva verket har praxis beträffande denna paragraf nästan uteslutande rört sig om tjänster. Frågan är om 5 § köplagen är analogt tillämplig beträffande båda de avtalstyper som utredningen behandlar i detta betänkande. Utredningen utgår från att om paragrafen som sådan är analogt tillämplig beträffande viss avtalstyp, bör detsamma också gälla de principer som genom rättspraxis utvecklats för dess tillämpning, t. ex. beträffande bevisbördans placering.

Vad först gäller *avtal om arbete på lös sak* är detta den avtalstyp som ligger köpet närmast. Det råder inte någon tvekan om att vederlagets storlek skall bestämmas enligt samma regler som för köp av egendom. Både i förarbetena

[5] Jfr NJA 1962 s. 80.

[6] SOU 1976:66 s. 210 f.

till köplagen och den inom doktrinen förda diskussionen om 5 § köplagen har man utgått från att så skall vara fallet. Detta gäller både ifråga om underhålls-, reparations- eller ändringsarbeten och ifråga om sådan tillverkning på vilken köpreglerna inte är direkt tillämpliga därför att beställaren själv tillhandahåller materialet. Konsumenten har alltså att – med de för 5 § köplagen givna begränsningarna – betala det pris näringsidkaren begär. Den för köprätten gällande principen att priset om möjligt skall anses bestämt är tillämplig även när det gäller avtal om arbete på lös sak. Rättsfallet NJA 1948 s. 620 angående sågningsarbete kan anföras som exempel på detta.

Även beträffande *avtal om arbete på fast egendom* torde det vara ostridigt att de köprättsliga reglerna för prisets bestämmande är tillämpliga. De för tolkningen av 5 § köplagen betydelsefulla pleniavgörandet NJA 1951 s. 1 och NJA 1975 s. 280 (konsumentmålet) gällde just avtal om arbete på fast egendom (att uppföra hus). Andra exempel är rättsfallen NJA 1954 s. 558, som gällde ändringsarbeten på en byggnad, och NJA 1972 A 16 angående elinstallationsarbeten. Står det klart att något pris för arbetet inte har avtalats, får man alltså i princip falla tillbaka på regeln i 5 § köplagen.

9.1.4 *Utredningens överväganden*

Utgångspunkten i gällande rätt är som nämnts (9.1.1) att parterna själva får bestämma om priset för en prestation. Denna grundsats bör gälla även framdeles. En positiv regel med detta innehåll bedömer utredningen dock som överflödig. Vad parternas överenskommelse har för innehåll får avgöras efter allmänna regler om avtalstolkning.[7]

Som framgått av det föregående (9.1.3) tillämpas den i 5 § köplagen uttryckta principen om prisets bestämmande vid de avtalstyper som behandlas i detta betänkande. Även om regeln genom det sätt på vilket den kommit att tillämpas är mindre näringsidkarvänlig än den i förstone kan synas, är det inte tillfredsställande att konsumenten, då priset inte är bestämt, riskerar att få betala det högsta pris som inte är oskäligt. Detta är ju vad regeln i vart fall enligt ordalagen innebär. Olägenheten med regeln är kanske särskilt framträdande när det gäller avtal om tjänster, eftersom frågan om priset oftare lämnas öppen här än vid köpeavtal. Den som åtar sig t. ex. ett reparationsuppdrag kan sällan i förväg beräkna tids- och materialåtgång eller på ett tillförlitligt sätt bedöma uppdragets omfattning. Att prisfrågan lämnas öppen är för övrigt i sig ofta en nackdel för konsumenten som normalt torde ha ett intresse av att på förhand veta vilka ekonomiska förpliktelser han åtar sig. Konsumenten kan dock inte undvika problemet genom att påfordra att priset bestäms vid avtalets ingående. Är han alltför påstridig tvingar han näringsidkaren att i garderingssyfte ta till i överkant. Från konsumentsynpunkt är det därför normalt inget att vinna på en regel som framtvingar att priset bestäms redan genom avtalet. Det behövs alltså en regel som anger hur priset skall bestämmas när det ej är avtalat.

Enligt utredningens mening är den i 5 § köplagen uttryckta principen inte godtagbar. En annan regel behövs än en sådan som formellt ger näringsidkaren möjlighet att ta ut det högsta pris som inte är oskäligt. Utredningen har övervägt två alternativ. Det ena motsvarar köplagsutredningens förslag. Detta skulle innebära att, om priset ej bestämts, konsumenten

[7] Se specialmotiveringen till 2 kap. 11 § (början).

skulle vara skyldig att betala ett pris som är skäligt med hänsyn till flera olika omständigheter, bl. a. vad som är gängse pris vid avtalstidpunkten. Det andra alternativet är att enligt huvudregeln låta gängse pris vara utgångspunkten men – för det fall att gängse pris inte finns – bestämma priset till vad som med hänsyn till omständigheterna är skäligt.

Vad gäller det första alternativet är detta enligt utredningens mening alltför oprecist för att passa i en konsumentlagstiftning.[8] Det lämnar i hög grad parterna i ovisshet om vad som skall gälla.[9] För det andra alternativet talar däremot att – även om priset inte blivit bestämt i förväg – priset ändå i viss mån blir förutsebart. Vad som är gängse prisberäkning är i allmänhet möjligt att avgöra. Konsumenten har då en viss möjlighet att bedöma innebörden av sitt ekonomiska åtagande. Att priset skall bestämmas till gängse pris kan också sägas vara en normal tolkningsregel för det fall parterna inte har bestämt något om priset. Det torde i allmänhet överensstämma med vad parterna avsett. – Det kan i sammanhanget erinras om vad som gäller inom transporträtten. Om transportavtal slutits utan att frakten blivit bestämd skall den frakt erläggas som var gångbar vid tiden för inlastningen. Detta följer av 124 § sjölagen och anses gälla även för andra delar av transporträtten där särskilt stadgande saknas.[10] Det kan vidare nämnas att i västtysk rätt det för arbetsbeting (Werkvertrag) gäller att om priset inte blivit bestämt, skall enligt § 632 BGB det vederlag anses överenskommet som är sedvanligt (üblich).

Enligt utredningens mening bör alltså gängse pris vara utgångspunkt och skäligt pris gälla först i andra hand.

En invändning som skulle kunna riktas mot att låta gängse pris vara utgångspunkt är att, såvitt det gäller tjänster, det sällan finns ett gängse pris på samma sätt som när det gäller köp. Detta kan vara riktigt, men utredningen menar dock att det i allmänhet går att få fram en norm för *prisberäkningen*. Det torde vanligen inte möta några större svårigheter att avgöra vad som är gängse pris t. ex. per timme för visst arbete.

Begreppet gängse pris är emellertid inte otvetydigt. Bör det vara priset i branschen eller näringsidkarens eget pris? Bör därmed förstås priset vid avtalstillfället eller vid fullgörandet?

Normalt bör konsumenten, om inget annat har sagts, ha anledning att räkna med att han får betala vad som är gängse pris på marknaden. Om en näringsidkare tillämpar högre priser, bör han upplysa konsumenten om detta före avtalets ingående. Näringsidkaren bör alltså inte kunna komma efteråt och hävda att han tillämpar särskilt höga priser. Annorlunda kan det dock vara om konsumenten anlitar en näringsidkare som är särskilt dyr med hänsyn till sina speciella kvalifikationer. Enligt utredningens mening bör priset i branschen dock gälla som utgångspunkt. Det blir härvid normalt fråga om det pris som tillämpas lokalt eller inom regionen.

Beträffande frågan om det är priset vid avtalstillfället eller priset vid fullgörandet som bör vara avgörande kan erinras om att köplagsutredningen – för motsvarande fall – anser att priset vid tiden för avtalets ingående som huvudregel bör vara utslagsgivande. Som skäl härför har angetts att en sådan regel ger parterna möjlighet att bedöma vilket priset kommer att bli och den tillgodoser därigenom önskemålet om förutsebarhet.[11] Även enligt konsumenttjänstutredningen talar konsumentens intresse av att veta

[8] Jfr SOU 1976:66 s. 214.

[9] Jfr dock SOU 1976:66 s. 129 och 211 f.

[10] Grönfors, Allmän transporträtt (5 uppl. 1977) s. 100.

[11] SOU 1976:66 s. 213.

vad han åtar sig, för att man här bör tillämpa priset vid avtalstillfället. Frågan om tidpunkten för bedömningen är säkerligen dock av mindre betydelse på tjänsteområdet än i fråga om köp. De prisfluktuationer som kan spela stor roll när det gäller köp har sällan någon motsvarighet när det gäller tjänster.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen en huvudregel enligt vilken priset – om det ej är avtalat – skall bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (*gängse pris*). Beträffande vissa tjänster kan det dock visa sig att det inte finns någon gängse prisberäkning. I vart fall kan det ibland vara svårt att fastställa ett gängse pris. För sådana fall återstår bara lösningen att låta konsumenten betala det pris som är skäligt. Förenad med en skyldighet för näringsidkaren att lämna specificerad räkning – till vilket utredningen återkommer i 9.6 – bör en regel av angivet slag dock innebära en klar förbättring för konsumenten jämfört med det rättsläge som nu råder. Vid skälighetsbedömningen bör olika omständigheter tillmätas betydelse. Utredningen föreslår att konsumenten om det inte finns något gängse pris skall betala vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett *skäligt pris*. (Se 2 kap. 11 § första stycket.)

Med utredningens förslag bör frågan om vem som har bevisbördan för att priset inte blivit bestämt bli av mindre betydelse än tidigare. Det kan dock tänkas att saken ställs på sin spets i ett fall då en entreprenör – under påstående att bestämt pris inte har avtalats – kräver gängse pris medan konsumenten påstår att visst lägre pris har avtalats. Om det inte går att utreda vad som har avtalats, bör näringsidkaren bära risken för detta. Detta ligger i linje med vad utredningen framhållit i flera sammanhang, nämligen att det i första hand är näringsidkaren som bör svara för att avtalsinnehållet dokumenteras. Utredningen intar här principiellt sett samma ståndpunkt som högsta domstolen i rättsfallet NJA 1975 s. 280. Självklart bör konsumenten inte kunna komma ifrån att betala gängse pris om hans uppgift om priset är orimlig. Om näringsidkaren tillämpar en prislista bör det som regel också åligga konsumenten att peka på någon omständighet som talar för att just han fått ett lägre pris.

9.2 Ungefärlig prisuppgift

Det är på tjänsternas område inte ovanligt att näringsidkaren i samband med avtalets ingående nämner ett ungefärligt pris, gör ett prisöverslag eller lämnar liknande uppgifter. Frågan är i vad man han bör vara bunden av sådana uppgifter.

Om priset visar sig komma att väsentligt överstiga det i prisöverslaget uppgivna beloppet har beställaren ansetts ha rätt att säga upp (avbeställa) avtalet mot förpliktelse att betala det arbete näringsidkaren redan utfört jämte dennes kostnader.[1] Däremot återfinns i litteraturen inte något stöd för ståndpunkten att prisöverslag i så måtto tillerkänns bindande verkan, att beställaren inte är skyldig att betala det pris som näringsidkaren kräver om detta väsentligt överstiger prisöverslaget. – Det skall dock nämnas att

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 127 med not 97. – Jfr vidare för nordisk rätts del Lyngsø s. 189 ff, Hørlyck, Entreprise- og Licitationsbetingelser (1 udg. Kbhvn 1973) s. 218 och Sandvik i TfR 1965 s. 178 ff.

enligt MRF:s regler för reparationer gäller att prisuppgift som av verkstaden betecknas som ungefärlig inte får överskridas med mer än 25 procent, såvida inte annat överenskommits. Har ett "högsta pris" för reparationen angetts av kunden får detta pris inte överskridas. De angivna principerna tillämpas i allmänna reklamationsnämndens praxis generellt i fråga om bilreparationsavtal såsom ett uttryck för branschsedvana. Motsvarande bestämmelser finns bl. a. i måleribranschens regler. I sistnämnda formulär har dock gränsen satts till 15 procent.[2]

Att beställaren har avbeställningsrätt, då det visar sig att priset väsentligt överstiger det ursprungliga beloppet, gäller också enligt västtysk rätt, § 650 BGB. Enligt denna bestämmelse åligger det dessutom uppdragstagaren att omedelbart underrätta beställaren, om ett överskridande är att förvänta.

Det torde vara en icke ovanlig situation att parterna tvistar om huruvida ett av näringsidkaren ursprungligen angivet pris är ett avtalat pris eller endast en ungefärlig prisuppgift. I regel är det näringsidkaren som slutligt begär ett högre pris än det ursprungligen nämnda, under påstående att detta endast var en prisuppgift, medan konsumenten påstår att det pris som angivits också blivit avtalat. Enligt utredningens mening bör det vara näringsidkaren som får bära risken för missförstånd mellan parterna (jfr NJA 1975 s. 280). Det bör alltså åligga näringsidkaren att tydligt dokumentera överenskommelsen i prisfrågan. Denne bör därför tydligt klargöra att en ungefärlig prisuppgift inte får betraktas som ett slutgiltigt överenskommet pris. Detta är naturligtvis särskilt viktigt om näringsidkaren lämnar en prisuppgift efter att ha gjort en förberedande undersökning av kostnaderna för en tjänst.

I de situationer där det pris som angivits eller varit på tal endast är en ungefärlig prisuppgift bör konsumenten inte under några förhållanden vara skyldig att betala mera än gängse marknadspris eller, om sådant saknas, skäligt pris (jfr 9.1.4). Frågan är emellertid om en ungefärlig prisuppgift skall tillmätas särskild rättsverkan. Som har föreslagits i avsnitt 8.6.1 skall näringsidkaren, sedan tjänsten påbörjats, begära anvisningar från konsumenten då näringsidkaren får skäl att anta att priset blir betydligt högre än vad konsumenten kan ha väntat. Detta innefattar – bland andra situationer – även det fall att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift. Enligt utredningens förslag i kapitel 7 har konsumenten en allmän avbeställningsrätt. Denna rätt får konsumenten tillfälle att begagna sedan näringsidkaren fullgjort sin underrättelseskyldighet.

Enligt utredningens mening är dock avbeställningsrätten i detta fall inte tillräcklig från konsumentsynpunkt. Ofta ligger det inte i konsumentens intresse att avbeställa ett kanske halvfärdigt arbete. Det finns anledning att överväga om inte den omständigheten att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift bör medföra en begränsning av hur mycket han kan ta betalt för uppdraget.

Det går inte att bortse från att en näringsidkare, då han vid marknadsföringen av en tjänst lämnat en ungefärlig prisuppgift, gärna vill att denna skall framstå som så fördelaktig som möjligt. Ofta blir kostnaderna för arbetet betydligt högre än vad näringsidkaren från början tänkt sig, utan att det kan läggas näringsidkaren till last att denne lämnat en medvetet felaktig prisuppgift eller att han varit vårdslös då han lämnat den. Oavsett hur härmed förhåller sig har konsumenten intresse av att inte bli ställd inför

[2] Se *bilaga* 2:1 och 2:6 samt *bilaga* 2:7 och 2:8. I MRF:s regler från 1979 har gränsen sänkts till 15 procent (se *bilaga* 2:1 a).

en oväntat stor betalningsskyldighet. Detta gäller även om det begärda priset sett i förhållande till det utförda arbetet inte framstår som oskäligt. Hade konsumenten vetat vad det skulle kosta hade han kanske inte alls träffat avtalet. Med hänsyn till det här anförda finns det enligt utredningens mening anledning att sätta en särskild gräns för konsumentens betalningsskyldighet i de fall där näringsidkaren lämnar en ungefärlig prisuppgift. Detta står i överensstämmelse med ovan angivna standardavtalsregler, enligt vilka en prisuppgift inte får överskridas med mer än viss bestämd procentsats.

En prisuppgift kan dock ha lämnats, inte i marknadsföringssyfte, utan på enträgen begäran av en konsument som vill få ett begrepp om den betalningsskyldighet han åtar sig. Om näringsidkaren i ett sådant läge inte har en rimlig möjlighet att bedöma uppdragets omfattning, kan han givetvis inte heller ge en någorlunda vederhäftig prisuppgift. Han bör då vägra att nämna något belopp eller i vart fall otvetydligt framhålla för konsumenten att det rör sig om en oförbindande gissning. Om näringsidkaren förbehållslöst lämnar en ungefärlig prisuppgift, bör hans möjlighet att begära vederlag däremot vara begränsad på samma sätt som om han lämnat prisuppgiften i marknadsföringssyfte.

En regel om att näringsidkaren är bunden av en lämnad prisuppgift kan utformas på olika sätt. Ett långtgående förslag skulle vara att låta ett prisöverslag alltid binda näringsidkaren såsom maximipris. En sådan regel vill utredningen dock inte förorda. Det skulle göra näringsidkarna ytterst ovilliga att lämna prisuppgifter. I det fall en näringsidkare av en konsument skulle pressas att likväl ange ett pris, är risken stor att näringsidkaren angav detta med alltför stor marginal. Resultatet skulle kunna bli att konsumenten slutgiltigt fick betala mer än om prisuppgift inte hade lämnats.

Utredningen har i stället övervägt att föreslå en regel som anknyter till ovan angivna standardformulär. En sådan regel skulle innebära att näringsidkaren inte får överskrida en lämnad prisuppgift med mer än en viss bestämd andel. Den skulle också stå väl i överensstämmelse med det norska förslaget, enligt vilket priset inte väsentligt får överstiga det uppgivna beloppet och i vart fall inte med mer än en fjärdedel.

Fördelen med en i lagtexten fixerad gräns är givetvis att man skapar klarhet om vad som gäller. Eftersom lagen är avsedd att gälla för avtalstyper av mycket olika omfattning och av ganska skilda slag, är det dock utredningens mening att samma gräns inte lämpar sig över hela fältet. Redan de ovan omnämnda branschreglerna ger belägg för detta. Man kan heller inte bortse från risken att en i lag angiven procentsats inbjuder näringsidkaren att alltid ta ut ett pris som överstiger det uppgivna med denna procentsats.

Utredningen föreslår därför att priset – då näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift – inte får *avsevärt* överstiga det pris som har uppgetts. Detta är inte avsett att innebära någon större skillnad jämfört med det norska förslaget. Vad gäller de enligt nuvarande standardkontrakt redan gällande procentsatserna torde dessa kunna tjäna till ledning vid tillämpningen av utredningens förslag.

Det torde för övrigt finnas anledning för KO att med stöd av avtalsvillkorslagen åstadkomma liknande regler inom flera sektorer på tjänsternas område. Utredningen hänvisar till vad som sagts i kapitel 3 rörande standardavtal (3.5.3).

Den nu föreslagna regeln bör, som nämnts, inte utesluta tillämpningen av den tidigare angivna regeln om vad som skall gälla då pris ej avtalats, nämligen att konsumenten då har att betala gängse pris, eventuellt skäligt pris. Näringsidkaren bör inte kunna överskrida vad som är gängse eller skäligt pris även om det pris han slutligen begär inte avsevärt överstiger det pris som ursprungligen har uppgetts. Omvänt bör konsumenten i så måtto kunna lita på en ungefärlig prisuppgift, att han inte behöver betala vad som avsevärt överstiger prisuppgiften, även om gängse eller skäligt pris ligger högre. Konsumenten kommer härigenom aldrig att befinna sig i en sämre situation om han fått en prisuppgift i jämförelse med om han inte fått en sådan uppgift.

En särskild fråga är om den av utredningen föreslagna regeln om prisuppgifts rättsverkan bör vara tvingande eller ej. Med andra ord är frågan om en näringsidkare kan lämna en prisuppgift under *förbehåll* att uppgiften inte har den bindande verkan som utredningen föreslår.

Ett av en näringsidkare omnämnt pris kan vara av olika slag. Omnämnandet av ett pris kan för det *första* vara att betrakta som ett anbud rörande fast pris. Om detta anbud antas av konsumenten, har ett bestämt pris avtalats. Detta är i princip bindande för båda parter.

Uppgiften om priset kan för det *andra* vara ett anbud rörande ett "högsta pris" eller ett "takpris". Om konsumenten antar ett sådant anbud har avtal slutits om att takpriset inte får överskridas. Den av utredningen föreslagna regeln att priset – om det ej är avtalat – skall bestämmas till gängse eller skäligt pris, bör gälla även i detta fall. Konsumenten skall alltså, även om "högsta pris" är avtalat, aldrig behöva betala mer än gängse eller skäligt pris.

Det pris som nämnts kan för det *tredje* vara en ungefärlig prisuppgift. Enligt utredningens förslag gäller här den spärren att priset inte får avsevärt överskrida prisuppgiften. Emellertid kan det tänkas att näringsidkaren kompletterar en ungefärlig prisuppgift med ett högsta pris. Näringsidkaren säger t. ex. att det beställda arbetet ungefärligen kommer att kosta 10 000 kr. Näringsidkaren tillägger dock att han förbehåller sig rätt att slutligen ta mera men högst 20 000 kr. Ett sådant preciserat förbehåll måste enligt utredningens mening godtas. Om näringsidkaren slutligen debiterar konsumenten 18 000 kr, kan konsumenten vara skyldig att betala detta belopp, trots att det kan sägas avsevärt överstiga den ungefärliga prisuppgiften. Även här bör dock gälla att konsumenten inte skall behöva betala mer än gängse eller skäligt pris.

Det kan emellertid för det *fjärde* tänkas att näringsidkaren i samband med att han lämnar en ungefärlig prisuppgift samtidigt gör ett förbehåll, men av obestämd karaktär. Näringsidkaren kan t. ex. säga att arbetet kommer att kosta ungefär 10 000 kr, men att han förbehåller sig rätten att debitera ett slutligt pris som är väsentligt högre. Enligt utredningens mening bör en näringsidkare inte på detta sätt kunna sätta den av utredningen föreslagna regeln ur kraft. Om, som i exemplet, näringsidkaren har lämnat en prisuppgift, bör dess bindande verkan inte kunna förtas genom ett allmänt, opreciserat förbehåll.

För det *femte* och slutligen kan det dock tänkas att näringsidkaren uttryckligen anger att det pris, som han nämner, inte skall betraktas som

en prisuppgift utan som något mer obestämt, nämligen ett exempel på eller en antydan om ett pris som kan bli aktuellt. Att näringsidkaren anger ett sådant prisexempel bör enligt utredningens mening inte tillerkännas någon bindande verkan. Det är dock klart att det kan uppstå gränsfall mellan en verklig prisuppgift och ett prisexempel (prisantydan). Utredningen menar dock att sådana problem inte går att undvika.

Sammanfattningsvis vill utredningen anföra följande. Om näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift – som inte bara är ett prisexempel – bör denna uppgifts prisbegränsande verkan inte kunna förtas genom något annat förbehåll än ett som klart anger ett högsta pris. Mot bakgrund härav föreslår utredningen att priset – om näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift – inte avsevärt får överstiga det pris som har uppgetts, såvida inte ett högsta pris är avtalat (2 kap. 11 § andra stycket).

Utredningen vill avslutningsvis också i detta avsnitt framhålla betydelsen av att överenskommelser om priset dokumenteras. Det bör i första hand ankomma på näringsidkaren att se till att klarhet skapas om vilken karaktär ett omnämnt pris har (bestämt pris, högsta pris, ungefärligt pris eller prisexempel).

9.3 Jämkning av priset

Har parterna kommit överens om ett visst pris eller om villkoren för vederlagets bestämmande, skall som regel en sådan överenskommelse gälla. En fråga av stor betydelse är emellertid om och i så fall under vilka förutsättningar det avtalade vederlaget för en prestation skall kunna jämkas.[1]

Enligt 36 § avtalslagen skall avtalsvillkor kunna jämkas så snart det är oskäligt. Jämkning skall enligt otvetydiga uttalanden i förarbetena kunna komma i fråga såväl när det gäller själva priset som när det gäller villkor som påverkar priset. Beträffande tillämpningen av generalklausulen för att jämka priset anförde föredragande statsrådet bl. a. (prop. 1975/76:81 s. 138).[2]

Även om priset på exempelvis en vara bör kunna jämkas med stöd av generalklausulen, torde det bli relativt sällsynt att jämkning sker på grundval av en renodlad jämförelse mellan pris och prestation. Hänsyn måste alltid tas till omständigheterna i övrigt. Avsikten är inte att generalklausulen skall fungera som ett medel för en allmän priskontroll. Behovet av att tillämpa generalklausulen för jämkning av pris begränsas i viss mån av att en köpare som anser att priset är oskäligt högt ofta har möjlighet att åberopa andra lagbestämmelser för att få rättelse till stånd, t. ex. konsumentköplagens regler om fel eller brist i godset.

De fall där jämkning av priset kan komma i fråga torde framför allt vara sådana där andra omständigheter än en renodlad jämförelse mellan pris och prestation spelar in. Omständigheterna vid avtalets tillkomst kan härvidlag vara av stor betydelse. Har en överlägsen avtalspart på ett otillbörligt sätt utnyttjat sin ställning till att betinga sig ett oskäligt högt pris, kan således jämkning av priset ske. Generalklausulen kan på det sättet utgöra ett värdefullt komplement till ogiltighetsregeln i 31 § avtalslagen.

Jämkning av priset kan som utredningen påpekar ske också när förhållandena vid avtalets ingående har ändrats på ett sätt som inte förutsetts av parterna. En oväntad ökning av kostnaderna för en prestation kan sålunda liksom enligt tidigare rättspraxis föranleda att vederlaget räknas upp. I vissa fall kan jämkning ske, när ett på förhand bestämt vederlag så småningom kommer att framstå som oskäligt lågt mot bakgrund

[1] Det skall anmärkas att norsk rätt (§ 18 prisloven) stadgar förbud bl. a. mot att ta, kräva eller avtala priser som är "urimelige". Överträdelse av bestämmelsen har dels civilrättslig, dels offentligrättslig verkan.

[2] Jfr SOU 1974:83 s. 164 ff.

av den allmänna prisutvecklingen. Å andra sidan kan jämkning ske även i motsatt riktning, om kostnadsutvecklingen i ett visst fall eller den allmänna prisutvecklingen medför att vederlaget kommer att framstå som oskäligt högt.

Med hänsyn till det anförda kan man anta att 36 § avtalslagen inte annat än undantagsvis kommer att kunna användas för jämkning på grundval av en renodlad jämförelse mellan pris och prestation. Enligt vad utredningen redan föreslagit skall priset, när det inte avtalats, bestämmas enligt gängse prisberäkning eller vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett skäligt pris. Vid skälighetsbedömningen enligt en sådan regel är en jämförelse mellan pris och prestation av stor betydelse. Med hänsyn härtill och till vad utredningen föreslår om prisets bestämmande när det inte avtalats, finns det skäl att överväga om inte priset bör kunna jämkas även med stöd av konsumenttjänstlagen. Härför talar även att den konsument, som vid beställningen av en tjänst också avtalar om priset, många gånger inte har samma möjlighet att väga pris mot prestation som exempelvis den köpare som kan besiktiga varan före avtalets ingående. Härtill kommer att, även om konsumenten i ett enskilt fall gör den bedömningen att det begärda priset står i missförhållande till den utlovade prestationen, han likväl kan befinna sig i en sådan situation att han måste acceptera priset. Också detta torde vara vanligare vid avtal om tjänster än vid köp av varor. En bil eller ett hus kan behöva repareras så skyndsamt eller på en sådan ort att konsumenten i praktiken är hänvisad till en enda näringsidkare med de risker som häri kan ligga för att näringsidkaren betingar sig ett särskilt högt pris.

Med hänsyn härtill föreslår utredningen 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 (2 kap. 11 § tredje stycket).

Även om det bör vara möjligt att i större utsträckning jämka ett avtalat pris med stöd av utredningens förslag än med stöd av 36 § avtalslagen, vill utredningen understryka att avsikten med den föreslagna regeln inte är att den skall fungera som ett medel för en allmän priskontroll. Härtill är civilrättsliga regler, som ju tar sikte på förhållandet mellan två parter, föga ägnade. Det är alltså inte utredningens mening att organ som handhar civilrättsliga tvister – t. ex. allmänna reklamationsnämnden – skall söka styra den allmänna prisnivån, generellt eller inom en bransch, med stöd av den av utredningen föreslagna regeln. Denna är avsedd att kunna tillgripas endast i individuella fall av särpräglad karaktär. Särskilt är att peka på den situation, att för en prestation av det slag det gäller finns ett gängse pris, medan det är avtalat ett pris som avsevärt överstiger detta.

Men även i det fall det avtalade priset står i överensstämmelse med ett gängse pris bör nedsättning kunna tänkas. Olika företag erbjuder tjänster av olika kvalitet. Den aktuella tjänsten kan i kvalitetshänseende stå långt under genomsnittet. Det skall dock erinras om att prestation av låg kvalitet kan anses felaktig, varvid konsumenten enligt lagförslaget är berättigad till prisavdrag (se avsnitt 11.1 och 11.5). Om tjänsten är undermålig utan att vara felaktig i rättsteknisk mening, bör emellertid priset kunna jämkas. När det avtalade priset framkommit genom anbudskonkurrens finns det dock skäl att vara återhållsam med jämkning av priset.

En speciell fråga rörande prisjämkning uppkommer då ett avtal innehåller en prishöjnings- eller en indexklausul. I princip måste parterna i ett avtalsförhållande ha möjlighet att bestämma att priset skall höjas vid vissa inträffade förhållanden eller efter ett visst index. En sådan klausul kan dock betraktas som oskälig. I propositionen till avtalsvillkorslagen har föredragande departementschefen anfört att såsom otillbörlig genomgående bör bedömas en prishöjningsklausul, som innebär att säljaren kan ensidigt höja det avtalade priset under hänvisning till vilka som helst omständigheter inom eller utom hans kontroll.[3] I enlighet med detta uttalande har marknadsdomstolen förklarat en klausul i de allmänna resevillkoren inom sällskapsresebranschen om rätt att höja priserna på grund av ökade bränslekostnader oskälig.[4] Även enligt förarbetena till nya 36 § avtalslagen kan en klausul av nu angiven typ betraktas som oskälig och följaktligen jämkas.[5] Om en klausul leder till ett pris som är oskäligt, bör naturligen jämkning kunna ske också enligt den av utredningen föreslagna regeln om nedsättning av oskäligt pris.

I detta delavsnitt har hittills endast varit tal om jämkning av pris som är avtalat. Det kan dock mot bakgrund av utredningens förslag om beräkning av pris som ej är avtalat ifrågasättas om jämkning skall kunna ske även i detta senare fall. Som utredningen har utvecklat i avsnitt 9.1.4 skall, då pris ej avtalats, priset bestämmas till vad som är gängse pris. Först om sådant pris ej finns, skall konsumenten betala vad som är skäligt.

Enligt utredningens mening bör man inte utesluta möjligheten att sätta ned ett pris även i det fall då utgångspunkten är att det skall utgå gängse pris. Det måste dock understrykas att detta bör kunna aktualiseras endast i speciella undantagsfall, såsom när gängse pris ter sig oskäligt med hänsyn till den individuella prestationens beskaffenhet.

9.4 Pristillägg

I föregående avsnitt (9.1–9.3) har utredningen redovisat sina överväganden om bl. a. prisets bestämmande och om jämkning av priset till konsumentens förmån. Frågan är emellertid om priset under vissa förutsättningar skall få höjas. Till att börja med står det klart att näringsidkaren bör vara berättigad till vederlag utöver det avtalade om uppdraget har utvidgats efter avtalets ingående. Vidare bör näringsidkaren givetvis ha rätt till pristillägg om han utför tilläggsarbete i enlighet med de bestämmelser som föreslagits i avsnitt 8.4. (En regel härom föreslås i 2 kap. 13 § första stycket.) Det måste emellertid övervägas om inte näringsidkaren även i andra fall bör få rätt till pristillägg.

Som framgår av det tidigare (9.3) citerade uttalandet i propositionen till den nya 36 § avtalslagen, skall en oväntad ökning av kostnaderna för en prestation kunna föranleda att vederlaget räknas upp. I vissa fall skall jämkning också kunna ske när ett på förhand bestämt vederlag så småningom kommer att framstå som oskäligt lågt mot bakgrund av den allmänna prisutvecklingen.

Reglerna i 36 § avtalslagen är emellertid inte väl ägnade för höjning av vederlaget i relationen näringsidkare – konsument. Vid bedömningen skall nämligen enligt andra stycket i stadgandet särskild hänsyn tas till behovet

[3] Prop. 1971:15 s. 72.

[4] MD 1974:13 (KO/Tjäreborg Resor AB).

[5] SOU 1974:83 s. 166 ff och prop. 1975/76:81 s. 139.

av skydd för den som i egenskap av konsument eller eljest intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Det skall visserligen anmärkas att generalklausulutredningen inte fann det uteslutet att vid långvariga avtal jämka priset till förmån för näringsidkare.[1] Man kan dock knappast räkna med att ett mellan näringsidkare och konsument överenskommet pris kommer att kunna höjas med stöd av generalklausulen annat än i rena undantagsfall. Enligt utredningens mening är det också rimligt att näringsidkaren som regel får stå risken för t. ex. oväntade kostnadsökningar och en överraskande snabb inflationstakt.[2] Normalt sett får han anses ha bättre förutsättningar än konsumenten att bedöma utvecklingen av de omständigheter som påverkar priset i hans bransch. Det saknas uppenbarligen anledning att i konsumenttjänstlagen införa en allmän bestämmelse som vidgar möjligheterna för näringsidkaren att höja avtalat pris.

Ett uppdrag kan emellertid bli mera kostnadskrävande för näringsidkaren än denne kunnat räkna med vid avtalstillfället beroende på oförutsebara förhållanden på *konsumentens* sida. Konsumenten kan t. ex. ha lämnat missvisande upplysningar om föremålet för tjänsten, tillhandahållit felaktigt material eller på annat sätt försvårat arbetets genomförande. Ofta kan det här anses att uppdraget har utvidgats. Men även om så ej är fallet bör näringsidkaren rimligen vara berättigad till pristillägg för material, arbete och tidspillan som föranletts av angivna förhållanden.

Det sagda bör emellertid gälla inte bara om omständigheterna kan läggas konsumenten till last som försummelse. Även i övrigt bör näringsidkaren som grund för ett pristillägg få åberopa omständigheter som är att hänföra till konsumenten. En vägg kan t. ex. visa sig vara av helt annan beskaffenhet än vad konsumenten visste och näringsidkaren hade anledning att räkna med, något som försvårar ett genombrott av väggen i samband med ett ombyggnadsarbete. Det kan i samband med rörledningsarbete visa sig att befintliga rör är i så dåligt skick att de måste bytas ut osv. Näringsidkaren bör dock inte få åberopa omständigheter som han i egenskap av fackman bort kunna räkna med, såsom t. ex. att elektriska ledningar i ett 25 år gammalt hus kan vara torra och sönderbrända.

De omständigheter på konsumentens sida som sålunda bör tillmätas betydelse är såväl sådana som varit för handen vid avtalets tillkomst (oriktiga förutsättningar) som omständigheter som inträffar efteråt (bristande förutsättningar). Såtillvida överenstämmer utredningens förslag med vad som gäller enligt 36 § avtalslagen.

Angivna omständigheter bör kunna räknas näringsidkaren till godo inte bara då ett bestämt pris är avtalat, utan också då näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift. I det sista fallet kan det alltså vara möjligt för näringsidkaren att slutligen erhålla betalning med ett pris som avsevärt överstiger det ursprungligen uppgivna priset.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen en regel enligt vilken näringsidkaren skall ha rätt till pristillägg, om tjänsten fördyras för honom på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten. Detta bör alltså gälla även om priset är avtalat eller skall bestämmas på grund av ungefärlig prisuppgift (2 kap. 13 § andra stycket).

[1] SOU 1974:83 s. 164.

[2] Jfr MD 1974:13.

9.5 Ersättning för obehörig vinst

Enligt den omsorgsplikt som åvilar näringsidkare kan denne komma att ställas i olika valsituationer. En är vilket av olika kostnadskrävande alternativ han skall välja, en annan är huruvida han skall avråda konsumenten från att låta utföra ett beställt arbete. En tredje valsituation är om han skall utföra visst tilläggsarbete. Genom utredningens förslag får näringsidkaren handlingsregler för dessa olika fall. Reglerna har motiverats i avsnitt 8.4 och 8.6.

Näringsidkarens handlande styrs enligt de föreslagna reglerna av avtalssituationen men också av reglernas uttryckta förmodan rörande vad som i allmänhet kan ligga i konsumenters intresse i de olika fallen. Om näringsidkaren handlar inom ramen för dessa regler är det naturligt att han skall ha betalt för vad han gjort. Frågan är emellertid om priset skall påverkas av att han handlat i strid mot dessa regler. För att de omnämnda reglerna – som i och för sig är preciseringar av näringsidkarens omsorgsplikt – inte skall bli verkningslösa fordras något slags påföljd. En möjlighet är att ge konsumenten rätt till skadestånd. En annan är att låta försummelse av omsorgsplikten påverka priset.

De nu åsyftade handlingsreglerna är enligt utredningens mening av stor betydelse från konsumentsynpunkt. Genom att så att säga bryta ut dessa principer ur den allmänna omsorgsplikten och föreslå särskilda lagbestämmelser har utredningen velat markera reglernas betydelse. Det är mot bakgrund härav naturligt att också utforma bestämmelsernas sanktioner genom särskilda regler om hur priset skall bestämmas vid försummelse av omsorgsplikten i dessa hänseenden. Genom att priset direkt påverkas får konsumenten lättare att hävda sin rätt jämfört med om han är hänvisad till att begära skadestånd.

Med hänsyn till vad nu anförts föreslår utredningen bestämmelser för det fallet att näringsidkaren inte iakttagit vad som åligger honom enligt vad som i tidigare avsnitt har föreslagits om att han i vissa sammanhang skall utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt och under vissa förutsättningar avråda konsumenten från att utföra tjänsten. I det förra fallet bör konsumenten inte vara skyldig att betala mera än vad som skulle ha gällt om näringsidkaren utfört tjänsten på minst kostnadskrävande sätt (2 kap. 12 § första stycket). I det andra fallet bör konsumenten inte vara skyldig att betala mera än vad som skulle ha gällt om han efter avrådan från näringsidkaren i vederbörlig tid avbeställt tjänsten (2 kap. 12 § andra stycket).

Hur priset skall beräknas då näringsidkaren utfört tilläggsarbete måste bestämmas med hänsyn till om näringsidkaren utfört tilläggsarbetet i enlighet med de regler som föreslagits härom (8.4). Om näringsidkaren utfört arbete utanför uppdraget i enlighet med dessa bestämmelser bör han givetvis ha rätt till pristillägg (jfr 9.4). Om han har utfört arbete utanför uppdraget i strid mot bestämmelserna om tilläggsarbete bör han däremot i princip inte ha rätt till ersättning.

Det måste emellertid övervägas om det som här föreslagits bör gälla undantagslöst. Det kan enligt utredningens mening tänkas situationer då näringsidkaren bör få viss ersättning trots att han åsidosatt de ifrågavarande reglerna

om tilläggsarbete osv. Näringsidkaren kan t. ex. ha utfört visst arbete – som ej kan räknas som tilläggsarbete – vilket arbete kommit konsumenten till nytta.

Man är här inne på problemet om rätt till ersättning för *obehörig vinst.* Utredningen har tidigare berört detta begrepp (5.2 och 8.5.4). I svensk rätt är man i regel obenägen att medge ersättning för obehörig vinst. Vad särskilt gäller frågan om en person har rätt till ersättning om han utan uppdrag lägger ned nyttig kostnad på egendom som han vet tillhör annan har praxis ställt sig avvisande. Detta gäller också det fall att det förekommer ett entreprenadavtal mellan parterna, men entreprenören i god tro utför arbete utanför uppdraget.[1]

I alla tre nyss omnämnda fall är det fråga om misstag beträffande innebörden av näringsidkarens omsorgsplikt. Om näringsidkaren handlar "rätt" skall han i princip ha fullt betalt. Vad som är "rätt" eller "fel" är en objektiv fråga som i sista hand skall bedömas av domstol på grund av lagens regler för den ifrågavarande situationen.

Det kan emellertid tänkas att näringsidkaren själv anser – och också har fog för sin ståndpunkt – att han handlar inom ramen för handlingsreglerna, men att domstolen gör motsatt bedömning. Näringsidkaren står t. ex. inför två olika kostnadsalternativ. Han tror att det alternativ som är dyrare bäst motsvarar konsumentens intresse och han handlar därefter. Från objektiv synpunkt har näringsidkaren dock felbedömt avtalssituationen. Frågan är om inte i ett fall som det nämnda näringsidkaren bör ha rätt till någon ersättning.

Enligt utredningens mening bör det inte vara uteslutet för näringsidkaren att få viss ersättning om han av misstag handlat i strid mot omsorgsplikten. En grundläggande förutsättning bör emellertid vara att det arbete som utförts eller det material som använts har kommit konsumenten till godo i form av en värdeökning.

Vad som här har anförts bör i vart fall gälla i de situationer där näringsidkaren har att välja mellan olika kostnadskrävande alternativ eller att ta ställning till om han skall avbryta arbetet.

Det kan finnas skäl att inta en strängare attityd vid tilläggsarbete. Det gäller här arbete som ligger utanför såväl vad konsumenten har beställt som utanför vad som enligt konsumenttjänstlagen är att anse som tilläggsarbete. Det är också utredningens mening att ersättning för sådant arbete i vissa situationer måste vara utesluten. Så är fallet om det som utförts ligger helt utanför uppdraget. En bilägare har t. ex. beställt byte av torkarbladen till vindrutan men näringsidkaren har också bytt torkarmotor.

I andra fall, då det som utförts ligger i rimlig närhet av vad som kan vara tillåtet tilläggsarbete, bör dock enligt utredningens mening samma ståndpunkt intas som i de tidigare fallen. Möjligheten till viss ersättning för det extra arbete som näringsidkaren utfört bör inte uteslutas.

Enligt utredningens mening bör ersättning kunna utgå enligt samma princip i de tre aktuella fallen. Det bör vara ett grundrekvisit att näringsidkaren har visst fog för att handla i strid mot vad som objektivt krävs av honom enligt den ifrågavarande särskilda omsorgsplikten. Näringsidkaren skall med andra ord befinna sig i ursäktlig villfarelse beträffande de omständigheter som styr hans handlande. Det skall understrykas att näringsidkarens misstag skall vara relaterat till de faktiska förhållandena i det enskilda fallet. Nä-

[1] Se Hellner, Obehörig vinst och Håstad samt Bengtsson, Avtalstyper s. 128 f och där åberopad litteratur och rättsfall bl. a. NJA 1949 s. 313.

ringsidkaren tror t. ex. att ett visst av flera alternativ är det billigaste eller – såsom i det ovan anförda exemplet – att det ligger i den aktuelle konsumentens intresse att få arbetet gjort på ett dyrare sätt. Ett annat exempel, som rör tilläggsarbete, är att näringsidkaren anser att visst extra arbete är lämpligt att utföra i samband med arbete som omfattas av uppdraget. Så är emellertid vid objektiv bedömning inte fallet.

Det rör sig alltså om fall av ursäktliga misstag beträffande förhandenvaron eller bedömningen av faktiska förhållanden. Däremot bör näringsidkaren inte vara ursäktad för att han svävat i "rättsvillfarelse", dvs. varit okunnig om innehållet i lagreglerna. En näringsidkare bör således inte kunna få ersättning då han varit okunnig om att en grundförutsättning för att ett extra arbete skall räknas som tilläggsarbete är att det är "lämpligt" att utföra, utan trott att det räckt att det varit "nyttigt" för konsumenten.

Enligt utredningens mening bör näringsidkaren emellertid inte alltid få ersättning så snart han varit i god tro. Detta skulle vara att undergräva de aktuella handlingsreglerna. Möjligheten att få ersättning bör stå till buds endast i särskilda fall. Hänsyn bör tas till avtalssituationen i dess helhet. Enligt utredningen bör det finnas möjlighet att efter skönsmässig bedömning medge eller inte medge näringsidkaren viss ersättning.

Även om näringsidkaren, i fall som det nu gäller, bör kunna få ersättning, bör det inte vara tal om fullt pris. Ersättningens storlek bör maximeras i två hänseenden. För det första bör näringsidkaren inte kunna få ersättning med mer än vad som motsvarar de kostnader han har lagt ned på det arbete, för vilket han i princip inte är berättigad till betalning. För det andra bör ersättningen inte få överstiga den värdeökning som föremålet för tjänsten undergår genom näringsidkarens åtgärder.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen för de situationer som nu är aktuella likalydande undantagsregler av i princip följande innehåll. 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 (2 kap. 12 § tredje stycket och 13 § första stycket andra meningen).

Regler av angivet slag kan från vissa synpunkter sägas vara till nackdel för konsumenten. Vid en samlad avvägning av parternas befogenheter enligt lagförslaget menar utredningen dock att reglerna är motiverade. Det skall understrykas att tillämpningen bör vara restriktiv. Inom en given begränsad ram har domstolarna möjlighet att i enskilda fall döma ut ersättning som är skälig med hänsyn till omständigheterna.

Utredningens förslag innebär inte något ställningstagande till den allmänna frågan om en näringsidkare bör ha möjlighet till ersättning för obehörig vinst i misstagssituationer. Ett exempel är att han i god tro handlat utan uppdrag (jfr 5.2). Ett annat fall, som otvivelaktigt har vissa principiella likheter med de konkreta situationer som utredningen här har behandlat, är att näringsidkaren misstagit sig beträffande avtalsinnehållet. Han tror t. ex. att det ursprungliga uppdraget omfattar mera än vad man med stöd av gällande principer för avtalstolkning kan lägga in i uppdraget. Huruvida näringsidkaren skall ha ersättning för vad han i en sådan situation utfört utöver uppdraget är en fråga av allmän avtalsrättslig karaktär som utredningen inte anser sig böra lösa. Utredningen vill för sin del endast understryka att de föreslagna reglerna inte är avsedda att tolkas motsatsvis.

9.6 Specificerad räkning

Om priset inte är avtalat skall konsumenten enligt utredningens förslag (9.1) betala gängse pris eller skäligt pris. Om en näringsidkare – efter att ha utfört arbete på löpande räkning – kräver konsumenten på visst, ospecificerat belopp, har konsumenten små möjligheter att kontrollera att kravet är riktigt. Om det är fråga om en tjänst som vanligen i ett och samma utförande utbjuds på marknaden, har konsumenten kanske möjlighet att skaffa fram upplysningar om vad som är gängse totalpris för den aktuella tjänsten. I många fall kan konsumenten emellertid inte utan svårighet ta reda på vad andra näringsidkare skulle betinga sig för motsvarande prestation eftersom han inte vet vilka poster – kostnader för arbete, material osv. – som ingår i det debiterade priset. Läget är annorlunda om kostnaderna specificerats eller debiteringsgrunderna angetts på annat sätt. Den konsument som krävs på ett för högt belopp torde då förhållandevis lätt kunna påvisa att en eller flera poster i fakturan överstiger vad som är gängse eller skäligt.

Frågan om ett företag har skyldighet att utställa specificerad räkning har varit aktuell i ett mål vid en underrätt. Målet gällde vederlag för omlindning av en elektrisk motor samt leverans och montering av vissa delar till denna. Den utställda fakturan angav endast en totalsumma. Då kunden inte lyckades få företaget att ange totalsummans fördelning på olika delposter vägrade han att betala, varefter företaget väckte talan om utfående av fordrat vederlag. Sedan uttalande om handelsbruk inhämtats från Handelskammarnas nämnd återkallades talan. Nämnden, som avgav sitt yttrande i april 1973,[1] anförde i huvudsak följande.

> Utredningen har visserligen givit vid handen att en majoritet av de tillfrågade företagen (tillhörande den elektriska och mekaniska verkstadsindustrin) brukar lämna kostnadsspecifikation i den ursprungliga fakturan, såvida inte en fast offert angivande ett totalpris redan lämnats. Åtskilliga företag, bl. a. flera av de större, har emellertid förklarat att man debiterar endast ett totalbelopp även när arbetet utförts på löpande räkning (på bok och räkning). Någon så enhetlig praxis att den kan betecknas som ett handelsbruk har nämnden därför ej kunnat konstatera vad avser denna del av ärendet.
>
> Vad härefter beträffar frågan huruvida specificerad faktura brukar ställas ut om kunden begär det, har så gott som samtliga företag förklarat att man vid begäran i efterhand lämnar kostnadsspecifikation avseende arbete, reservdelar, tillbehör, förbrukningsmaterial, frakt etc. Någon skillnad i detta hänseende mellan större och mindre företag eller mellan uppdrag enligt fast offert och på löpande räkning har ej kunnat konstateras. Nu nämnda förfarande synes vara så vedertaget och allmänt tillämpat i branschen att handelsbruk av detta innehåll får anses föreligga.
>
> Från det nu angivna handelsbruket synes undantag få göras för det fall att ett totalpris har bestämts för visst arbete eller arbetsmoment inkluderande kostnaderna för material m. m. och detta pris framgår av för kunden tillgänglig prislista. I sådant fall torde det inte vara brukligt att man gör någon uppdelning av "paketpriser" (listpriset) på olika däri ingående poster, även om kunden begär det.

Enligt detta uttalande har näringsidkaren alltså inte någon skyldighet att på grund av handelsbruk lämna kostnadsspecifikation i den ursprungliga fakturan. Såvida inte överenskommelse har träffats om ett s. k. paketpris, brukar kunden däremot få en specificerad faktura om han begär det. Detta

[1] Refererat i Handelskammartidningen 1973 nr 5 s. 12.

gäller den i uttalandet avsedda branschen. Enligt vad utredningen erfarit gäller dock detsamma inom åtskilliga andra branscher på tjänsternas område, t. ex. den elektriska installationsbranschen och inom byggnadsbranschen. I den mån handelsbruk av detta slag föreligger, kan man anta att gällande rätt har samma innehåll.

Av vad som inledningsvis anförts torde framgå att konsumenten har behov av specifikation för att kunna bedöma om det fordrade vederlaget motsvarar vad näringsidkaren har rätt att kräva. Så är till att börja med fallet vid arbeten på löpande räkning. Detsamma gäller också om avtal är träffat beträffande viss prisberäkning, t. ex. vad ett rörläggningsarbete skall kosta per timme. Men konsumenten har behov av en specifikation också då fast pris i ett för allt är avtalat. Skälet härför är att konsumenten enligt vad utredningen föreslår (9.3) under vissa förutsättningar har rätt att få priset jämkat. Utan en specificerad räkning som möjliggör för konsumenten att kunna kontrollera prisets skälighet, skulle denna bestämmelse lätt bli verkningslös. Konsumenten kan emellertid ha behov av en specificerad räkning inte bara för att kunna kontrollera priset utan även för att få besked om vilka åtgärder näringsidkaren vidtagit och vilket material han använt. En specificerad räkning kan med andra ord vara av värde för konsumenten också vid bedömningen av om näringsidkaren utfört tjänsten avtalsenligt eller felaktigt. Enligt utredningens mening bör konsumenten alltså ha rätt till en räkning som är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen samt arten och omfattningen av utfört arbete.

Då det gäller "paketpris", dvs. visst totalpris som framgår av vid avtalstillfället tillgänglig lista, torde konsumenten mycket sällan vara betjänt av en uppdelning i fakturan. Det kan dock inte uteslutas att konsumenten även i sådana fall kan behöva få reda på de arbetsmoment som ingår i det arbete för vilket "paketpriset" har debiterats. Något undantag för "paketpriser" och liknande prisangivelser bör därför inte göras.

Fråga är om näringsidkaren bör vara skyldig att lämna en specifikation i den ursprungliga fakturan eller om det är tillräckligt att konsumenten tillförsäkras en rätt till specificerad räkning när han begär det. Om näringsidkaren tvingas att regelmässigt utställa specificerade fakturor torde detta leda till en ökning av det administrativa arbetet som är mer betungande för näringsidkaren än vad som motsvarar fördelen för konsumenten. Enligt utredningen blir konsumentens intresse tillräckligt tillgodosett om han på begäran alltid kan få en specificerad räkning.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen 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 (2 kap. 16 §).

För att den föreslagna regeln skall bli verkningsfull bör konsumenten inte vara skyldig att betala förrän han fått en räkning som är så specificerad som regeln anger (2 kap. 17 § andra stycket). Det skulle dock kunna sägas att detta inbjuder konsumenten till riskfri passivitet. Han skulle kunna underlåta att betala utan skäl och först vid en betalningspåminnelse invända att den utställda räkningen inte var tillräckligt specificerad. Ett sådant missbruk av den föreslagna befogenheten bör naturligtvis förhindras. Menar kon-

sumenten att en utställd räkning inte uppfyller specifikationskravet bör han meddela näringsidkaren detta utan oskäligt uppehåll. Förutsatt att hans påstående inte är alldeles grundlöst bör han emellertid då också kunna vägra att betala tills han fått en räkning som möjliggör en bedömning av bl. a. prisberäkningen. Det danska forbrugertjenesteudvalget överväger att föreslå en uttrycklig regel enligt vilken kravet på specificerad räkning skall avges "inden rimelig tid" efter mottagandet av näringsidkarens första räkning. Från svensk och norsk sida menar man dock att en sådan uttrycklig regel inte är nödvändig. Om konsumenten inte inom skälig tid meddelar näringsidkaren att han inte godtar en räkning, riskerar han att komma i dröjsmål med betalningen.

Det hittillsvarande resonemanget har byggt på förutsättningen att priset förfaller till betalning när arbetet utförts. Att betalning skall ske i efterskott är huvudregel enligt gällande rätt, men parterna har frihet att komma överens om förskottsbetalning. Av skäl som utvecklas närmare i nästa avsnitt (9.7) föreslår utredningen inte någon ändring i detta hänseende. Även när priset betalats i förskott har konsumenten emellertid ett intresse av att kunna bedöma prisets skälighet. Här kan han visserligen inte som påtryckningsmedel vägra att betala för att få en tillräckligt specificerad räkning. Läget för konsumenten förbättras dock om lagen ger klart uttryck åt regeln att näringsidkaren även i denna situation är skyldig att utställa en specificerad räkning om konsumenten begär det.

9.7 Tiden för betalningen

Som redan nämnts i föregående avsnitt anses huvudregeln i gällande rätt vara att betalning skall ske i efterskott sedan arbetet utförts. Parterna har dock frihet att komma överens om annat, t. ex. betalning av en del av priset innan arbetet påbörjats. Beträffande mindre omfattande arbeten är det inte vanligt att principen om betalning i efterskott sätts ur kraft genom villkor i standardkontrakt eller andra avtal. Avtal om större arbeten på fast egendom innehåller emellertid ofta bestämmelser enligt vilka vederlaget skall erläggas i form av delbetalningar allteftersom arbetet utförs. AB 72 förutsätter sålunda som normalt att överenskommelse träffas om en särskild betalningsplan (6:9).

Principen i gällande rätt att konsumenten inte är betalningsskyldig förrän arbetet är slutfört står i överensstämmelse med vad som gäller på köprättens område. Enligt 14 § köplagen gäller nämligen att säljaren inte är skyldig att leverera förrän han får betalt och att köparen inte är skyldig att betala förrän han får leverans, dvs. prestationerna skall utväxlas samtidigt mot varandra ("Zug um Zug"). På samma sätt är på tjänsternas område beställaren inte skyldig att betala förrän arbetet är slutfört och prestationen avlämnas till konsumenten.

Enligt utredningens mening är det av största betydelse för konsumenten att normalt inte behöva betala förrän näringsidkaren utfört sin prestation. Om konsumenten redan har betalt, torde han i allmänhet ha svårt att framtvinga fullgörande vid dröjsmål eller avhjälpande vid fel. Rätten till hävning och prisavdrag torde också vara svår att genomdriva om näringsidkaren skall betala tillbaka allt eller något av vad han erhållit.

Som huvudregel skall konsumenten enligt utredningens mening inte behöva betala förrän en prestation är utförd. Det kan dock vid avtal om mera omfattande arbeten av flera skäl vara rimligt att betalning i viss utsträckning sker innan arbetet avslutats. Under den tid arbetet pågår har näringsidkaren att göra utbetalningar på grund av arbetet i form av löner osv. Hänsynen till konsumentens behov av ett påtryckningsmedel bör här i skälig utsträckning vika för näringsidkarens likviditetsintressen.

När det gäller omfattande arbeten kan man inte heller bortse från att näringsidkaren tar en avsevärd kreditrisk om han inte försäkrar sig om vissa delbetalningar eller motsvarande. Om näringsidkaren inte får betalt har han ju i allmänhet inte möjlighet att – såsom vid köp – ta tillbaka prestationen. Detta har framför allt betydelse vid arbete på fast egendom, som ofta utförs av småföretagare med dålig likviditet. Vare sig det gäller större eller mindre arbeten kan näringsidkaren ibland ha särskild anledning att ifrågasätta konsumentens betalningsförmåga. Det är då rimligt att han skall kunna kräva betalning i förskott. Alternativet är kanske att han inte åtar sig uppdraget.[1]

Mot bakgrund härav finns det inte anledning att göra principen om betalning i efterskott till tvingande rätt. Som dispositiv huvudregel bör den emellertid komma till uttryck i lagtexten. För den händelse villkor om förskottsbetalning får en omotiverad utbredning i avtalspraxis eller sådana villkor med hänsyn till sitt innehåll är att anse som oskäliga mot konsumenten, är det enligt utredningens mening tillräckligt att ingripande kan ske med stöd av avtalsvillkorslagen eller 36 § avtalslagen.

Utredningen föreslår alltså en bestämmelse om tiden för betalningen som skall gälla om annat inte är avtalat. Priset skall enligt denna bestämmelse betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats (2 kap. 17 § första stycket).

9.8 Tjänster på kredit

Ett särskilt spörsmål är i vad mån det på konsumenttjänsternas område finns behov av speciella konsumentskyddande regler rörande kreditgivning utöver vad som redan gäller enligt konsumentkreditlagen.

Till en början bör det klargöras vad kredit innebär på tjänsternas område. Såsom utvecklats i föregående avsnitt (9.7) är huvudregeln enligt gällande rätt att konsumenten är betalningsskyldig först efter anfordran sedan tjänsten har avslutats. Konsumenttjänstutredningen har föreslagit att denna regel lagfästs. Den omständigheten att en tjänst inte skall betalas innan den avlämnats – något som ibland sker lång tid efter avtalets ingående – innebär alltså inte att konsumenten har en kredit. Kredit föreligger först om konsumenten inte behöver betala, helt eller delvis, i anslutning till att han tar emot den slutförda tjänsten. Det faktum att näringsidkare ibland betingar sig förskottsbetalning, t. ex. att tjänsten skall helt eller delvis betalas redan vid avtalets ingående, ändrar inte denna princip.

Det står klart att kredit spelar en väsentligt mindre ekonomisk roll i fråga om sådana tjänster som konsumenttjänstlagen föreslås omfatta, än vad fallet är vid försäljning av varor. En grundläggande förklaring härtill är självfallet, att man på tjänsternas område saknar motsvarighet till den möjlighet för

[1] Enligt MRF:s regler för reparationer (H. 1) har verkstaden rätt att kräva deposition innan arbetet påbörjas. Som huvudregel gäller dock kontant betalning vid leveransen. Se *bilaga* 2:1.

säljarsidan att betinga sig säkerhet i själva den sålda varan som utmärker avbetalningsköpet. (Här bortses då från den i sammanhanget inte relevanta retentionsrätten.) Över huvud är kreditgivning, generellt sett, mindre vanlig på konsumenttjänstområdet än på konsumentköpsområdet.

Ett område där kredit vid tjänster är relativt vanlig är dock avtal om installations- och ombyggnadsarbeten i kök och andra ekonomiutrymmen i småhus. Här är det ofta fråga om kombinerade avtal som även innefattar inköp av maskinutrustning och prefabricerade detaljer. Man kan vidare som exempel nämna kredit i samband med varvsarbeten på fritidsbåtar. Ett speciellt område, som faller utanför lagförslaget, är kredit vid erbjudanden om sällskapsresor.

Konsumentkreditlagen

I vissa hänseenden omfattas även konsumenttjänsterna av den nya konsumentkreditlagen som träder i kraft 1 juli 1979.[1] Detta gäller framför allt föreskrifterna om marknadsföring av kredit i 5–7 §§ konsumentkreditlagen. Enligt dessa regler skall information lämnas vid annonsering, skyltning m. m. om den effektiva räntan för krediten. Är det fråga om kredit för förvärv av särskild vara, tjänst eller annan nyttighet, skall även kreditkostnaden och kontantpriset anges. Riktlinjer för tillämpningen av konsumentkreditlagen har utfärdats av konsumentverket (konsumentverkets författningssamling 1979:1). För banker och andra näringsidkare som står under bankinspektionens tillsyn har bankinspektionen utfärdat anvisningar om information vid marknadsföring av kredit till konsument (bankinspektionens och försäkringsinspektionens författningssamling 1978:3).

Tillämplig på konsumenttjänster är vidare den särskilda lagregeln om kontokort (24 § KKrL), som behandlar betalningsansvaret vid förlust av sådant kort m. m. Konsumentkreditlagens inledande bestämmelser (1–4 §§) angående tillämpningsområde och definitioner m. m. samt avslutande bestämmelser (25–29 §§) angående tillsyn m. m. är likaledes generella och gäller alltså även för konsumenttjänster.

Huvuddelen av konsumentkreditlagen (8–23 §§) gäller däremot enbart kreditköp, liksom fallet varit med tidigare gällande regler i motsvarande ämnen i 1915 års avbetalningsköplag och 15–17 §§ konsumentköplagen.

Frågan om utvidgning av konsumentkreditlagen

Frågan om konsumentkreditlagen borde avse tjänster också i andra hänseenden än där så nu är fallet övervägdes ingående av kreditköputredningen utan att något förslag i denna riktning framfördes.[2] I propositionen till lagen om avbetalningsköp mellan näringsidkare m. fl. diskuterade departementschefen frågan ytterligare.[3] Han fann ej skäl att i det läge som då förelåg införa sådana regler, men det slutliga ställningstagandet borde anstå tills konsumenttjänstutredningen slutfört sitt uppdrag.

Det kan i dagens läge knappast komma i fråga att ompröva utformningen i stort av den helt nya konsumentkreditlagen. Däremot är det naturligt att ställa frågan om denna lag innehåller ytterligare bestämmelser som kan

[1] Lagen har översiktligt presenterats i avsnitt 2.3.7.

[2] Näringsidkares avbetalningsköp m. m. (SOU 1977:24) s. 94 ff.

[3] Prop. 1977/78:142 s. 56 ff.

göras tillämpliga även på tjänster. Konsumentkreditlagens särskilda bestämmelser för kreditköp bildar vissa, från varandra i huvudsak avgränsningsbara, grupper eller typer av regler. När det gäller att besvara den ställda frågan ter det sig lämpligt att diskutera varje sådan regelgrupp för sig. Det kan dock från början konstateras att det komplex av regler, som knyter sig till tillåtligheten av förbehåll om återtaganderätt och förfarandet vid återtagande av såld vara (15–23 §§ KKrL), ej låter sig överföras till tjänsteområdet. Här har man ju ej att göra med varor som kan utgöra kreditsäkerhet och som låter sig återtas när konsumenten inte fullgör sin betalningsskyldighet.

Minsta kontantinsats

En viktig grupp av regler knyter sig till det i konsumentkreditlagen nyinförda kravet på minsta kontantinsats vid vissa kreditköp (8 och 9 §§ KKrL). Kontantinsatskravet har konkretiserats i konsumentverkets riktlinjer. Kreditköputredningen fann att någon motsvarande kontantinsatsreglering beträffande tjänster inte kunde komma i fråga.[4] Konsumenttjänstutredningen har tidigare i avlämnat remissyttrande anslutit sig till denna uppfattning och har ej funnit skäl att frångå sin bedömning. Skälen härför skall återges i korthet.

Konsumentkreditlagens kontantinsatsreglering tar främst sikte på köp där säljarens prestation – avlämnandet av varan – äger rum i omedelbar anslutning till avtalet. Om köparen utan motprestation genast kan få en åtråvärd vara i sin hand kan han frestas att göra förhastade eller onödiga köp, något som är huvudskälet till att kontantinsatskravet införts. På tjänsternas område torde det emellertid endast vara vid avtal av ringa ekonomisk betydelse som konsumenten kan få näringsidkarens prestation utförd i omedelbart samband med avtalet. Det vanliga är i stället att den beställda prestationen tar viss tid. Under hela tiden fram till dess prestationen slutförts har konsumenten enligt utredningens förslag avbeställningsrätt (se kapitel 7). När tjänsten väl är utförd kan konsumenten däremot inte göra mycket åt sin betalningsskyldighet. Vare sig han då skall betala kontant eller får anstånd med betalningen, har han ådragit sig en skuld till näringsidkaren. Betalar konsumenten kontant sedan tjänsten slutförts, har han såsom utvecklats i början av detta avsnitt, överhuvud inte fått någon kredit. Konsumenttjänster betalas normalt i efterhand och utredningen har i föregående avsnitt (9.7) föreslagit att en regel härom lagfästs. Betalning i efterhand är vanligen mest fördelaktigt för konsumenterna vid tjänster, bl. a. med tanke på konsumentens förhandlingsläge vid förseningar och reklamationer och hans möjligheter att innehålla betalningen till säkerhet för sina krav på grund av fel eller dröjsmål från näringsidkarens sida (se 11.5.6 och 12.3.5).

Enligt utredningens mening skulle det vara olämpligt att införa kontantinsatskrav vid avtal om konsumenttjänster framför allt därför att en sådan ordning synes fordra en övergång till förskottsbetalning som huvudprincip, något som inte ter sig önskvärt. Att införa ett lagfäst krav på viss minsta kontantinsats att erläggas först i efterhand i anslutning till att tjänsten slutförts, skulle inte vara meningsfullt. Härtill kommer att de risker för dyra impulsköp, som främst föranlett kravet på kontantinsats vid kreditköp, knappast har egentliga paralleller vid tjänster.

[4] SOU 1977:24 s. 97 f.

Problematiken vid researrangemang är dock i viss mån speciell. Här är förskottsbetalning det normala. En utveckling mot kreditgivning i den formen, att konsumenterna tillåts betala hela eller nästan hela priset först i efterhand sedan resan företagits, kan på grund av resetjänsternas särskilda karaktär aktualisera frågan om lagfästa krav på minsta kontantinsats.[5] Utredningen har dock inte funnit anledning att gå närmare in på frågan i sitt betänkande, som ju ej behandlar resetjänster.

Förtidsbetalning

Konsumentkreditlagen innehåller vidare särskilda regler om konsumentens rätt till förtidsbetalning av sin skuld till kreditgivaren (12 och 13 §§ KKrL). Reglerna gäller vid kreditköp och avser två skilda typer av situationer. Den ena rör konsumentens rätt till förtidsbetalning. Enligt 12 § första stycket konsumentkreditlagen har köparen vid kreditköp alltid rätt att betala sin skuld till kreditgivaren i förtid. Han kan därigenom undgå eller reducera de kostnader som är förenade med ett utnyttjande av krediten. Den andra rör tillåtligheten av s. k. förfalloklausuler, dvs. förbehåll från kreditgivarens sida att han får kräva betalning av hela eller del av skulden i förtid om köparen kommer i dröjsmål med delbetalning. Enligt 12 § andra stycket konsumentkreditlagen får förfalloklausuler endast göras gällande, om köparen sedan mer än en månad är i dröjsmål med att erlägga 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. För båda de i 12 § behandlade förtidsbetalningsfallen ges i 13 § konsumentkreditlagen en gemensam regel om reduktion av kreditkostnaden vid betalning i förtid. Principen är att den obetalda delen av kreditfordringen skall minskas med den del av kreditkostnaden som enligt beräkningsgrunder, som står i överensstämmelse med god sed på marknaden, är att hänföra till den ej utnyttjade kredittiden.

Förfalloklausuler utgör inte något för kreditköp specifikt problem utan är vanligt förekommande vid kreditgivning över huvud. Särskilt stränga förfalloklausuler kan jämkas eller sättas åt sidan med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen.[6] För kreditköp ger emellertid konsumentkreditlagen en specialregel, som anger klara gränser för tillåtligheten av förbehåll om betalning i förtid och begränsar dessa till fall av mera betydelsefulla betalningsdröjsmål. Enligt utredningens mening talar starka skäl för att motsvarande regel bör gälla vid kreditgivning avseende konsumenttjänster, i vart fall sådana som omfattas av förslaget till konsumenttjänstlag. Det synes likaledes naturligt att i samma utsträckning också vid tjänster tillerkänna konsumenten rätt till förtidsbetalning för att därigenom kunna bli fri från betungande kreditkostnader. De i 13 § konsumentkreditlagen givna beräkningsprinciperna för beloppsreduktion vid båda typerna av förtidsbetalning, som hänvisar till god sed på marknaden, synes kunna tillämpas också i fråga om konsumenttjänster.

[5] Jfr SOU 1977:24 s. 98.

[6] Prop. 1975/76:81 s. 139 f.

Vissa särskilda klausultyper

Kvar står tre särskilda regler för konsumentköp i konsumentkreditlagen, som riktar sig mot vissa specifika typer av avtalsklausuler som bedömts vara oskäliga. Det gäller regler angående

- köparens befogenheter att framställa invändningar på grund av köpet mot annan kreditgivare än säljaren (10 § KKrL),
- förbud för kreditgivare att ta emot växel m. m. som fordringsbevis (11 § KKrL),
- förbud för kreditgivare att avräkna betalning på kreditfordran i första hand på annan fordran (14 § KKrL).

Reglerna i 10 och 11 §§ konsumentkreditlagen rör förhållanden mellan köpare och finansiär vid kreditköp, s. k. trepartsförhållanden. Enligt 10 § första stycket konsumentkreditlagen får köparen enligt en tvingande regel framställa samma invändningar på grund av köpet mot kreditgivares krav på betalning som han kan göra mot säljaren. Det faktum att en särskild kreditgivare övertagit säljarens fordran på köparen, genom t. ex. överlåtelse eller pantsättning, hindrar alltså ej den senare från att framföra invändningar grundade t. ex. på kontraktsbrott i form av fel eller dröjsmål från säljarens sida. Tidigare förekommande s. k. cut off-klausuler i köpekontrakt, som avskar köparen från en sådan invändningsrätt är ogiltiga. Regeln gäller också om köparen fått ett lån av bank eller annan, t. ex. ett finansieringsföretag, på grund av överenskommelse mellan kreditgivaren och säljaren. Enligt 10 § andra stycket konsumentkreditlagen svarar kreditgivaren solidariskt med säljaren för de anspråk köparen kan ha på grund av köpet på återbetalning av köpeskilling, skadestånd eller annan penningprestation. Ett sådant ansvar åvilar bl. a. även fristående kontokortsföretag. Kreditgivaren är dock inte skyldig att betala köparen mer än vad han tagit emot av denne i anledning av krediten.

Enligt 11 § konsumentkreditlagen får kreditgivare inte ta emot en av köparen ingången växelförbindelse beträffande fordran på grund av kreditköpet. Härmed jämställs att kreditgivaren till bevis för sin fordran tar emot ett av köparen utfärdat löpande skuldebrev eller annan av denne ingången skuldförbindelse, vars överlåtande eller pantsättning inskränker köparens rätt att framställa invändningar på grund av köpet, om ny borgenär i god tro förvärvar fordringshandlingen. Bestämmelsen förbjuder alltså att man vid kreditköp begagnar sig av negotiabla värdepapper, vars användning ju skulle beta köparen möjlighet att göra sina invändningar på grund av köpet gällande mot godtroende tredje man. Kreditgivare som uppsåtligen bryter mot förbudet gör sig skyldig till straffbar handling. Bestämmelsen har, liksom delar av 10 § konsumentkreditlagen, med vissa ändringar överförts från tidigare regler i ämnet i konsumentköplagen.

Regeln om avräkningsförbehåll i 14 § konsumentkreditlagen innebär, att kreditgivaren inte får först avräkna ett belopp som köparen erlägger på viss kreditfordran i anledning av kreditköp på en annan fordran. Bakgrunden till regeln är att en gäldenär, som har flera förfallna skulder till samma kreditgivare, i princip har befogenhet att själv avgöra på vilken skuld avräkning skall ske vid betalning som inte täcker allt vad han är skyldig. Bestämmelsen

riktar sig mot klausuler, varigenom gäldenären avstår från denna befogenhet. Dylika klausuler blir genom den aktuella lagregeln ogiltiga. Förbudet mot avräkningsförbehåll har i och för sig störst betydelse vid avbetalningsköp, där säljaren har rätt att återta varan, men gäller även vid andra kreditköp, t. ex. om en köpare har skulder till en bank på grund av dels ett kreditköp, dels något lån.

De i 10, 11 och 14 §§ konsumentkreditlagen vid kreditköp förbjudna klausultyperna synes på motsvarande grunder böra anses oskäliga från konsumentsynpunkt i den mån de förekommer vid konsumenttjänster, i vart fall av de slag som omfattas av förslaget till konsumenttjänstlag. Klausulernas giltighet vid avtal om konsumenttjänster är dessutom redan i dagens läge högst problematisk, då det ligger nära till hands att under åberopande av analogi från tvingande rätt hävda att de är oskäliga enligt generalklausulen i 36 § avtalslagen. Sannolikt torde för övrigt de vid konsumentköp gällande förbuden mot dessa klausuler ha stark faktisk genomslagskraft på konsumenttjänstområdet. Skälet till detta är, som nämnts inledningsvis i detta avsnitt, att det är vanligt med kreditgivning som gäller kombinerade avtal avseende köp och tjänster, t. ex. i samband med ombyggnader av kök och andra utrymmen i småhus. Det skulle te sig egendomligt om företag, som finansierar dylika avtal, sökte hålla kvar de ifrågavarande klausultyperna i tjänstedelen. Så torde inte heller ske i praktiken såvitt utredningen kunnat finna. Enligt utredningens mening bör, närmast för att klart lägga fast rättsläget, förbuden mot vissa klausultyper i 10, 11 och 14 §§ konsumentkreditlagen utvidgas till att avse också tjänster.

Utredningen har övervägt att låta de regler för kreditköp, som lämpar sig att föra över till konsumenttjänsternas område, bli tillämpliga inte bara på de tjänster som omfattas av den av utredningen föreslagna konsumenttjänstlagen utan även på andra konsumenttjänster. Utredningen har dock av flera skäl avstått från att lägga fram ett sådant förslag. Huvudskälet är att konsekvenserna av en så omfattande utvidgning inte låter sig till fullo överblickas i fråga om de tjänstetyper, som utredningen inte närmare har behandlat. Behovet av en sådan ytterligare utvidgning torde inte heller vara särskilt framträdande med hänsyn till möjligheterna att åsidosätta oskäliga klausuler med stöd av 36 § avtalslagen. Härtill kommer de rättstekniska problem som hänger samman med avsaknaden av en klar civilrättslig definition av begreppet tjänst i denna vida mening (se avsnitt 3.1). Det kan för övrigt påpekas att också andra viktiga typer av konsumentavtal faller utanför konsumentkreditlagens särskilda regler för kreditköp. Hit hör bl. a. avtal om hyra eller leasing av lös sak.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen, att bestämmelserna i 10–14 §§ konsumentkreditlagen skall vara tillämpliga på avtal mellan konsument och näringsidkare om utförande av tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen. En förutsättning bör vara att konsumenten får anstånd med betalningen eller lån på motsvarande sätt som sägs i 3 § konsumentkreditlagen. En paragraf med föreslaget innehåll bör under en särskild rubrik – Tjänster på kredit – tas in i konsumentkreditlagen (23 a § KKrL).

10 Faran för näringsidkarens prestation

En fråga av viss betydelse är vem av parterna som skall "stå faran" för näringsidkarens prestation. Frågan om faran för uppdragstagares och säljares prestation har ägnats förhållandevis stor uppmärksamhet i doktrin och lagstiftningsarbete. Vad som gäller vid avtal om arbete på lös sak och på fast egendom är emellertid inte helt klart i alla delar. Det är inte heller alldeles givet vad som bör gälla.

Frågan om faran rör främst risken för s. k. kasuell skada på utfört arbete och av näringsidkaren tillhandahållet material. Som regel blir det fråga om vem av parterna som skall svara för att resultatet av den helt eller delvis utförda tjänsten förstörs eller skadas genom olyckshändelse. Om näringsidkaren står faran, är han inte berättigad till ersättning för tjänsten till den del den gått till spillo på grund av olyckshändelsen. Om konsumenten står faran, får denne betala fullt pris trots att tjänsten helt eller delvis blivit onyttig.[1] Om näringsidkaren står faran, övergår faran i normala fall förr eller senare på konsumenten. Tidpunkten för farans övergång blir då den centrala frågan.

När resultatet av tjänsten drabbas av olyckshändelse, uppkommer inte bara frågan om näringsidkaren skall ha betalt eller ej. En annan fråga är om näringsidkaren skall vara skyldig att utföra tjänsten på nytt.[2] Denna fråga behandlas inte i detta sammanhang utan i avsnitten om fel- och dröjsmålspåföljder (11.5 och 12.3). Om resultatet av tjänsten drabbas av en olyckshändelse, torde som regel också föremålet för tjänsten utsättas för samma olyckshändelse. Detta ger upphov till en tredje fråga, nämligen om konsumenten skall ha rätt till ersättning för att hans egendom – den bil som repareras eller den villa som är under ombyggnad – skadats eller förstörts. Inte heller denna fråga behandlas i detta sammanhang. Utredningen återkommer emellertid till den i avsnittet om konsumentens rätt till skadestånd (13.3).

10.1 Gällande rätt

Innan utredningen kommer in på frågan om vad som bör gälla om faran och dess övergång vid avtal mellan näringsidkare och konsument om arbete på lös sak och fast egendom, skall en redogörelse lämnas för vad som kan antas vara gällande rätt. Då frågan om farans övergång är reglerad i lag

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 113 och s. 138.

[2] Rodhe § 31 vid not 6 (skillnaden mellan "preisgefahr" och "Leistungsgefahr") och Selvig s. 397 f.

såväl beträffande köp av lös egendom som beträffande fastighetsköp, finns det emellertid anledning att i korthet först erinra om vad som gäller på dessa närliggande områden.

10.1.1 *Köp av lös egendom*[3]

Frågan om "faran för godset" behandlas i 17 § köplagen men berörs även i bl. a. 37 och 58 §§. Köplagens huvudregel i 17 § är att säljaren intill dess godset är "avlämnat" står faran för att det av våda förstörs, försämras eller minskas. Om det av våda förstörs, försämras eller minskas efter det faran övergått på köparen är denne "pliktig att köpeskillingen gälda". Beskrivningen av vad det innebär att stå faran avser alltså köparens situation. Om godset skadas av olyckshändelse sedan faran övergått på köparen är denne trots skadan skyldig att betala. Innebörden av att säljaren står faran är helt enkelt att den nyss nämnda regeln inte gäller och att köparen alltså inte är skyldig att betala om godset skadats av olyckshändelse. Vid sidan härav kan reglerna om fel och dröjsmål bli tillämpliga.

Tidpunkten för farans övergång kan vara bestämd uttryckligen i avtalet eller anses avtalad. Huvudregeln är emellertid enligt 17 § att faran för godset övergår vid avlämnandet.[3a] Det är alltså tiden för det faktiska avlämnandet, inte tiden då avlämnandet skulle ske, som är avgörande. Genom dröjsmål kan säljaren alltså ådra sig ett förlängt casus-ansvar. Köplagen gör emellertid undantag från den nu nämnda principen i ett par fall. Dels gäller detta vid köp av bestämt gods som skall hämtas av köparen, om tiden för avhämtandet är inne och godset hålls redo (17 § andra meningen). Dels gäller det vid leveransavtal om köparen är i dröjsmål med mottagandet och säljaren har avskilt godset för köparens räkning (37 §).

Köplagsutredningen föreslår vissa, främst redaktionella, ändringar i reglerna om farans övergång. Förslaget i denna del berör 9, 17 och 37 §§.[4]

I den danska propositionen med förslag till lagstiftning om konsumentköp föreslås en särskild regel med betydelse för farans övergång vid s. k. försändningsköp: "Skal sælgeren sende salgsgenstanden, anses levering for sket, når genstanden er kommet i køberens besiddelse" (§ 73 købeloven).[5]

10.1.2 *Köp av fast egendom*[1]

Enligt vad som betraktades som gällande rätt före jordabalkens ikraftträdande (1972) stod köpare av fast egendom redan från köpslutet risken för olyckshändelse som drabbade den sålda egendomen. Tiden för tillträdet var alltså i detta hänseende utan betydelse. Faran övergick på köparen, medan egendomen ännu var kvar i säljarens besittning.

Enligt 4 kap. 11 § jordabalken står säljaren faran för att fastigheten av våda skadas eller försämras medan den fortfarande är i säljarens besittning. Faran ligger dock på köparen, om fastigheten inte tillträtts till följd av dröjsmål på köparens sida. Huvudregeln är alltså numera densamma som i köplagen. Faran för egendomen övergår vid tiden för köparens faktiska besittningstagande, ej vid avtalade tillträdesdagen. Ändringen motiverades av 1947 års lagberedning med att det ej förelåg skäl att i detta avseende

[3] Almén § 17 och § 37 och Hellner, Köprätt s. 72 ff samt Karlgren, Prestation och "fara" i köprätten (1976).

[3a] Regler om avlämnande finns i 9–11 §§ KöpL.

[4] SOU 1976:66 s. 229 f.

[5] Justitsmin. L.A. 1978–46002–8. Lagförslaget har antagits av folketinget våren 1979.

[1] Westerlind, Kommentar till jordabalken 1–5 kap. (1971) s. 358 ff med hänv. och Vahlén, Fastighetsköp (2 uppl. 1968) s. 150.

skilja mellan lös och fast egendom. Även beträffande fastighet hade besittningen viss betydelse för möjligheten att avvärja olyckstillbud och att minska omfattningen av eventuella skador på egendomen. Det syntes också beredningen tvivelaktigt i vad mån köpslutet kunde sägas innebära "ett mera avgörande steg till avveckling av rättsförhållandet mellan kontrahenterna än då fråga är om lös egendom", särskilt när köpet var beroende av legalt eller avtalat villkor. – Påföljderna av att fastigheten skadats eller försämrats på grund av händelse för vilken säljaren står faran är desamma som uppställs vid kontraktsbrott, dvs. avdrag på köpeskillingen och hävning.

10.1.3 *Avtal om arbete på lös sak och på fast egendom*

Frågan om vad som gäller beträffande faran för näringsidkarens prestation är – som redan framhållits – inte i alla delar klar på tjänsternas område. Tillräckligt vägledande rättsfall saknas och man är därför huvudsakligen hänvisad till avtalspraxis och uttalanden i doktrinen. Av de allmänna standardkontrakten är det bara AB 72 som har direkta regler om faran. Frågan om faran och dess övergång är däremot ganska utförligt behandlad i doktrinen. Av visst intresse är också de lagförslag på civilrättens område som lades fram på 1800-talet.

Faran för uppdragstagarens prestation behandlades tämligen utförligt i det förslag till allmän civillag som lagkommittén lade fram år 1826. Ett flertal paragrafer i kapitlet "om byggnads- eller annat arbetsbeting" (12 kap. handelsbalken) gällde i själva verket faran för uppdragstagarens prestation. Lagkommitténs förslag ledde emellertid inte till lagstiftning i ämnet. Kapitlet upptogs senare i stort sett oförändrat i äldre lagberedningens förslag till handelsbalk och utsökningsbalk m.m. år 1850. Inte heller detta förslag ledde till lagstiftning. I båda förslagen inleddes kapitlet med en bestämmelse enligt vilken uppdragstagaren skulle stå faran för arbetet "innan det blivit avlämnat". Undantag gjordes dock för det fallet att beställaren försummat att mottaga arbetet då det var färdigt och erbjöds honom. Bestämmelsen gällde tillverkningsavtal och företer för övrigt påtagliga likheter med regeln om faran i 1905 års köplag (17 §). De övriga bestämmelserna gällde andra olika situationer bl. a. det fallet att byggnad uppfördes på annans mark eller på egendom som var i beställarens vård och besittning. Lagkommitténs motiv (s. 197 f) visar att en avgörande uppfattning för bestämmelsernas utformning varit att faran för arbete och material borde gå över från uppdragstagare till beställare samtidigt med äganderätten till det som uppdragstagaren presterat.[1] Numera anses i allmänhet inte att man kan dra någon slutsats beträffande tidpunkten för farans övergång från äganderättens övergång.[2] En annan sak är att äganderätten oftast är bestämmande för vem som skall stå faran för viss egendom vid avtal som inte går ut på att äganderätten förs över från den ena parten till den andra, t. ex. vid förvaring.[3]

Såsom *huvudregel* enligt gällande svensk och nordisk rätt torde man få anta att näringsidkaren står faran för att hans prestation drabbas av olyckshändelse till dess prestationen avlämnats till konsumenten. I vart fall måste detta anses gälla vid avtal om arbete på lös sak som under arbetets utförande befinner sig i näringsidkarens besittning. Beträffande avtal om arbete på

[1] NJA 1887 s. 59 och NJA 1907 A 175.

[2] Wikander s. 304 f, Källenius s. 137, Sandvik s. 266 och Aubert, Den norske Obligationsrets specielle del II (2 utg. 1905) s. 21 ff. Jfr dock Hasselrot s. 157.

[3] Rodhe § 31 vid not 22–24.

egendom som befinner sig i konsumentens besittning torde rättsläget vara mera osäkert. Man får emellertid anta att näringsidkaren i princip står faran åtminstone intill dess att arbetet är färdigställt och näringsidkaren åstadkommit det utfästa resultatet. Vid entreprenadavtal får man också utgå ifrån att näringsidkaren som regel står faran i vart fall tills entreprenaden är färdig. Om besiktning skall äga rum anses emellertid den vara avgörande för farans övergång.[4] – Enligt AB 72 gäller såsom huvudregel (5:5) att entreprenören ansvarar för skada på icke avlämnad del av entreprenaden till garantitidens början, dvs. som regel tills entreprenaden blivit godkänd vid slutbesiktning.[5]

Flera skäl har anförts för att näringsidkaren skall stå faran för olyckshändelser under arbetets gång och fram till det att prestationen på ett eller annat sätt mottagits av konsumenten. Ett är att avtal av här ifrågavarande slag inte går ut på arbetet såsom sådant utan på ett visst resultat.[6] Näringsidkaren bör därför inte ha rätt till något vederlag om resultatet uteblir även om detta inte beror på näringsidkarens försummelse utan på olyckshändelse. Utgångspunkten är då näringsidkarens i princip strikta skyldighet att åstadkomma det utfästa resultatet. Ett annat skäl som anförts för att näringsidkaren bör stå faran är att han annars kunde frestas att skaffa sig uppdrag genom ett lågt anbud och sedan dra av på kostsamma säkerhetsanordningar under arbetet. Han kunde frestas att "taga olyckan under armarna". Vad gäller entreprenader har det vidare framhållits att skyddet mot skador under entreprenadtiden hör till entreprenörens funktionsområde och att han därför är närmast till för att bära följderna när sådan skada inträffar. Om entreprenören vet med sig att han får bära ansvaret för eventuella olyckshändelser, ökas aktsamhetsgraden.[7] – Här kan tilläggas ett argument som förts fram beträffande faran vid köp. Den som har egendomen på vilken arbetet utförs – saken eller fastigheten – i sin besittning eller under sin kontroll har större möjligheter att avvärja olyckstillbud och att minska omfattningen av eventuella skador på egendomen.

En näringsidkare kan till stor del skydda sig genom försäkring mot den risk han löper till följd av att han står faran. Enligt AB 72 skall entreprenören på egen bekostnad ta brandförsäkring som garanterar hans solvens att avhjälpa skadan (5:22). Att prestationen blivit försäkrad för näringsidkarens räkning är emellertid inte något som i och för sig påverkar frågan om vem som skall stå faran. Även konsumenten kan teckna en försäkring som täcker risken för att näringsidkarens prestation drabbas av olyckshändelse. Här kan också erinras om regeln i 54 § försäkringsavtalslagen enligt vilken försäkring under vissa förutsättningar skall anses gälla till förmån för envar som står faran. Principen att näringsidkaren skall stå faran torde alltså gälla oavsett om försäkring skall tecknas enligt avtal, är tecknad eller kan tecknas mot den risk det är fråga om.[8]

En grundläggande fråga är vad som i praktiken menas med *avlämnande*. Själva begreppet är förvånansvärt knapphändigt berört i nordisk doktrin såvitt gäller avtal om tjänster. I tysk doktrin är innebörden av motsvarande begrepp – "Abnahme" – däremot en uppmärksammad fråga. Den numera förhärskande meningen, som också har stöd i praxis, är att det normalt förutsätter ett fysiskt mottagande och ett erkännande från beställarens sida att det mottagna utgör resultatet av den avtalade tjänsten, låt vara med

[4] Bengtsson, Avtalstyper s. 113 och s. 138, Hasselrot s. 144 ff, Wikander s. 293 samt Sandvik s. 279 f, Selvig s. 362 och s. 380 och Ussing s. 400.

[5] Se *bilaga 2:10*.

[6] Hasselrot s. 143. Jfr även Rodhe § 31 vid not 1.

[7] Bengtsson, Avtalstyper s. 113 och Wikander s. 305 samt Sandvik s. 266 och Selvig s. 380.

[8] Bengtsson, Avtalstyper s. 113 f och Wikander s. 306 samt Sandvik s. 266 och s. 271. Se dock Selvig, The Freight Risk. Arkiv for Sjørett, bind 7 (Oslo 1966) s. 168.

ett eventuellt förbehåll att tjänsten är felaktig.[9] Detta kan kanske också anses vara gällande svensk rätt. Den uppställda principen är dock allmänt hållen och ger inte otvetydigt svar på vad som i praktiken gäller i de olika situationer som faller inom ramen för utredningens uppdrag. Ett visst klargörande av avlämnandebegreppets innebörd i olika avtalssituationer är därför påkallat.

Vid entreprenadavtal, där det är föreskrivet i avtalet eller eljest förutsatt att slutbesiktning skall äga rum, får avlämnandet anses ske i och med att slutbesiktningen verkställs.[10] Vid avtal om mindre arbeten på fast egendom (el- och VVS-arbeten, målning o. d.) är det mera tveksamt vad som får anses gälla. Enligt utredningens mening torde man få anse att avlämnandet i sådana sammanhang äger rum genom att näringsidkaren uttryckligen eller genom ett konkludent handlande, på ett för konsumenten tydligt sätt, ger till känna att tjänsten är slutförd och därmed färdig för avsyning. Motsvarande torde gälla vid avtal om arbete på lös sak som befinner sig i konsumentens besittning såsom t. ex. vid TV-reparationer och arbete på tyngre hushållsapparater. Vid avtal om arbete på lös sak som för arbetets utförande överlämnats i näringsidkarens besittning – vilket t. ex. är vanligt vid tvätt och reparationer av bilar och mindre hushållsapparater – får avlämnandet som regel anses ske i och med att konsumenten hämtar eller i övrigt tar emot föremålet för tjänsten. Situationen är här i princip densamma som vid köp. För sistnämnda fall finns det därför skäl att – om något annat inte är avtalat – analogt tillämpa köplagens regler om vad som fordras för att godset skall anses avlämnat (9–11 §§). Detta innebär då bl. a. att, om näringsidkaren åtagit sig att sända föremålet för tjänsten till konsumenten, överlämnande av föremålet till transportör skall betraktas såsom avlämnande.[11]

Även om man kan anta att huvudregeln enligt gällande rätt är att näringsidkaren står faran före avlämnandet, gäller denna regel inte utan vissa jämkningar och *undantag*. Till att börja med skall framhållas att det som kan antas gälla beträffande faran och dess övergång naturligtvis är dispositiv rätt.[12] Annat kan alltså avtalas mellan parterna såväl beträffande de händelser för vilka näringsidkaren skall stå faran som beträffande tidpunkten för farans övergång.

Vad först gäller tidpunkten för farans övergång kan parterna komma överens om ett successivt avlämnande och faran övergår då beträffande de olika delarna av det utförda arbetet vartefter de avlämnas. Huruvida avtalet skall anses innefatta att faran delvis skall gå över på beställaren innan allt arbete är avslutat är emellertid beroende på omständigheterna. Om t. ex. slutbesiktning sker beträffande en del av en entreprenad, torde det inte råda någon tvekan om att faran beträffande denna del därmed går över på beställaren.[13] När en näringsidkare i enlighet med avtalet har rätt till betalning efter hand som arbetet fortskrider och det utförda godkänts, torde också i övrigt faran för varje del övergå när betalningen för resp. del är förfallen.[14] Enbart den omständigheten att priset skall erläggas genom olika delbetalningar torde emellertid inte kunna tas till intäkt för en successiv övergång av faran.[15]

Det har hävdats att om det som var färdigt när olyckan inträffade, hade ett självständigt värde för beställaren, uppdragstagaren skulle ha rätt till en proportionerlig del av priset.[16] Utan annat stöd i avtalet för att faran skall

[9] Larentz, Lehrbuch des Schuldrechts, 2 Bd (10 Aufl. München 1972) s. 235 ff.

[10] Se AB 72 (7:2) *bilaga 2:10.*

[11] Hasselrot s. 144 f och Wikander s. 310 samt, betr. köplagsförslaget (SOU 1976:66) s. 188 f. och s. 214 ff.

[12] Wikander s. 307 och Hasselrot s. 153 f.

[13] AB 72 (5:5 jfr 4:7, 7:28 och 7:29) *bilaga 2:10.*

[14] Ussing s. 400 och Wikander s. 307.

[15] Wikander s. 307 f och Hasselrot s. 158.

[16] Hasselrot s. 154 och Selvig s. 363. Jfr dock Wikander s. 307.

övergå innan hela arbetet avlämnats, torde man dock inte kunna draga några slutsatser av den omständigheten att något av det som utförts i och för sig kan betraktas såsom ett avslutat helt.

Enligt AB 72 gäller att beställaren äger taga icke avlämnad del av entreprenaden i bruk om det kan ske utan risk för skada eller hinder för entreprenadens färdigställande (7:27). Ett sådant ibruktagande medför emellertid att faran övergår på beställaren för skada som orsakas härav (5:5). Det har antagits att den motsvarande regeln i Norsk Standard (NS 23.8) också ger uttryck för vad som utan avtal är gällande norsk rätt.[17] Ett hovrättsavgörande är av visst intresse i detta sammanhang.[18] Målet gällde visserligen inte vilken av parterna som skulle stå faran utan om beställaren framställt vitesanspråk inom rätt tid efter entreprenadtidens utgående eller m. a. o. efter avlämnandet. Ett villabygge var försenat men inflyttning skedde vid avtalad tidpunkt och dagarna före ägde en besiktning rum. Två månader senare ägde ytterligare en besiktning rum. Hovrätten fann att den senare besiktningen var att betrakta såsom kontraktsenlig slutbesiktning och att den tidigare besiktningen närmast haft karaktären av besiktning inför den förestående inflyttningen. Entreprenaden hade därför avlämnats först vid den senare besiktningen.

I samma mån som parterna kan bestämma att avlämnandet skall ske successivt innan hela arbetet är färdigt, kan de komma överens om ett senare avlämnande. Om det formella godkännandet eller slutbesiktningen skall äga rum efter det att arbetet avslutats och föremålet för tjänsten tagits i bruk, torde detta medföra att tidpunkten för farans övergång i och för sig också förskjuts. Här måste man dock räkna med det nyss berörda undantaget, att beställaren dessförinnan får stå faran för skador som är att hänföra till hans brukande.[19]

Ett viktigt undantag från principen att näringsidkaren står faran före avlämnandet gäller vid konsumentens dröjsmål med mottagandet (mora accipiendi). Motsvarande undantag gäller som nämnts uttryckligen enligt lag beträffande köp av såväl fast som lös egendom. Innebörden av undantaget är att faran övergår på konsumenten vid den tidpunkt då avlämnandet skulle ha ägt rum under förutsättning dock att det beror på konsumenten att resultatet av tjänsten inte avlämnades i tid.[20] Enligt Wikander (s. 309) övergår faran på beställaren i den mån som olyckshändelsen utan dennes dröjsmål inte skulle ha inträtt. I rättsfallet NJA 1913 A 199, som gällde ersättning för reparation av ett ångfartyg, fick beställaren betala reparationen trots att den gått till spillo på grund av olyckshändelse. HD anförde såsom skäl härför bl. a. att arbetet blivit slutfört och att varvet inte förorsakat att sådan provning och besiktning av arbetet, som förutsatts i avtalet, inte kunnat äga rum. – Enligt AB 72 övergår faran som nämnts vid slutbesiktningen (5:5). Om slutbesiktning på grund av beställarens underlåtenhet inte äger rum inom föreskriven tid övergår faran emellertid vid den tid då slutbesiktning rätteligen skulle ha skett (4:7).[21] Det bör dock framhållas att, om entreprenören på grund av bestämmelsen i 4:3 får rätt till tidsförlängning, detta inte innebär att faran övergår före den sålunda utsträckta entreprenadtidens utgång, inte ens om förlängningen beror på beställaren.[22] En annan sak är att entreprenören under vissa förutsättningar har rätt till ersättning för de kostnader han kan ha förorsakats (5:4).

[17] Sandvik s. 282.

[18] Svea HovR 5:DT 31/1975.

[19] Hasselrot s. 158 och Sandvik s. 282 not 62.

[20] Bengtsson, Avtalstyper s. 138 och Hasselrot s. 146 samt Sandvik s. 281 och Ussing s. 400. Jfr även AB 72 och Motiv AB 72 s. 141.

[21] Motiv AB 72 s. 141.

[22] Sandvik s. 271 och s. 281.

Om konsumenten är i dröjsmål med mottagandet står han faran också för sådana olyckshändelser som skulle ha drabbat resultatet även utan hans dröjsmål, t. ex. att ett hus brandskadas på grund av blixtnedslag. Förut har berörts det undantaget från regeln om farans övergång som grundar sig på konsumentens ibruktagande. Detta gäller emellertid bara beträffande skador som orsakats av ibruktagandet. På motsvarande sätt måste man räkna med att näringsidkaren inte står faran om resultatet av tjänsten skadas till följd av andra förhållanden på konsumentens sida, även om de inte är av det slaget att de kan läggas konsumenten till last såsom försummelse. (Skador som beror på någondera partens culpa ligger naturligtvis vid sidan av problemet angående farans fördelning.) Förhållanden av här åsyftat slag är bl. a. att konsumenten lämnat felaktiga eller missvisande anvisningar, ritningar o. d. och att han tillhandahållit bristfälligt material.[23] – En annan sak är att näringsidkaren kan få rätt till tidsförlängning på grund av förhållanden av detta slag och att han därmed, enligt vad nyss sagts, får stå faran för "vanliga" olyckshändelser under en utsträckt tid.

En fråga som principiellt måste hållas isär från frågan om faran för näringsidkarens prestation är den som rör faran för material som konsumenten tillhandahållit. Här har näringsidkaren bara en vårdplikt.[24] – Om den olyckshändelse som drabbar materialet också medför att näringsidkarens prestation helt eller delvis går till spillo torde det bero på omständigheterna huruvida näringsidkaren skall ha rätt till betalning eller ej. Om olyckshändelsen är en följd av någon bristfällighet hos materialet eller av något annat förhållande för vilket konsumenten har att svara, torde näringsidkaren ha rätt till betalning. I annat fall får hans rätt till betalning bedömas i enlighet med de eljest gällande principerna för farans övergång.[25]

Parterna kan som redan nämnts träffa särskilt avtal som avviker från huvudregeln att näringsidkaren skall stå faran fram till avlämnandet. Detta är exempelvis fallet vid entreprenader enligt AB 72 på löpande räkning. Enligt formuläret för löpande räkning (19/72 § 5) svarar entreprenören enligt 5:5 för skada endast i den mån skadan uppkommit på grund av hans vårdslöshet eller försummelse. Avtal om löpande räkning innebär dock inte någon inskränkning i entreprenörens skyldighet att teckna försäkring enligt 5:22. I motiven till 5:5 har anförts att det speciellt vid ombyggnadsarbeten kan finnas skäl att låta beställaren bära risken för sådan skada på objektet som inte vållas av entreprenören, eftersom risken beträffande objektet i övrigt då redan faller på beställaren.[26] – En särskild fråga är huruvida endast den omständigheten att näringsidkaren skall utföra tjänsten på löpande räkning medför att näringsidkaren inte står faran. Det har antagits att så är fallet. Det skäl som anförts är att näringsidkaren när bestämt pris avtalats inkalkylerat kostnaderna för kasuella skador. Det är därför rimligt att näringsidkaren vid löpande räkning får särskilt vederlag härför. I princip är det emellertid inget som hindrar att kostnaderna för faran skall anses inkalkylerade i priset även vid löpande räkning.[27]

Det har gjorts gällande att näringsidkaren, även om han står faran, ändå inte skall bära risken för vad man kallar *vis major* (force majeure). Med vis major brukar man avse oförutsedda och osedvanliga händelser såsom krig och naturkatastrofer. AB 72 innehåller ett uttryckligt undantag för vis major. Av bestämmelsen i 5:5 följer att näringsidkaren inte svarar för skada

[23] Bengtsson, Avtalstyper s. 114, Hasselrot s. 159 f och Wikander s. 295 och 299 f samt Sandvik s. 268 ff och Ussing s. 400.

[24] Bengtsson, Avtalstyper s. 114 och Wikander s. 297 ff. Sandvik vill dock lägga risken på entreprenören (s. 277 ff).

[25] Hasselrot s. 148 ff och Wikander s. 298.

[26] Motiv AB 72 s. 142; jfr även Ussing s. 400.

[27] Bengtsson, Avtalstyper s. 114 och Sandvik s. 187 och s. 267.

som uppkommer genom "krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet". Såsom praktiska exempel på vad som torde gå in under denna klausul kan nämnas sådana stora rasolyckor som inträffade i Surte på 1950-talet och i Tuve 1977. – Det är oklart huruvida undantaget för vis major skall anses såsom gällande dispositiv rätt. Det är visserligen vanligt förekommande också utomlands i motsvarigheter till AB 72 som även är s. k. agreed documents. Det återfinns emellertid inte i det danska standardkontraktet för entreprenader. Det kan vidare nämnas att angloamerikansk rätt inte godtar undantaget utan stöd av lag. Vad angår svensk rätt har Bengtsson antagit att vis major-undantaget gäller också utan avtalsklausul. Sandvik synes för norsk rätts del vilja lämna frågan obesvarad.[28]

Vad som gäller om faran och dess övergång torde *sammanfattningsvis* kunna anges på följande sätt. Näringsidkaren står som regel faran för att hans prestation drabbas av olyckshändelse före avlämnandet. Avlämnandet innebär att näringsidkaren på ett för konsumenten någorlunda tydligt sätt överlämnat arbetet till denne. Tidpunkten för avlämnandet kan av parterna förläggas till tiden före färdigställandet, till tidpunkten för färdigställandet eller föremålets faktiska överlämnande eller till någon tidpunkt därefter, t. ex. då arbetet skall godkännas. Genom avtal kan parterna också bestämma att faran omedelbart skall övergå på konsumenten vartefter arbetet fortskrider, något som är vanligt vid löpande räkning. Avtalet kan vidare innebära att näringsidkaren inte svarar för olyckshändelse som är att betrakta såsom force majeure. Såsom undantag gäller att konsumenten står faran om skadan har samband med att han tagit föremålet i bruk före avlämnandet eller med att han tillhandahållit olämpligt material eller lämnat olämpliga anvisningar för arbetets utförande.

10.2 Utredningens överväganden

En första fråga som måste avgöras är om näringsidkaren alls skall stå faran för sin prestation. Det kan hävdas att näringsidkaren bör ha rätt till ersättning för allt det material han tillhandahållit och allt arbete han utfört även om det helt eller delvis gått förlorat på grund av en olyckshändelse. I vart fall kan man tycka att näringsidkaren skulle ha rätt till en proportionerlig del av priset om det som var färdigt när olyckan inträffade hade ett självständigt värde för beställaren.

Flera skäl talar emellertid för att näringsidkaren under en viss tid skall stå faran för sin egen prestation och alltså inte utan vidare vara berättigad till ersättning allt eftersom tjänsten utförs. Om man som utredningen föreslår (se 8.3.1) vill hålla fast vid att näringsidkaren som regel skall ha ett resultatansvar, ligger det nära till hands att näringsidkaren inte skall ha rätt till betalning om resultatet uteblir, även om detta inte beror på näringsidkarens försummelse utan på olyckshändelse. Utgångspunkten är då näringsidkarens i princip strikta skyldighet att åstadkomma det utfästa resultatet. Resultatet är visserligen beroende av vad som har avtalats, men inom den ramen är det strikt. Tjänsten skall anses felaktig om resultatet

[28] Bengtsson, Avtalstyper s. 114 och Källenius s. 140 f samt Sandvik s. 273 f.

avviker från vad som har avtalats såvida inte avvikelsen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.[1]

Ett annat skäl som har anförts för att näringsidkaren bör stå faran är att han har egendomen på vilken arbetet skall utföras i sin besittning eller under sin kontroll. Han har därmed större möjligheter att avvärja olyckstillbud och att minska omfattningen av eventuella skador på egendomen. I många praktiskt viktiga fall är föremålet för tjänsten inte helt i näringsidkarens besittning eller uteslutande under hans kontroll. När det gäller mindre arbeten på fast egendom och arbeten på lösa saker som befinner sig i konsumentens bostad, kan man visserligen säga att föremålet för tjänsten befinner sig under näringsidkarens kontroll om det ifrågavarande arbetet slutförs under några timmar då han hela tiden är närvarande. Om arbetet däremot utförs under flera dagar och konsumenten och hans familj bebor huset eller nyttjar den fastighet på vilket arbetet skall utföras, är kontrollmöjligheterna naturligtvis begränsade. Det måste dock framhållas att de inte heller i detta senare fall är uteslutna. Näringsidkaren torde allt efter omständigheterna kunna vidta skyddsanordningar, göra avspärrningar och, inte minst, lämna anvisningar till konsumenten och varna honom för sådana risker som kan skada det utförda arbetet (t. ex. genom uppsättandet av skyltar såsom "nymålat"). Avvikelser som beror på att konsumenten eller någon för vilken han har att svara inte iakttar föreskrifter av detta slag bör naturligtvis inte drabba näringsidkaren.

Med hänsyn härtill anser utredningen att övervägande skäl talar för att näringsidkaren skall stå faran för sin prestation såväl vid avtal om arbete på lös sak som är i näringsidkarens besittning som när det gäller arbete på fast egendom eller lös sak som är i konsumentens besittning.

Om näringsidkaren, som utredningen föreslår, skall stå faran inställer sig frågan vid vilken tidpunkt denna bör övergå på konsumenten. Olika tillfällen är här tänkbara: när tjänsten slutförts, när konsumenten mottagit tjänsten, när han mottagit tjänsten och också fått tillfälle att besiktiga den samt, slutligen, när han mottagit tjänsten och – med eventuella reservationer – också godkänt den.

Om man som enda skäl för att näringsidkaren skall stå faran åberopar hans skyldighet att åstadkomma ett visst resultat, skulle det vara tillräckligt att faran övergick i och med att tjänsten slutförts. Ett viktigt moment är emellertid att den som står faran skall vidta lämpliga åtgärder för att förebygga olyckshändelser. Detta talar för att faran inte bör övergå på konsumenten förrän näringsidkaren gett till känna för konsumenten att han anser sig ha slutfört tjänsten. Det bör också krävas att konsumenten förstått innebörden härav. Det bör därför fordras ett överlämnande från näringsidkarens sida. Beroende på omständigheterna kan det vara tillräckligt om överlämnandet är verbalt eller t. o. m. konkludent.

Frågan är emellertid om tidpunkten för farans övergång inte bör läggas ännu senare. Om faran övergår innan konsumenten fått tillfälle att besiktiga resultatet, kommer han i påtagliga bevissvårigheter om näringsidkaren påstått att tjänsten slutförts men resultatet i verkligheten varit ofullständigt eller bristfälligt. Enligt utredningens mening bör därför faran övergå på konsumenten när tjänsten överlämnats på sätt nyss sagts och konsumenten också fått tillfälle att besiktiga den. Dessa rekvisit får anses uppfyllda när

[1] Se avsnitt 11.1.

en konsument hämtar ett föremål som varit inlämnat för reparation. Rekvisiten får också anses uppfyllda när t. ex. en TV-reparatör eller el-installatör, sedan arbetet avslutats vid ett hembesök hos konsumenten, säger att arbetet är avslutat och gör sig beredd att lämna konsumentens bostad.

Ingenting bör emellertid hindra parterna att komma överens om att faran skall övergå ännu senare. En sådan överenskommelse får intolkas i avtal som förutsätter att en formell slutbesiktning skall ske. Så länge de nyss förordade rekvisiten är uppfyllda, bör heller ingenting hindra att parterna kommer överens om att faran för någon eller några delar av arbetet skall övergå innan hela arbetet är avslutat. Vid renovering av en villa kan det t. ex. vara naturligt att entreprenören avslutar arbetena rum för rum. Om han i ett sådant fall bara tydligt klargör för konsumenten när varje särskilt rum är klart och ger honom tillfälle att kontrollera arbetet, bör man alltså kunna godta att faran övergår successivt.

Även om det som bör krävas för farans övergång i praktiken kan te sig ganska olika beroende på vilken avtalssituation det är fråga om, är de grundläggande kraven som bör uppställas desamma såväl vid avtal om arbetet på lös sak i näringsidkarens besittning, som vid avtal om arbete på lös sak i konsumentens besittning och arbete på fast egendom. Enligt utredningens mening är det naturligt och lämpligt att, oberoende av avtalssituation, här använda ett gemensamt begrepp, nämligen *avlämnande*. Begreppet är vedertaget just när det gäller frågan om farans övergång och har i allmänhet fått den innebörd som här föreslagits för avtal på tjänsternas område.

Enligt vad utredningen föreslår i avsnitt 11.2 skall felbedömningen i princip inte ske tidigare än vid avlämnandet. Utredningen föreslår vidare (11.3) att avlämnandet skall utgöra utgångspunkten för preskriptionsfristen vid fel. Att knyta farans övergång till tidpunkten för vad som här kallas avlämnande har den rättstekniska fördelen att samma tidpunkt alltså gäller dels för farans övergång, dels såsom utgångspunkt för felbedömningen och dels såsom utgångspunkt för preskriptionsfristen vid fel.

Om huvudregeln sålunda bör vara att näringsidkaren står faran för olyckshändelse som drabbar hans prestation före avlämnandet, kvarstår frågan om denna regel bör vara utan *undantag*.

Det har antagits – i vart fall beträffande entreprenader – att näringsidkaren inte står faran då arbetet skall utföras på löpande räkning, dvs. när bestämt pris inte avtalats. Det skäl som anförts är att näringsidkaren, när bestämt pris avtalats, inkalkylerat kostnaderna för kasuella skador och att det därför är rimligt att näringsidkaren vid löpande räkning får särskilt vederlag härför. Kostnaderna för faran – försäkringspremier och kostnader för säkerhetsanordningar – kan dock inkalkyleras i priset även vid löpande räkning.[2] Att näringsidkaren vidtar rimliga säkerhetsåtgärder av här antytt slag ligger givetvis även i konsumentens intresse och det kan inte anses oskäligt att näringsidkaren, då priset inte är bestämt, begär ersättning för kostnaderna. Såvitt utredningen kan bedöma finns det därför inte skäl att vid avtal på löpande räkning göra undantag från den föreslagna principen att näringsidkaren skall stå faran. Härtill kommer ytterligare ett par synpunkter som talar emot ett sådant undantag. Det ena är att ifrågavarande avtal ofta inte är renodlade avtal med fast pris eller renodlade avtal på löpande räkning.

[2] Se AB 72 (6:6) *bilaga 2:10.*

Ett undantag från regeln om faran vid avtal på löpande räkning skulle därför ofta kunna leda till tolkningssvårigheter. Oavsett hur det förhåller sig härmed, är det enligt utredningens mening olämpligt med olika principer för farans fördelning när det ofta beror på en slump om parterna kommer överens om ett bestämt pris eller ej. – Sandvik (s. 187) har anfört att ett undantag från fareregeln vid avtal på löpande räkning erbjuder den rättstekniska fördelen att man bl. a. undgår att behöva ta ställning till om en kvalitetsavvikelse har sin orsak i en skada eller i att själva arbetet har misslyckats. Enligt utredningens mening är det tvivelaktigt om detta resonemang håller.

Nästa fråga är om näringsidkaren, även om han står faran, också skall bära risken för *force majeure*. Skador av här avsett slag torde normalt sett inte vara försäkringsbara. Vem som än står faran drabbas därför hårt när dessa händelser inträffar. Om en näringsidkares verkstad ödeläggs på grund av en naturkatastrof och näringsidkaren står faran, får han sålunda inte ersättning för det arbete han lagt ner på föremål han har i sin besittning från vare sig konsument eller försäkringsbolag. Någon måste emellertid stå faran även i dessa situationer och tillräckliga skäl för att göra ett undantag från huvudregeln har utredningen inte funnit. Det kan erinras om att konsumenten står faran för föremålet på vilket arbetet är utfört och att också han således drabbas av en kännbar förlust. Med hänsyn härtill kan det vara en rimlig avvägning att konsumenten slipper betala för arbete som inte har avlämnats och som han på intet sätt har kunnat tillgodogöra sig.

Ett oomstritt undantag från huvudregeln om att näringsidkaren står faran för sin prestation före avlämnandet gäller vid konsumentens dröjsmål eller närmare bestämt när avlämnandet inte sker i rätt tid och förseningen beror på konsumenten. Motsvarighet till detta undantag finns, som redan nämnts, för köprättens del såväl när det gäller köp av lös egendom som vid fastighetsköp. Det är även konsumenttjänstutredningens uppfattning att faran för näringsidkarens prestation bör övergå på konsumenten när denne kommit i dröjsmål med mottagandet. Enligt utredningens mening kan det emellertid i vissa situationer te sig obilligt att faran skall övergå på konsumenten omedelbart när denne kommit i dröjsmål med mottagandet. Om t. ex. en kamera lämnats in för reparation och parterna kommit överens om att den skall vara klar för avhämtning viss dag, och konsumenten inte hämtar kameran förrän några dagar senare bör detta inte ha till följd att faran för näringsidkarens prestation övergår före det faktiska avlämnandet. Konsumentens skyldighet att hämta föremålet för tjänsten sammanfaller visserligen inte alltid i tiden med näringsidkarens skyldighet att vara klar. Man kan emellertid inte bortse från att detta ibland är fallet och – inte minst – att näringsidkare kan komma att föreskriva en sådan skyldighet om detta får betydelse för farans övergång. Däremot finns det inte skäl att låta näringsidkaren under någon längre tid riskera att inte få betalt för sitt arbete på grund av att föremålet för tjänsten inte avhämtas. Enligt utredningens mening bör därför regeln om att näringsidkaren står faran före avlämnandet förses med det undantaget att faran övergår på konsumenten när denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken. Detta bör dock bara gälla vid avtal om arbete på lös sak som överlämnats i näringsidkarens besittning. I övriga fall bör faran gå över på konsumenten så snart avläm-

nandet försenas och detta beror på konsumenten.

Medan näringsidkaren står faran kan skador inträffa som visserligen är av kasuell karaktär men ändå kan hänföras till konsumenten. Här avses skador som utan att konsumenten gjort sig skyldig till försummelsen (culpa) beror på att han tillhandahållit bristfälligt material eller lämnat felaktiga anvisningar och skador som förorsakats av annan näringsidkare som konsumenten samtidigt anlitat för ett arbete som har samband med det ifrågavarande. För skador av detta slag anses näringsidkaren inte böra stå faran. Även enligt utredningens mening finns det skäl att utesluta dessa skador från området för näringsidkarens ansvar. Hit bör för övrigt räknas också sådana skador som är en följd av att konsumenten tagit föremålet för tjänsten i bruk före avlämnandet.

Sammanfattningsvis anser utredningen att konsumenttjänstlagen bör innehålla en regel enligt vilken näringsidkaren står faran för sin prestation före avlämnandet, dock med vissa undantag för försenat avlämnande som beror på konsumenten. Näringsidkaren bör bara stå faran för rena olyckshändelser, dvs. inte för omständigheter som är att hänföra till konsumenten (även om dessa är av kasuell karaktär). Några undantag bör inte gälla vid avtal på löpande räkning och inte heller beträffande händelser av force-majeure-karaktär. Av lagregeln bör tydligt framgå att det är fråga om s. k. prisfara.

Utredningen föreslår en särskild paragraf om faran för näringsidkarens prestation (2 kap. 14 §). Enligt denna skall konsumenten inte vara skyldig att betala för näringsidkarens prestation i den mån den har förstörts genom en olyckshändelse före avlämnandet. Undantag gäller om avlämnandet har försenats på grund av konsumenten eller, vid tjänst avseende sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning, om konsumenten kommit i väsentligt dröjsmål med avhämtandet.

En betydelsefull fråga är slutligen om den förordade bestämmelsen om faran skall vara *tvingande eller dispositiv*. Enligt utredningens mening finns det inte skäl att medge några friskrivningar. Genom att det står parterna fritt att bestämma tidpunkten för avlämnandet erbjuder paragrafen den flexibilitet som kan anses lämplig och påkallad. Att parterna fritt skall kunna bestämma tidpunkten för avlämnandet innebär inte någon möjlighet för ett otillbörligt kringgående av paragrafens syfte. I avlämnandebegreppet skall under alla förhållanden ligga att näringsidkaren förklarat arbetet eller en del därav avslutat och att konsumenten fått tillfälle att besiktiga det som utförts.

11 Fel i näringsidkarens prestation

I detta kapitel behandlas vilka befogenheter konsumenten bör ha om näringsidkarens prestation är felaktig och under vilka förutsättningar konsumenten bör få göra gällande dessa befogenheter.

11.1 Felbegreppet

Enligt gällande rätt anses en tjänst i princip felaktig om näringsidkarens prestation framför allt i kvalitetshänseende inte motsvarar vad konsumenten har rätt att kräva.[1] Enligt utredningens mening bör det vara en utgångspunkt att fel – på samma sätt som enligt gällande rätt – principiellt sett definieras som en avvikelse från vad näringsidkaren är skyldig att prestera.

Innan utredningen går närmare in på vad som bör anses såsom fel, skall här framhållas att den omständigheten att ett fel i rättsteknisk mening föreligger, inte obetingat bör leda till att konsumenten skall kunna göra gällande alla påföljder som i och för sig ställs till förfogande. För vissa påföljder bör det krävas mer än att ett relevant fel föreligger: väsentlighet för hävning, faktisk möjlighet att prestera naturaprestation, försummelse vid skadestånd osv. Detta utvecklas närmare i avsnitt 11.5 och 13.1. En annan förutsättning för att konsumenten skall kunna göra gällande påföljer för fel är att han fullgjort sin reklamationsskyldighet (se 11.4). Fel bör med andra ord ses såsom ett "mellanbegrepp" – en knutpunkt mellan näringsidkarens skyldigheter och konsumentens befogenheter då näringsidkaren inte uppfyller sina skyldigheter.

Avvikelse från vissa krav på prestationen

I kapitel 8 har utredningen behandlat vilka krav konsumenten bör kunna ställa på näringsidkarens prestation och vilka förpliktelser som för näringsidkarens del bör följa av avtalet. Flera av de krav och förpliktelser som där föreslås är emellertid sådana att en avvikelse därifrån lämpligen inte bör betraktas som fel. För att sanktionera dessa krav och förpliktelser bör andra påföljder än de som är knutna till felbegreppet komma ifråga. Om näringsidkaren brister i sin skyldighet att avråda eller i sin skyldighet att utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt (jfr 8.6), bör detta sålunda få följder för priset. Om tjänsten inte utförs i rätt tid (jfr 8.7), är det vidare dröjsmåls- och inte felpåföljder som bör komma ifråga.

[1] Rodhe § 22 och Wikander s. 95 samt för köprättens del Hellner, Köprätt s. 136 ff.

Av de förpliktelser som åvilar näringsidkaren är det i första hand skyldigheten att åstadkomma ett visst *resultat* som bör sanktioneras som fel. Härunder inbegrips också det fallet att resultatet inte är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt.

Om resultatet av tjänsten avviker från vad konsumenten har rätt att kräva, skall tjänsten alltså enligt utredningens mening anses felaktig. Denna avvikelse kan ha sin grund i utförandet eller i använt material. Avvikelsen kan bestå i att resultatet är av sämre kvalitet än vad konsumenten har rätt att kräva (peius). Med kvalitet bör också förstås att resultatet motsvarar de estetiska krav som konsumenten beroende på avtalet och omständigheterna har fog för. Men fel bör anses föreligga också om resultatet har annan egenskap än som är avtalat eller konsumenten haft anledning att räkna med (aliud). Om en konsument träffar avtal med en målare att hans fönsterkarmar skall målas blå, men de målas vita, är detta ett fel även om någon som helst anmärkning i och för sig inte kan riktas mot färgens eller målningsarbetets kvalitet.

Enligt vad som har sagts i kapitel 8 åligger det emellertid näringsidkaren inte endast att åstadkomma ett visst resultat. Han skall också utföra tjänsten på ett *fackmässigt* tillfredsställande sätt och med *omsorg* ta tillvara konsumentens intressen. Om en näringsidkare bryter mot omsorgsplikten kan detta ofta leda till att prestationen blir felaktig. Om t. ex. en takläggare på grund av bristande fackkunskap lägger plattor med alltför liten överlappning, kan detta få till följd att taket inte håller tätt mot nederbörd. Det är dock inte säkert att brott mot omsorgsplikten leder till ett felaktigt resultat. Även om arbetet görs slarvigt, kan resultatet ändå bli bra. Däremot kan det tänkas att brott mot fackmässighet och omsorg gör att arbetet tar längre tid än normalt. Näringsidkarens brott mot omsorgsplikten i detta fall bör dock inte sanktioneras som fel men kan få betydelse för beräkning av priset (se 9.1.4).

Det kan emellertid förhålla sig så att ett arbete utförs fackmässigt och omsorgsfullt utan att leda till avsett resultat. En näringsidkare är t. ex. under viss skälig tid sysselsatt med att söka få en apparat att fungera. Han gör sedan den rimliga bedömningen att det på grund av apparatens gamla och dåliga skick inte lönar sig att lägga ned mer arbete på den. I detta fall är frågan, om det skall anses föreligga en avvikelse från vad konsumenten har rätt att kräva, dvs. fel, beroende av vad som kan anses ha avtalats mellan parterna. Ofta kan prestationen säkert betraktas som avtalsenlig om näringsidkaren inom ramen för normal yrkesskicklighet gjort så gott han har kunnat. Om det däremot kan anses att näringsidkaren har utfäst ett visst resultat, bör prestationen anses felaktig om detta resultat inte uppnås.

En särskild fråga är hur *kvantitativa avvikelser* skall bedömas. Ett arbete som inte har utförts i hela den omfattning som beställts kan självklart inte anses motsvara avtalat resultat. Inom köprätten talar man i motsvarande situation om "brist i godset". Enligt 50 § köplagen skall vad som gäller om fel i tillämpliga delar också gälla för brist. Brist beskrivs så att "godset ej uppgår till full myckenhet men, efter vad köparen måste antaga, är av säljaren avlämnat såsom fullt". Bestämningen bygger på två subjektiva rekvisit, nämligen på vad köparen måste anta om vad säljaren avsett. Köplagsutredningen föreslår en förenkling av bestämmelsen.[2] Förhållanden

[2] SOU 1976:66 s. 323 f.

som med den allmänna köplagens terminologi skall klassificeras som "brist", skall kunna räknas som "fel" vid tillämpning av konsumentköplagen. Med hänsyn till frågans ringa praktiska betydelse ansågs en uttrycklig bestämmelse härom obehövlig i konsumentköplagen.[3] I AB 72 förekommer i flera sammanhang termen "brist eller fel". Enligt de inledande begreppsbestämningarna i AB 72 föreligger brist när del av entreprenaden icke utförts och fel när del av entreprenaden icke kontraktsenligt utförts.

När det gäller kvantitativ avvikelse från avtalad prestation är man inne på gränsområdet mellan fel och dröjsmål. I principiell överensstämmelse med vad som gäller inom köprätten bör gränsen till dröjsmål enligt utredningens mening dras så, att om näringsidkaren avsett att tjänsten, sådan den är utförd, skall motsvara full prestation och konsumenten kunnat inse detta, bör reglerna om fel vara tillämpliga. Om näringsidkaren själv är medveten om att han endast fullgjort en del av sin skyldighet, bör däremot reglerna om dröjsmål tillämpas.[4] Påföljderna vid fel och påföljderna vid dröjsmål är enligt utredningens förslag i stor utsträckning desamma (se 11.5 och 12.3). Enligt av utredningen föreslagna regler får skillnaden mellan fel och dröjsmål betydelse främst då en konsument inte reklamerar. Vid brist (= fel) mister konsumenten alla sina befogenheter om han inte reklamerar (11.4.7). Vid partiellt dröjsmål krävs däremot inte reklamation för att konsumenten skall vara bibehållen rätten att kräva utförande av vad som återstår (12.2.3). Om en näringsidkare menar att tjänsten är utförd i dess helhet, bör han därför i eget intresse se till att konsumenten får detta klart för sig. I tveksamma fall bör en kvantitativ avvikelse bedömas som dröjsmål.

En annan särskild fråga är om s. k. *instruktionsfel* bör betraktas som fel i rättsteknisk mening. Med instruktionsfel avses då att resultatet av den utförda tjänsten – efter avlämnandet – förstörs eller skadas på grund av att näringsidkaren underlåtit att lämna erforderliga anvisningar till konsumenten eller lämnat missvisande anvisningar. Den som lackerat ett golv glömmer att varna konsumenten för att gå på golvet innan det hunnit torka ordentligt. Den som renoverat en bilmotor säger inte åt konsumenten att bilen måste köras med viss försiktighet under de första milen.

Det är inte säkert att näringsidkarens underlåtelse att lämna instruktioner alltid bör medföra ansvar för honom. Näringsidkaren bör inte bli ansvarig om han underlåter att lämna instruktioner beträffande sådant som var och en bör känna till. En näringsidkare har t. ex. anledning att räkna med att en konsument inte de närmaste timmarna efter avslutad lackering av ett trägolv beträder detta. Annorlunda är det om ett nygjutet betonggolv fordrar bevattning flera gånger efter det att arbetet gjorts klart. I sistnämnda fall bör näringsidkaren rimligen svara för att han inte har instruerat konsumenten. Frågan är dock om försummelsen och dess följder är att betrakta såsom fel i rättsteknisk mening eller om konsumenten bara skall kunna kräva ersättning för den skada som näringsidkaren orsakat. I det förra fallet kan konsumenten – enligt vad som föreslås i avsnitt 11.5 – kräva avhjälpande, innehålla betalningen och fordra prisavdrag. Under vissa omständigheter kan han till och med häva. I det senare fallet måste han begära skadestånd, något som är förhållandevis mer besvärligt att effektuera. Näringsidkarens skyldighet att lämna erforderliga instruktioner ligger som tidigare sagts inom ramen för hans omsorgsplikt. Utredningen anser därför

[3] Prop. 1973:138 s. 194.

[4] Jfr Hellner, Köprätt s. 151.

att instruktionsfel – som åstadkommer en avvikelse från det resultat konsumenten har rätt att kräva – bör anses som fel i rättsteknisk mening.

I den juridiska litteraturen brukar man skilja mellan vad man kallar *konkret fel*, å ena sidan, och *abstrakt fel*, å den andra.[5] Konkret fel anses föreligga om prestationen avviker från en individuell standard som bestämts i avtalet eller på annat sätt följer av omständigheterna i det särskilda fallet. Hit bör även räknas de fall då resultatet avviker från vad näringsidkaren vet om konsumentens individuella önskemål, även om dessa inte kan sägas utgöra en del av avtalet. Abstrakt fel föreligger om inget är avtalat om prestationens kvalitet eller följer av omständigheterna men prestationen avviker från normal standard. I praktiken ter det sig naturligast att vid felbedömningen ta hänsyn till förhållanden av såväl generellt som individuellt slag.

Enligt vad utredningen föreslår (8.1) skall näringsidkaren utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Denna föreslagna regel ger uttryck åt en normal standard som näringsidkaren i allmänhet skall följa. Enligt en särskild bestämmelse som föreslås skall tjänsten utföras så att resultatet står i överensstämmelse med vissa säkerhetsföreskrifter. Sistnämnda bestämmelse ger inte utrymme för några individuella avvikelser. Det gör däremot den föreslagna bestämmelsen om resultatet. Har inget avtalats skall resultatet emellertid motsvara vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande slag.[6] Vad här anförts visar att de krav, som enligt vad utredningen föreslår skall ställas på näringsidkarens prestation, grundar sig på både normal och individuellt bestämd standard. I den mån den normala standarden är tvingande innebär detta dock, att man – om avtalet anger en individuell standard på lägre nivå – skall tillämpa en abstrakt felbedömning. Även om något annat är avtalat är tjänsten t. ex. alltid felaktig om resultatet inte är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. I den mån tvingande bestämmelser om tjänstens kvalitet inte är med i bilden, innebär utredningens förslag inte någon ändring jämfört med vad som gäller för närvarande. Avtalets utförlighet och förekomsten av individuella tolkningsdata blir bestämmande för om man skall tillämpa en konkret eller abstrakt felbedömning.

Avvikelsens orsak

Tidigare har sagts att en näringsidkare svarar såsom för fel när prestationen avviker från vad konsumenten har rätt att kräva. Detta gäller till en början naturligtvis om denna avvikelse har sin orsak i bristande omsorg eller fackmässighet hos *näringsidkaren* själv. Men näringsidkaren bör enligt utredningens mening självklart också svara för om det är någon av hans anställda som på detta sätt förorsakat att prestationen avviker från den kvalitet eller de egenskaper som prestationen skall ha.

Ytterligare bör ansvar läggas på näringsidkaren i sådana fall där varken han själv eller någon av hans anställda varit försumlig men han anlitat ett annat företag – t. ex. en underentreprenör – som i sin tur varit den direkta orsaken till felet. När felet består i en avvikelse från avtalat resultat blir det i princip inte aktuellt att efterforska om det förekommit någon försummelse, eftersom felansvaret då bör vara strikt. Det skall också erinras om att näringsidkaren bör ha ett strikt ansvar för använt material som han

[5] Bengtsson, Avtalstyper s. 119 och Rodhe § 22 b) – c) samt för köprättens del Hellner, Köprätt s. 138 ff med hänv.

[6] Se avsnitt 8.3.

tillhandahåller i samband med tjänstens utförande (se 8.2). Detta innebär i sin tur att i den mån ett fel beror på använt material så bör näringsidkaren svara för detta även om han inte varit försumlig i något avseende.

Om det är ganska klart att näringsidkaren skall svara för avvikelser som beror på omständigheter på hans egen sida så är det något mer diskutabelt vad som bör gälla när avvikelsen beror på andra förhållanden. Visserligen bör näringsidkaren självklart gå fri från felansvar om felet beror på vårdslöshet eller försummelse hos *konsumenten* eller hos någon som tillhör dennes hushåll (barn, gäster osv.). Om resultatets bristfälliga skick beror på att konsumenten tillhandahållit felaktigt material eller lämnat felaktiga anvisningar skulle man också kunna hävda att detta inte borde medföra någon påföljd för näringsidkaren. Huruvida han i sådana fall bör undgå ansvar måste enligt utredningens mening emellertid bedömas med hänsyn till omständigheterna. Som tidigare utvecklats bör näringsidkaren utföra tjänsten på ett fackmässigt sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Detta innebär bl. a. att han skall ställa sin sakkunskap till konsumentens förfogande. Detta överensstämmer för övrigt också med gällande rätt.[7] Om konsumenten tillhandahåller bristfälligt material som näringsidkaren inser inte lämpar sig för den ifrågavarande tjänsten bör han alltså underrätta konsumenten om detta. Gör han ej det är det inte mer än rimligt att han får ta ansvar för fel som beror på materialet trots att han själv inte tillhandahållit det. På motsvarande sätt bör näringsidkaren inte okritiskt få rätta sig efter konsumentens anvisningar. Även här bör han ställa sin sakkunskap till förfogande så att beställningen får den utformning som näringsidkaren, med sina insikter, anser bäst leda till det av konsumenten önskade resultatet. I vilken omfattning näringsidkaren bör nagelfara ritningar och anvisningar från konsumentens sida måste givetvis bero på omständigheterna.[8] Ibland kan en näringsidkare bara anses såsom fackman när det gäller att utföra själva arbetet men däremot inte när det gäller att avgöra hur arbetet bör läggas upp. Om konsumenten till grund för sin beställning har ritningar som i sin tur är upprättade av en annan fackman (t. ex. arkitekt eller teknisk konsult) bör näringsidkaren som regel kunna arbeta efter sådana anvisningar.

Ett närbesläktat fall är att avvikelsen från avtalat resultat beror på annan näringsidkare som konsumenten anlitat för något arbete som har samband med det ifrågavarande uppdraget. Näringsidkaren bör alltså inte svara för avvikelser som beror på vårdslöshet eller försummelse hos någon som konsumenten anlitat, antingen det är en sidoentreprenör eller annan näringsidkare. Om t. ex. en konsument anlitar ett företag för att borra en brunn och ett annat för att installera pumpen, bör pumpinstallatören inte svara för att installationen misslyckas på grund av att borraren gjort ett felaktigt arbete. Installatören måste dock inom ramen för fackmässigheten ta hänsyn till förhållandena i det enskilda fallet.

Ytterligare ett skäl till att näringsidkaren inte kan uppnå avtalat resultat kan vara att *föremålet för tjänsten* är i sådant skick att tjänsten inte kunnat utföras på det sätt som näringsidkaren haft anledning att räkna med. Det kan ofta vara fråga om föremål som är mer eller mindre begagnade och som med åren blir alltmer särpräglade. En vanskött bil kan visa sig ha dolda brister som en näringsidkare normalt sett inte har anledning att

[7] Bengtsson, Avtalstyper s. 119, Wikander s. 55 ff och Hasselrot s. 84 ff.

[8] Jfr t. ex. Svea HovR 1970 XI:DT 7. Tomtägare hade ombesörjt markeringar för grävning av grund. Dessa hade inte varit felaktiga på något för grävningen avgörande sätt. Men entreprenören hade inte förstått innebörden av dem. Hans underlåtenhet att skaffa sig upplysning om hur markeringarna skulle användas medförde att han misstolkade dem och utförde grävningen felaktigt. För detta fick entreprenören själv bära ansvaret.

räkna med hos bilar av ifrågavarande märke och årsmodell. Även en omständighet av detta slag bör näringsidkaren kunna åberopa till befrielse från ansvar. Bagatellartade brister som sammanhänger med svårigheten vid ett ombyggnadsarbete eller liknande torde också i viss utsträckning få tolereras.[9]

Huruvida en avvikelse från avtalat resultat beror på näringsidkaren eller föremålet för tjänsten kan ibland vara svårt att avgöra. Utredningen vill framhålla att föremålet inte behöver vara i sådant skick att det är helt uteslutet att uppnå det eftersträvade resultatet för att näringsidkaren skall undgå felansvar. Frågan hur mycket arbete och tid en näringsidkare bör lägga ned för att få t. ex. en bil eller TV att fungera måste bedömas med fackmässigheten som måttstock. Med hänsyn till konsumentens intresse av att kostnaderna hålls på en rimlig nivå måste näringsidkaren göra en avvägning av hur mycket han skall göra för att uppnå avsett resultat. Någon "överservice" i den meningen att näringsidkaren regelmässigt gör betydligt mer än vad som normalt behövs i likartade fall bör givetvis inte förekomma. Hjälper inte de åtgärder som normalt behövs för att uppnå resultatet – att få föremålet att fungera – kan det vara rimligt att hänföra orsaken till det uteblivna resultatet till föremålets beskaffenhet. Detta förutsätter emellertid att näringsidkaren inte gjort avkall på vare sig normal fackmässig felsökning eller den provkörning e. d. som med hänsyn till omständigheterna är motiverad.[9a]

Vad som hittills har berörts har gällt anledningar till avvikelse från avtalat resultat som kunnat hänföras antingen till näringsidkarens sida eller till konsumentens sida. Man har emellertid att räkna med ett område däremellan.

Här avses sådana *yttre omständigheter* som olyckshändelser samt otjänlig väderlek och avbrott i de allmänna kommunikationerna. I vilken utsträckning hänsyn skall få tas till sådana omständigheter är en fråga som har särskild aktualitet vid dröjsmål. Den saknar dock inte helt betydelse vid fel. En del av dessa omständigheter är av det slaget att de inte är helt opåverkbara för näringsidkaren men den ekonomiska uppoffringen för att undanröja det ifrågavarande hindret är så stor att det måste jämställas med faktisk omöjlighet. Som exempel kan nämnas arbetskonflikt, sjukdomsfall o. d. I den mån omständigheter av detta slag påverkar resultatet i negativ riktning så att det inte motsvarar vad konsumenten enligt avtalet har rätt att kräva, är alltså frågan om näringsidkaren skall få åberopa detta till befrielse från ansvar för fel. Enligt utredningens mening bör näringsidkaren inte ges en sådan möjlighet till ansvarsbefrielse. Frågan har att göra med vem som skall stå faran för händelser av detta slag och har delvis redan behandlats i kapitel 10. Av den i det sammanhanget föreslagna bestämmelsen framgår dock att näringsidkarens ansvar för dessa yttre omständigheter som regel upphör i och med det s. k. avlämnandet. – En särskild fråga är dock om en näringsidkare skall kunna komma ifrån ansvaret genom att visserligen utfästa ett visst resultat, men göra förbehåll för att resultatet inte kan uppnås, t. ex. på grund av dåliga väderleksförhållanden. Motsvarande spörsmål har än större betydelse vid dröjsmål. Utgångspunkten vid bedömningen av denna fråga är – med hänsyn till den grundläggande avtalsfriheten – att ett förbehåll av angiven karaktär måste godtas. En annan sak är att förbehållet ofta kan anses som oskäligt. Här hänvisas till framställningen om dröjsmålsbegreppet (12.1).

[9] Se t. ex. HovRVS 1967 IV:121. Fasadplattor hade satts skevt då underlaget inte utjämnats. Då blott bagatellartat utseendefel förelåg och med hänsyn till svårigheten att få äldre timmerväggar räta ogillades yrkande om prisnedsättning.

[9a] Jfr NJA 1973 s. 493.

Sammanfattningsvis anser utredningen alltså att näringsidkaren skall ansvara såsom för fel om tjänsten i materiellt hänseende, dvs. såvitt gäller utfört arbete eller använt material, avviker från vad som avtalats eller vad konsumenten med stöd av de i dessa hänseenden föreslagna reglerna om näringsidkarens prestation har rätt att kräva. Näringsidkaren bör dock vara fri från ansvar om avvikelsen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Med omständighet som är att hänföra till konsumenten bör förstås dels konsumentens eget vållande, dels vållande hos någon för vilken konsumenten svarar, dels beskaffenheten hos föremålet för tjänsten eller material som konsumenten tillhandahållit, dels också olyckshändelse för vilken konsumenten står faran.

Felbedömningen kan ibland aktualisera vissa *bevisfrågor* som det finns anledning att beröra i detta sammanhang. Till att börja med är det naturligtvis konsumenten som måste åberopa och också visa att det föreligger en avvikelse från avtalsenlig prestation. Nästa fråga är vem som har bevisbördan för orsaken till avvikelsen. I de allra flesta fall torde det inte vara förenat men några större svårigheter att avgöra om felet beror på konsumenten eller näringsidkaren. Om en avvikelse visar sig under normal hållbarhetstid, beror den sannolikt på bristande hållbarhet, såvida inget framkommit som talar för att avvikelsen orsakats av någon omständighet som är att hänföra till konsumenten. Om en inkapslad reservdel som utbytts vid en reparation går sönder efter en kort tid utan att orsaken kan klarläggas, talar övervägande skäl för att det inte kan bero på konsumenten. Om en nylackerad bil efter ett tag visar sig ha repor som rimligen bort synas vid avlämnandet, kan man svårligen anta annat än att reporna beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Frågan är emellertid vem som bör ha bevisbördan i de, förmodligen ovanliga, fall då det praktiskt taget är lika sannolikt att avvikelsen beror på konsumenten som att den inte beror på konsumenten. Enligt gällande rätt torde utgångspunkten för bevisbördans placering i dessa situationer vara vem som har besittningen.[10] Eftersom konsumenten är den som normalt har föremålet för tjänsten i sin besittning, skulle han alltså ha bevisbördan för att avvikelsen inte berott på honom. Att bevisa icke-existensen av ett förhållande bjuder uppenbarligen på vissa svårigheter.[11] Då frågan om bevisbördan i praktiken sällan torde ställas på sin spets anser utredningen emellertid inte att det finns skäl att föreslå en ändring i nuvarande ordning.

Med hänsyn till felbegreppets centrala betydelse anser utredningen att begreppet fel – trots att utredningen föreslår utförliga, positiva regler om näringsidkarens prestation – bör bestämmas i lagtexten. Utredningen föreslår därför en regel i 3 kap. 1 § som ger en definition av felbegreppet. Enligt denna är tjänsten 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.

[10] Hellner, Köprätt s. 150 f och Almén, Tillägg till § 51 vid not 79–89.

[11] NJA 1951 s. 1 och diskussionen i och kring detta fall.

11.2 Tiden för felbedömningen

I föregående avsnitt har redogjorts för vad som skall anses vara fel i en prestation. Härmed sammanhänger också frågan om tiden för felbedömningen. Denna fråga behandlas i det följande.

Vad beträffar gällande rätt finns det först anledning att erinra om det köprättsliga regelsystemet.

11.2.1 *Köprättsliga regler*

Enligt de för köp gällande reglerna skall fråga om godset är felaktigt bedömas med hänsyn till dess beskaffenhet vid tidpunkten för farans övergång, 44 § köplagen (jfr 10.1.1). Faran för godset övergår i allmänhet vid leveransen. Visst undantag gäller vid köp av bestämt gods, då detta av säljaren hålls färdigt för avhämtande (17 § köplagen). Detta innebär att säljaren inte svarar för fel som beror på förhållanden i tiden efter farans övergång. Denna huvudregel skall dock enligt 44 § köplagen inte tillämpas om felet uppkommit genom säljarens vållande. Exempel på det sistnämnda är fel som uppstår genom att godset blivit olämpligt emballerat. Ett annat exempel är att godset förblir i säljarens besittning trots att faran har övergått på köparen och att godset då skadas genom vanvård från säljarens sida.

Konsumentköplagen innehåller inte några särskilda regler om tiden för felbedömningen. 10 § konsumentköplagen, som rör garanti och som skall beröras i det följande (11.3), utgår från principen i 44 § köplagen.

Regeln i 44 § köplagen innebär normalt att det är köparen som har att svara för alla försämringar som godset undergår efter avlämnandet. Detta gäller ej blott försämringar på grund av olyckshändelse eller oaktsamhet från köparens sida, utan också sådana försämringar som har sin grund i godsets egen beskaffenhet. Det skall dock framhållas att köparen inte svarar för fel som visar sig först efter avlämnandet, men som i någon form har funnits redan vid detta tillfälle. Det räcker alltså att felet fanns åtminstone "in nuce" (i sin kärna). I litteraturen[1] har som exempel nämnts försäljning av ett kreatur som vid tidpunkten för avlämnandet var smittat av en sjukdom som bröt ut först senare.

Om ett fel upptäcks efter den avgörande tidpunkten – i fortsättningen förenklat angiven som tiden för avlämnandet – uppstår alltså frågan om felet fanns redan vid denna tidpunkt. Vid tvist rörande denna fråga är utgångspunkten att den har bevisbördan som har godset i sin besittning. Då godset har avlämnats till köparen är det alltså denne som har bevisbördan.[2]

I köplagsutredningens förslag till ny köplag har 44 § behållits med endast viss omformulering i förtydligande syfte. Enligt förslaget är avgörande för om godset är felaktigt dess beskaffenhet vid tidpunkten för farans övergång. Säljaren skall dock svara även för senare försämring av godset, om denna är en följd av hans vållande.

[1] Almén § 44 vid not 9–10 och Hellner, Köprätt s. 150.

[2] Almén Tillägg till 51 § vid not 8–34 och Hellner. Köprätt s. 150 f.

11.2.2 *Regler på tjänsteområdet*

Vad som nu har sagts om köp torde i allt väsentligt gälla även på tjänsteområdet. Också här anses det att frågan om fel i prestationen skall avgöras med hänsyn till prestationens beskaffenhet vid tidpunkten för farans övergång, dvs. vid avlämnandet.[3]

AB 72 innehåller i 7 kap. regler om besiktning.[4] Då entreprenaden har färdigställts, skall utan dröjsmål verkställas *slutbesiktning* (7:2). Vid sådan besiktning skall besiktningsförrättaren godkänna entreprenaden om brist eller fel inte förefinns, dock att i begränsad omfattning förefintliga brister eller fel av mindre betydelse inte får utgöra hinder för godkännande (7:13). Sedan entreprenaden blivit godkänd är den avlämnad till beställaren (7:26). – Slutbesiktning är enligt AB 72 obligatorisk. Till denna har knutits flera rättsverkningar. Vid slutbesiktningen anses prestationen avlämnad och den blir i förekommande fall godkänd av beställaren. Prestationens kontraktsenlighet bedöms med hänsyn till dess beskaffenhet vid tidpunkten för slutbesiktningen, som i och för sig kan ligga i tiden före eller efter arbetets avslutande. Frågan i detta sammanhang – liksom i flera andra – är om AB:s reglering analogt kan anses gälla för andra arbeten än dem för vilka AB är direkt tillämplig, t. ex. mindre ombyggnader, målnings- eller elarbeten. I den mån parterna i sådant sammanhang – genom standardformulär eller individuellt avtal – kommit överens om att slutbesiktning skall äga rum, kan det te sig naturligt att tillägga slutbesiktningen motsvarande rättsverkningar som i AB.

11.2.3 *Utredningens överväganden*

Fråga är om nuvarande huvudregel – att tidpunkten för farans övergång är avgörande för felbedömningen – även i fortsättningen bör gälla på tjänsteområdet. Att faran övergår innebär att konsumenten därefter bär risken för att utfört arbete och av näringsidkaren tillhandahållet material förstörs genom olyckshändelse. Enligt utredningens förslag skall faran som regel gå över från näringsidkaren till konsumenten när tjänsten avlämnas.[5]

Enligt utredningens mening är det naturligt att utgångspunkten för frågan om prestationen är felaktig i första hand bör vara prestationens beskaffenhet vid avlämnandet, dvs. när arbetet avslutats och näringsidkaren – genom besiktning, överlämnade eller på annat sätt – avlämnar prestationen till konsumenten. Att näringsidkaren därefter inte skall svara för försämringar som beror på olyckshändelser följer redan av den föreslagna bestämmelsen om farans övergång. Av den i föregående avsnitt (11.1) föreslagna feldefinitionen följer vidare att näringsidkaren inte heller skall svara för avvikelser eller försämringar som beror på konsumentens vållande eller någon annan omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Försämringar i prestationen kan emellertid inträffa i tiden efter avlämnandet utan att detta beror vare sig på olyckshändelse eller någon omständighet på konsumentens sida. Det kan i stället bero på att bristfälligt material kommit till användning eller på att näringsidkaren brustit i omsorg och fackmässighet. Enligt vad utredningen anfört beträffande kravet på hållbarhet (8.3.2) är det uppenbart att utfört arbete och använt material som

[3] Wikander s. 100 och 289 ff, Hasselrot s. 141 ff samt avsnitt 10.1.3.

[4] Se *bilaga 2:10*.

[5] Se avsnitt 10.2.

regel måste vara av sådan kvalitet att resultatet blir bestående en viss tid efter avlämnandet. Försämringar som inte har annan orsak än bristande hållbarhet måste emellertid anses ha sin grund i att prestationen varit felaktig i något avseende. Felaktigheten behöver däremot inte ha varit synlig vid avlämnandet eller ens möjlig att upptäcka vid det tillfället. Den omständigheten att bristande hållbarhet eller andra felaktigheter inte visar sig förrän efter avlämnandet hindrar dock inte att det är prestationens beskaffenhet vid farans övergång – dvs. i allmänhet vid avlämnandet – som bör vara utgångspunkt för felbedömningen. Utredningen föreslår därför inte någon principiell ändring i gällande ordning.

Med hänsyn till att utredningen önskar framhäva kravet på hållbarhet under viss tid, vill utredningen dock undvika det i köplagsförslaget förekommande uttrycket att tiden för farans övergång skall vara "avgörande" för felbedömningen.[6] Enligt utredningen bör regeln formuleras så att frågan om tjänsten är felaktig skall bedömas med "utgångspunkt" i dess beskaffenhet vid tiden för farans övergång (3 kap. 1 § andra stycket).

11.3 Garantier

11.3.1 *Allmänt om garantier*

I vissa fall är köpares eller beställares rättsliga situation förbättrad genom att näringsidkaren har lämnat garanti eller liknande utfästelse beträffande den försålda varan respektive den beställda tjänsten.[1] Begreppet garanti är inte entydigt. Det finns garantier av olika innebörd. En garanti kan i sin enklaste form vara en konkret utfästelse rörande en varas egenskaper, t. ex. att den är tillverkad av ett visst träslag eller att den är handgjord. Den garanterade egenskapen kan relateras till olika tidpunkter.[2]

Från garantier som avser prestationens egenskap vid viss bestämd tidpunkt skall skiljas garantier varigenom näringsidkaren garanterar prestationen under viss angiven tid, här kallad *tidsbestämd garanti*. En sådan anses enligt konsumentköplagens förarbeten kunna vara av två typer, även om det framhålls att gränsen mellan dem är oklar.[3]

Den första – svagare – typen av tidsbestämd garanti innebär att säljaren inte åtar sig något materiellt ansvar för varan under garantitiden men ett ansvar för att varan är felfri vid tidpunkten för farans övergång. En garanti av denna typ är alltså egentligen inte – sett från materiell synpunkt – någon garanti för godsets beskaffenhet under en viss tidsperiod. Emellertid har garantin under den angivna garantitiden en viss processuell rättsverkan, nämligen i fråga om bevisbördans placering. Utgångspunkten för garantin är visserligen den allmänna principen i 44 § köplagen att tiden för avlämnandet är den relevanta vid avgörande av om godset är felaktigt. Men om garanti lämnas omkastas bevisbördan. I allmänhet åligger det köparen att – sedan besittningen till godset övergått till honom – bevisa godsets skick vid den avgörande tidpunkten.[4] Om garanti av nu angivet slag lämnas anses dock bevisbördan övergå från köparen på säljaren. Om det under garantitiden visar sig att t.ex. ett armbandsur slutar fungera eller takpannor vittrar sönder presumeras felet ha funnits "in nuce" redan vid avlämnandet. Om säljaren

[6] 44 § förslaget till köplag (SOU 1976:66).

[1] Ang. begreppet garanti främst på köpområdet hänvisas till konsumentköplagens förarbeten, SOU 1972:28 s. 38, 66 ff och prop. 1973:138 s. 44 ff, 130 ff och 242 ff samt Hellner, Köprätt s. 155 ff och 177 ff.

[2] Almén § 42 vid not 88–90a.

[3] Prop. 1973:138 s. 243 och 245 ff.

[4] Hellner, Köprätt s. 150 f.

skall gå fri, är det alltså han som har att bevisa att avvikelsen beror på omständighet som han ej har att svara för. Detta kan ske på två sätt. Säljaren kan visa *antingen* att varan vid tidpunkten för farans övergång var helt avtalsenlig *eller* att den därefter råkat ut för olyckshändelse eller vanvård från köparens sida. Som Hellner påpekat är garantier av nu angivet slag de enda Almén räknar med. Som arbetsnamn används därför begreppet *Almén-garantier.*[5]

Presumtionsregeln i samband med tidsbestämda garantier ansågs gälla redan vid tidpunkten för köplagens tillkomst. Genom 10 § konsumentköplagen har regeln gjorts tvingande vid konsumentköp: Om säljaren genom garanti eller liknande utfästelse åtagit sig att svara för varan under viss angiven tid, skall varan anses behäftad med fel om den avviker från vad som följer av utfästelsen och det ej görs sannolikt att avvikelsen beror av olyckshändelse eller eljest av omständighet som är att hänföra till köparen.

10 § konsumentköplagen avser emellertid att täcka även en annan – längre gående – typ av tidsbestämd garanti, i konsumentköplagens förarbeten kallad *funktionsgaranti.* Denna innebär att säljaren åtar sig att svara för att varan är användbar under hela garantitiden. I allmänhet är en funktionsgaranti förenad med ett åtagande att avhjälpa eventuella fel under garantitiden.

En funktionsgaranti förutsätter inte för sin giltighet något antagande att en befunnen avvikelse från garantin i någon form fanns redan vid tiden för farans övergång. När det gäller för säljaren att komma från ansvaret enligt en funktionsgaranti måste han göra sannolikt att avvikelsen uppkommit efteråt genom omständighet för vilken han ej har att svara.[6]

I konsumentköplagens förarbeten talas endast om funktionsgarantier som innebär att säljaren svarar för att en vara under garantitiden har en viss funktionsduglighet. En garanti av detta slag behöver dock inte nödvändigtvis avse vad man med vanligt språkbruk kallar en *funktion.* Man kan tänka sig garantier där säljaren åtar sig att svara för att varan under garantitiden har en viss *egenskap*, men där ansvaret är frigjort från spörsmålet om avvikelsen från utfästelsen fanns redan vid tiden för avlämnandet. Som ett möjligt exempel kan nämnas ett garantiåtagande att djupfrysta jordgubbar skall behålla sin färska smak vid frysförvaring under ett års tid. Det förefaller visserligen terminologiskt olämpligt att i fall som dessa tala om funktionsgarantier. Den rättsliga innebörden är dock densamma.

Det skall understrykas att säljaren enligt regeln i 10 § konsumentköplagen inte behöver prestera full bevisning, utan att det räcker med att han *gör sannolikt* att avvikelsen från garantin beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten, såsom vårdslöshet från köparens sida eller olyckshändelse. Om en konsument har köpt en elektrisk rakapparat som slutar att fungera under garantitiden, måste det i allmänhet framstå som en vansklig uppgift för säljaren att bevisa att apparaten gått sönder därför att köparen har tappat den i golvet eller liknande. Säljaren kan däremot genom att visa på yttre skador göra sannolikt att så varit fallet.

Som har antytts är det ofta oklart om en tidsbestämd garanti skall tolkas som en funktionsgaranti eller ej. Denna oklarhet kvarstår delvis även i garantier som har intagits i standardformulär fastställda av näringslivets branschorganisationer i samråd med KO.

Det finns ett normalformulär för garantier på konsumentkapitalvaror, be-

[5] Hellner, Köprätt s. 179 och Almén § 44 vid not 7a.

[6] Hellner, Köprätt s. 179.

tecknat G 74, som utarbetats i anslutning till konsumentköplagens ikraftträdande av den s. k. köpekontraktsgruppen inom näringslivet och godtagits av KO efter förhandlingar med stöd av avtalsvillkorslagen. På denna normalgaranti bygger i sin tur garantier för särskilda branscher.[7]

En annan viktig distinktion kan göras mellan *tillverkargarantier* och *säljargarantier*. Före konsumentköplagens tillkomst hade förekommande garantier på konsumentkapitalvarornas område i regel karaktären av tillverkargarantier, dvs. tillverkaren (importören) av varan lämnade en garanti direkt till konsumenten, nästan alltid i form av ett avhjälpningsåtagande. Dessa åtaganden innefattade dock många gånger vittgående ansvarsfriskrivningar. Som en av de viktigaste nyheterna i konsumentköplagen infördes däri särskilda regler om tillverkargarantier, enligt vilka konsumenten kan kräva fullgörande av avhjälpningsåtagandet direkt av den som lämnat garantin eller skadestånd om denne visar sådan försummelse vid fullgörande av åtagandet som inte är ringa (12 och 13 §§ KKL). Konsumentköplagens regler om tillverkargarantier har emellertid i huvudsak fått betydelse indirekt, då man inom näringslivet i anslutning till konsumentköplagens ikraftträdande genomförde en samordnad omläggning från tillverkargarantier till säljargarantier.[8] Resultatet av denna omläggning blev det nyssnämnda normalformuläret G 74. Enligt vad utredningen inhämtat från bl. a. konsumentverket, är tillverkargarantier i dagens läge mycket sällsynta på konsumentköpområdet. Där sådana garantier förekommer rör det sig ofta om importföretag med mindre utbyggd verksamhet i Sverige.

11.3.2 *Garantier på tjänsteområdet*

Även på tjänsteområdet förekommer tidsbestämda garantier av olika typer. Gränsen mellan kategorierna är flytande. Det kan ofta vara svårt att bedöma hur en viss garanti skall klassificeras.

I MRF:s Regler för reparation sägs att verkstaden ansvarar för utförda reparationer under sex månader räknat från leveransdagen. Dock upphör verkstadens ansvar alltid när fordonet körts 750 mil efter reparationen. Garantin innebär att felaktig reparation skall avhjälpas kostnadsfritt av verkstaden.[9] Vad som sist har citerats bör rimligen tolkas som en funktionsgaranti i kombination med ett avhjälpningsåtagande.

Vissa oljebolag tillämpar egna garantier för bilreparationer som delvis skiljer sig från MRF:s regler. Som exempel kan nämnas Regler för reparationer vid Esso Bilverkstad (från januari 1977). Enligt dessa regler ansvarar verkstaden för utförda reparationer under tolv månader oberoende av antal körda mil.

Reparationsgaranti RR 74 och Reparationsgaranti EHL 74 garanterar bl. a. att utbytta delar fungerar tillfredsställande och att det arbete som har nedlagts blivit fackmannamässigt utfört. Om det visar sig att det finns fel i utbytta delar eller i utfört arbete och om kunden reklamerat felet inom tre månader efter mottagandet av reparerad apparat, förbinder företaget sig att avhjälpa felet.[10]

R:s VVS-garanti ger garanti för brist och fel i arbete och material under ett år från arbetets färdigställande. Det sägs vidare bl. a. att VVS-firman

[7] Luft s. 146 ff. Jfr Vahlén, Köplagen och formulärrätten i Festskrift för Nial (1966) s. 531 ff. Se även Holmström, Allmänna avtalsvillkor, studiematerial i förmögenhetsrätt (1977) s. 45 ff.

[8] Se särskilt Luft s. 49 ff.

[9] Se punkt K *bilaga 2:1*.

[10] Se *bilaga 2:2–3*.

är skyldig att snarast möjligt utan kostnad för kunden avhjälpa fel som framträtt under garantitiden.[11] Motsvarande bestämmelser återfinns i Regler för reparations- och underhållsarbeten för medlemmar tillhörande måleribranschens reklamationsfond och i Golventreprenörernas Branschorganisations Leverans- och garantibestämmelser för konsumentsektorn.[12]

De nämnda standardformulären har tillkommit efter förhandlingar med KO. Detta gäller däremot inte AB 72, som i fråga om entreprenadavtal intar en dominerande ställning. AB 72 har tidigare berörts i avseende på frågan om den kritiska tidpunkten för felbedömningen. Här skall i korthet redogöras för däri ingående bestämmelser om garanti.

AB 72 innehåller inte någon bestämmelse om bestämd garantitid. I 4:7 sägs endast att garantitiden löper under den i kontraktet bestämda tiden, räknad från den dag entreprenaden eller del därav blivit godkänd. Enligt 5:7–8 svarar entreprenören för brist eller fel, som framträder under garantitiden, dock att entreprenören även svarar för brist eller fel, som icke märkts eller bort märkas före garantitidens utgång, i den mån bristen visas ha sin grund i grov vårdslöshet av entreprenören.[13]

Enligt de uppgifter som utredningen inhämtat är det brukligt att i kontrakt som utgår från AB 72 stipulera en garantitid på ett år. Detta överensstämmer med Leveransbestämmelser för Elinstallationsbranschen EL 72, där det sägs att garantitiden är ett år.[14]

Flera branschorganisationer saknar centralt utformade garantitexter, men organisationens medlemmar tillämpar ändå bestämda garantier enligt praxis framvuxen i branschen. Så lämnar medlemmar i Sveriges Pälshandlares Riksförening ett års garanti då det gäller arbete på annans pälsvara. Medlemmar i Fotohandlarnas Riksförbund lämnar i allmänhet sex månaders garanti på utförda reparationer. Det förekommer dock verkstäder som lämnar tolv månaders garanti.

Såsom nämnts i det föregående är tillverkargarantier numera sällsynta i samband med konsumentköp. Tillverkargarantier vid köp motsvaras på tjänsternas område närmast av garantier för material som lämnas av en materialleverantör som anlitats av den näringsidkare som utför tjänsten åt konsumenten. En dylik garanti kan omfatta hela den kostnad som uppkommer i samband med avhjälpande av sådana fel i en utförd tjänst som hänför sig till det levererade materialet, men kan i vissa fall tänkas ha en så snäv utformning att den endast omfattar själva materialet, t. ex. leverans av nytt material, men ej de avhjälpningskostnader i övrigt som förorsakats av materialfelet. Omläggningen från tillverkargarantier till säljargarantier inom köprätten har emellertid bidragit till att det också på tjänsternas område är konsumentens avtalspart som iklär sig förekommande garantiåtaganden. De garantier för reservdelar, som är vanliga inom bilhandeln, lämnas sålunda av detaljisterna. I många fall utförs bilreparationer av ett företag, som tillika är reservdelsdetaljist, och i så fall lämnas alltså garantier av reparatören. Garantier, lämnade av materialleverantörer, har däremot fortfarande en viss utbredning på byggnadsmaterialområdet, bl. a. för material som används vid el- och rörinstallationer.

Det förhållandet att det inom en viss bransch förekommer standardgarantier – fastslagna i standardformulär eller i övrigt gällande enligt branschpraxis – innebär ej med säkerhet att alla branschorganisationens medlemmar

[11] Se *bilaga 2:8.*

[12] Se *bilaga 2:6–7.*

[13] Se *bilaga 2:10.*

[14] Se *bilaga 2:9.*

verkligen tillämpar garantin. Några branschorganisationer – Motorbranschens Riksförbund, Rörfirmornas Riksförbund och Målaremästarnas Riksförening – har speciella reklamationsfonder, dit kunden kan vända sig om han ej har erhållit begärd rättelse. Det förekommer å andra sidan att även näringsidkare som inte är medlemmar i en branschorganisation ofta ger garantier liknande dem som förekommer enligt branschpraxis.

Garantier är ofta försedda med inskränkningar i form av t. ex. självrisker och transportklausuler. Sådana inskränkningar kan väsentligt nedsätta garantins värde. Som exempel kan nämnas att enligt MRF:s Regler för reparationer ersätts transportkostnader och övriga indirekta kostnader endast om verkstaden har gjort sig skyldig till vårdslöshet genom att åsidosätta väsentliga krav på trafiksäkerhet eller fackmässigt utförande. Vidare kan vissa garantier tolkas som innefattande total friskrivning av allt ansvar efter utgången av stipulerad garantitid. Ytterligare förekommer att näringsidkarens ansvar begränsas till skyldighet att avhjälpa fel, medan alla andra tänkbara påföljder, t. ex. hävning, skrivs bort. De tidigare nämnda Reparationsgaranti EHL 74 och Reparationsgaranti RR 74 förefaller innehålla friskrivning i båda sistnämnda hänseenden.

Sammanfattningsvis kan sägas att garantier på tjänsteområdet har en stor spridning. Utredningen har inte funnit något väsentligt fält där garantier helt och hållet saknas. Förekommande garantier har dock ett mycket skiftande innehåll. Såvitt gäller tidsbestämda garantier växlar garantitiden från tre månader upp till ett år. Såvitt det går att tolka är garantierna i allmänhet av typ funktionsgaranti kombinerad med rätt till avhjälpande av felet. Ofta är näringsidkarens ansvar begränsat genom olika slags friskrivningar.

11.3.3 *Utredningens överväganden*

Allmänt om reformbehovet

Av den tidigare framställningen har framgått att det på tjänsternas område – liksom när det gäller köp – är vanligt att näringsidkarna lämnar garantier. I allmänhet lämnas garantier i standardformulär men det förekommer också helt individuella garantier.

Fråga är om det finns behov att i konsumenttjänstlagen särskilt reglera den situationen att näringsidkaren lämnar en garanti.

Vad som av en näringsidkare betecknas som en garanti innebär i allmänhet att näringsidkarens ansvar preciseras. Jämfört med vad som enligt utredningens förslag skall gälla om inget är avtalat, kan en sådan garanti innebära antingen en förbättring eller en försämring för konsumenten. En garanti kan också innebära en förbättring i vissa avseenden men en försämring i andra. Den kan också vara betydelselös, så till vida att den varken ger konsumenten ett bättre eller ett sämre läge.

Garantier kan innebära *förbättringar* av konsumentens rättsställning i förhållande till lagförslaget i flera avseenden. En garanti kan ge mera i kvalitetshänseende än vad konsumenten annars skulle kunna kräva. Den kan t. ex. innebära en utfästelse om ett särskilt bra resultat. Den kan vidare innebära ett ansvar för längre hållbarhet än vad normalt skulle kunna krävas eller ett ansvar för att prestationen under hela garantitiden håller samma

höga standard som vid avlämnandet. "Processuellt" innebär en tidsbestämd garanti enligt praxis att näringsidkaren har bevisbördan för orsaken till avvikelser från garantin. En garanti för längre tid än två år medför också en förlängning av preskriptionstiden jämfört med vad utredningen föreslår. Även i övrigt kan garantier innebära särskilda fördelar för konsumenten. Så är fallet om näringsidkaren är ansluten till en s. k. reparationsfond som ger konsumenten en kollektiv utfästelse om ett fackmässigt avhjälpande. En garanti kan också innebära försäkringsliknande åtaganden av olika slag.

Att en garanti ger konsumenten en bättre rättsställning än vad som följer av utredningens förslag är i och för sig något positivt. Omfattande garantier kan dock leda till att kostnaderna för tjänsterna ökar. Detta är något som i sista hand torde drabba konsumenterna och som påkallar att en avvägning mellan skydds- och kostnadssynpunkter görs vid utformningen av mera långtgående garantiåtaganden. Det torde ankomma på konsumentverket/KO att vid förhandlingar enligt avtalsvillkorslagen om standardgarantier göra denna avvägning.

Garantiutfästelser kan dock som nämnts också innebära *försämringar* av konsumentens rättsställning i förhållande till lagförslaget, framför allt i två avseenden. För det första kan en utfästelse förenas med vittgående friskrivningar från påföljder som annars skulle stå konsumenten till buds, t. ex. hävning och skadestånd. För det andra kan en garanti innebära en utfästelse om en kvalitet och hållbarhet som i själva verket är sämre än den som konsumenten skulle ha rätt att kräva om ingen garanti lämnats.

Vad först beträffar frågan om friskrivning från *påföljder* gäller att lagförslagets regler om påföljder för näringsidkarens kontraktsbrott är tvingande. Detta innebär att friskrivningar från de påföljder som enligt lagförslaget står konsumenten till buds är ogiltiga. Det finns därför ingen anledning att särskilt reglera denna fråga i samband med garantier.

En garanti kan som nämnts också innebära en försämring för konsumenten såvitt gäller hans anspråk på prestationens *kvalitet och hållbarhet.* De föreslagna reglerna om kraven på näringsidkarens prestation ger utrymme för en viss – om än inte obegränsad – avtalsfrihet för parterna. Det måste dock ifrågasättas om en näringsidkare, genom något som kallas en garanti, bör kunna försätta konsumenten i ett sämre läge än denne skulle vara i om inget avtalats. För konsumenter i allmänhet torde uttrycket garanti nämligen framstå som något särskilt förmånligt. Detta är en följd av den framtoning garantierna fått vid marknadsföring av varor och tjänster. Ett garantibevis ger ofta genom sitt innehåll och sin utformning intryck av att vara en värdehandling.

Frågan om en civilrättslig reglering av begreppet garanti behandlades i förarbetena till konsumentköplagen. Därvid framfördes bl. a. ett förslag att införa förbud mot användning av ordet garanti i andra fall än när köparen tillförsäkrades bättre förmåner än gällande rättsregler innebär. Ett annat förslag var att införa tvingande regler om de minimikrav som borde ställas på vad en garanti skulle innefatta.[1] Föredragande statsrådet förklarade emellertid att användningen av uttrycket garanti inte lämpade sig för civilrättslig reglering. Det låg enligt hans mening närmare till hands att förhindra missvisande användning av uttrycket garanti med stöd av avtalsvillkorslagen och marknadsföringslagen. Sedan detta uttalande gjorts har marknadsdomstolen

[1] Prop. 1973:138 s. 131.

i flera fall prövat vederhäftigheten av termen garanti enligt nuvarande 2 § marknadsföringslagen. Särskilt skall nämnas marknadsdomstolens beslut 1975:17 (KO ./. Philipsons automobil AB), där domstolen uttalade att avgörande för bedömningen av hithörande frågor måste vara att konsumenten i gemen uppfattar en garantiutfästelse så att den skall tillförsäkra vederbörande en särskild förmån som annars inte skulle ha stått honom till buds. I detta uttalande torde ligga att garantiutfästelsen skall i något väsentligt hänseende ställa konsumenten bättre än hans rättsläge annars hade varit enligt gällande rätt. Marknadsdomstolens senare praxis har ytterligare tydliggjort innebörden av detta krav.[2] Det kan här nämnas att den danska markedsføringsloven av 1974 i § 4 uttryckligen stadgar: "Erklæring om ydelse af garanti eller lignende må kun anvendes, såfremt erklæringen giver mottageren en bedre retsstilling end den, han har efter lovgivningen." En liknande regel återfinns i den norska markedsføringsloven av 1972, § 2 tredje stycket. Numera kan näringsidkare i Sverige även åläggas att lämna positiv information om innebörden av sina avtalsvillkor, t. ex. en garanti, när sådan information har särskild betydelse från konsumentsynpunkt (3 § MFL).

Enligt utredningens mening är det inte heller för tjänsternas del lämpligt att genom en allmän regel bestämma den civilrättsliga innebörden av begreppet garanti. En annan sak är att användningen av begreppet garanti inte bör frånkännas civilrättslig verkan i olika sammanhang. Beroende på hur det används kan uttrycket garanti t. ex. utgöra ett tolkningsdatum för att näringsidkarens prestation i tvivelsmål skall motsvara minst normal standard. Detta sammanhänger med att en garanti, som nämnts, för den vanliga konsumenten framstår som något särskilt förmånligt. Vidare bör inskränkningar i näringsidkarens normalansvar för prestationens kvalitet och hållbarhet kunna bedömas som oskäliga om de presenteras som ett led i en garanti.[3] Någon direkt materiell rättsverkan – som täcker alla slag av garantier – anser utredningen emellertid inte att man bör knyta till själva garantibegreppet. Annorlunda förhåller det sig med garantier och andra liknande utfästelser enligt vilka näringsidkaren åtar sig att under viss tid svara för tjänstens beskaffenhet eller resultat, s. k. tidsbestämda garantier.

Tidsbestämda garantier

Som tidigare nämnts förekommer tidsbestämda garantier av olika slag, dels s. k. Almén-garantier, dels vad man kallar funktionsgarantier. Bestämmelsen i 10 § konsumentköplagen gör ingen skillnad mellan dessa båda typer av garantier utan är tillämplig på båda.

Gränsen mellan en Almén-garanti och en funktionsgaranti är flytande. De ifrågavarande garantierna uppvisar till att börja med flera gemensamma drag. I båda fallen har näringsidkaren bevisbördan för orsaken till avvikelse som visar sig under garantitiden. I båda fallen gäller som regel undantaget att näringsidkaren inte svarar för avvikelse som beror på olyckshändelse eller onormal eller vårdslös användning från konsumentens sida. Genom en funktionsgaranti åtar sig näringsidkaren ett ansvar för att prestationen är av så god kvalitet vid avlämnandet att den skall hålla under hela garantitiden även om garantitiden är längre än normal hållbarhetstid. En Al-

[2] MD 1975:35 och 1977:24. Se vidare prop. 1970:57 s. 88, prop. 1971:15 s. 73 f och Bernitz i SvJT 1974 s. 122 f.

[3] Se 36 § avtalslagen och avsnitt 8.3.1 (förslaget till 2 kap. 3 § andra stycket KTjL).

mén-garanti knyter an till prestationens beskaffenhet vid avlämnandet. Näringsidkaren svarar alltså inte för andra fel än sådana som i någon form funnits vid denna tidpunkt. Detta innebär i sin tur emellertid att näringsidkaren har att svara för prestationen under normal hållbarhetstid. Såväl när en funktionsgaranti som när en Almén-garanti har lämnats, svarar näringsidkaren alltså för prestationen under viss tid efter avlämnandet: vid en funktionsgaranti svarar han under garantitiden direkt på grund av garantin, vid en Almén-garanti svarar han under den hållbarhetstid som med hänsyn till omständigheterna kan krävas av den prestation det gäller.

Teoretiskt sett kan en konsument, som fått en tidsbestämd garanti av den svagare typ som en Almén-garanti innebär och som påtalar ett fel som uppstått inom garantitiden, riskera att mötas av invändningen att den detalj varom fråga är ändå motsvarat kraven på normal hållbarhet. Med ett sådant resonemang skulle näringsidkaren alltså inte svara för prestationens hållbarhet under hela garantitiden. För en konsument måste en sådan invändning te sig förvirrande. Den som fått en tidsbestämd garanti har inte anledning att räkna med annat än att näringsidkaren svarar för prestationen under hela garantitiden. Utgångspunkten bör därför vara att en sådan garanti skall tolkas som en utfästelse om hållbarhet under hela garantitiden.

Fråga är emellertid om en sådan tolkningsregel är godtagbar från näringsidkarsynpunkt. Från näringslivshåll har inte framförts några skäl mot att tolka tidsbestämda garantier såsom funktionsgarantier. Visserligen förekommer på marknaden garantier som närmast är att tolka såsom Alméngarantier. Att dessa garantier fått denna utformning synes närmast bero på att man velat göra undantag från garantin för vissa detaljer i prestationen – t. ex. förslitningsdetaljer såsom glödlampor, tändstift och packningar – som inte kan beräknas hålla under hela garantitiden. Enligt utredningens mening bör näringsidkarna självklart inte tvingas att svara för sådana detaljer under en garantitid som gäller för huvuddelen av prestationen. Det skulle kunna motverka förekomsten av i övrigt önskvärda garantier. Det bör därför vara möjligt att göra undantag från en garanti. Sådana undantag bör dock göras uttryckligen i garantin i samband med att garantins omfattning anges och inte genom att garantin knyter an till prestationens beskaffenhet vid tiden för avlämnandet.

Utredningen anser alltså att tidsbestämda garantier skall tolkas såsom funktionsgarantier men att näringsidkaren bör ha frihet att göra undantag från vad garantin omfattar. När det däremot gäller frågan om garantins innebörd, bör näringsidkarens frihet vara begränsad. Han bör sålunda alltid svara för bristfälligheter som uppstår vid normal användning. Däremot skall han inte behöva svara för bristfälligheter som beror på olyckshändelse eller omständighet som är att hänföra till konsumenten, t. ex. vårdslös eller onormal användning. Härigenom tvingar inte lagen näringsidkaren att svara för annat än sådant som ytterst måste bero på att prestationen inte motsvarar den kvalitet med åtföljande hållbarhet som en tidsbestämd garanti måste anses utlova. Den närmast till hands liggande tolkningen måste nämligen vara att en garanti för viss tid innebär att prestationen vid avlämnandet är av så god kvalitet, att den bör hålla för normalt bruk under hela garantitiden. I vart fall bör man tolka garantin så att näringsidkaren – om prestationen inte håller denna kvalitet – tar på sig ansvaret för försämringar

som inträffar under garantitiden och inte beror på olyckshändelse eller vårdslös eller onormal användning.

Utredningen har hittills berört frågan om tidsbestämda garantiers omfattning och de undantag som bör få förekomma. För avvikelser från vad näringsidkaren genom garantin kan anses ha utfäst måste han ha ett ansvar gentemot konsumenten. Fråga är emellertid hur detta ansvar skall vara utformat. Enligt utredningens mening bör en avvikelse från en garanti bedömas på samma sätt som en avvikelse från vad konsumenten – oavsett om garanti lämnats – har rätt att kräva av näringsidkarens prestation. Något annat skulle kunna leda till att olika påföljdssystem stod konsumenten till buds beroende på om ansvaret grundade sig på garantin eller på lagförslagets allmänna regler. En avvikelse från en garanti skall alltså bedömas såsom ett fel. Även om näringsidkaren gör ett kvalitetsmässigt långtgående åtagande genom garantin, skall han inte kunna säga att en avvikelse från vad garantin så att säga ger "extra" bara ger konsumenten rätt till viss påföljd, t. ex. avhjälpande eller avhjälpande med viss självrisk, men inte till t. ex. hävning eller skadestånd.

Enligt praxis gäller att näringsidkaren har bevisbördan för att det föreligger omständighet som friar honom från ansvar enligt en tidsbestämd garanti – att bristfälligheten beror på olyckshändelse eller omständighet som är att hänföra till konsumenten. På köprättens område har detta kodifierats i 10 § konsumentköplagen. Utredningen anser att denna princip bör lagfästas även för tjänsternas del. I överensstämmelse med vad som gäller enligt konsumentköplagen bör näringsidkaren dock åtnjuta viss bevislättnad.

Sammanfattningsvis anser utredningen att näringsidkare som lämnat en tidsbestämd garanti skall svara för bristfällighet som uppkommer under garantitiden och att sådan bristfällighet skall bedömas såsom fel. Näringsidkaren skall dock vara fri från ansvar om han gör sannolikt att bristfälligheten beror på olyckshändelse eller omständighet som är att hänföra till konsumenten. Utredningen föreslår särskilda regler med detta innehåll (3 kap. 2 §).

En särskild fråga är om en garanti för kortare tid än normal hållbarhetstid skall kunna godtas. Genom en garanti kan en näringsidkare, som nämnts, inte komma ifrån lagens tvingande regler. Reglerna om näringsidkarens prestation är emellertid inte mer än delvis tvingande. Det bör därför i princip vara möjligt att genom en garanti avtala om kortare hållbarhetstid än normalt. Detta bör enligt utredningens mening i vart fall kunna gälla i en viss individuell situation. Som exempel kan anges att en näringsidkare lämnar en utfästelse av typen "Vi garanterar att bilen håller mellan Enköping och Stockholm". En sådan utfästelse bör kunna godtas i samband med en provisorisk reparation.[4] Däremot bör det enligt utredningens mening inte godtas att en näringsidkare genom en standardgaranti generellt förkortar den normala hållbarhetstiden. En sådan förkortning av normal hållbarhetstid bör alltså betraktas som oskälig.[5]

Vad som nyss sagts har gällt garantier för kortare tid än normal hållbarhetstid som innefattar en friskrivning från ansvar efter garantitidens utgång. Man bör se annorlunda på en garanti som inte berövar konsumenten dennes rätt att kräva normal hållbarhet utan vid sidan därav – men under kortare tid än normal hållbarhetstid – ger konsumenten vissa ytterligare

[4] Jfr 8.3.2.

[5] Jfr vid not 3 i detta avsnitt.

förmåner. En sådan garanti finns det enligt utredningens mening i princip inte skäl att göra invändningar mot. Den kan nämligen vara positiv för konsumenten i flera avseenden: 1. Näringsidkaren har bevisbördan för orsaken till avvikelser under garantitiden. 2. Näringsidkarens ansvar fixeras. Kravet på hållbarhet är visserligen av stor betydelse för konsumenten. Olika moment i en prestation har dock olika hållbarhetstid och vad som är normal hållbarhetstid kan – varken för en prestation i dess helhet eller för dess enskilda delar – anges exakt. Genom garantin fixeras ett ansvar för näringsidkaren dels i tiden, dels till sin omfattning. 3. Beträffande avvikelser från garantier torde konsumenten ha lättare att göra sin befogenheter gällande än beträffande sådant som i övrigt är att betrakta som fel.

Så länge konsumenten kan göra gällande befogenheter mot näringsidkaren om prestationen inte motsvarar normal hållbarhet, bör tidsbestämda garantier alltså godtas, även om de gäller för kortare tid än normal hållbarhetstid. Utredningen är emellertid medveten om risken att den vanlige konsumenten bibringas en felaktig uppfattning om innebörden av en sådan garanti. Konsumenten kan nämligen tro att han efter garantitidens utgång inte har rätt att påtala fel i prestationen. Om garantier är vilseledande för att de ger intryck av att inskränka konsumentens rätt att – oavsett garantin – kräva normal hållbarhet, måste enligt utredningens mening detta stävjas med stöd av avtalsvillkorslagen och marknadsföringslagen. Frågan lämpar sig däremot inte för civilrättslig reglering.

Tillverkargarantier

En särskild fråga gäller ansvaret för sådana garantier avseende material m. m., vilka inte lämnas av konsumentens avtalspart utan av en fristående materialleverantör eller annan utomstående. Man står här inför motsvarigheten på tjänsternas område till tillverkargarantierna inom köprätten. Som nämnts är dylika garantier numera mindre vanliga, men de förekommer i viss utsträckning.

Grundläggande för utredningens ställningstagande till denna garantityp är vad utredningen föreslagit om näringsidkarens ansvar för material som han tillhandahåller (se 8.2). De regler som föreslås härom har utformats så att de får anses tillgodose konsumentskyddets behov. Näringsidkaren kan endast i begränsad utsträckning friskriva sig från ansvaret för använt material och lagförslaget ger inte möjlighet för honom att med laglig verkan överflytta materialansvaret i förhållande till konsumenten på en utomstående, t. ex. en materialleverantör.

Enligt utredningens förslag får särskilda materialgarantier från leverantörer i bakre led betydelse endast på konsumenttjänstområdet såsom ett komplement till de förpliktelser som åvilar den näringsidkare som utför tjänsten. På detta sätt kan dock sådana garantier ha ett visst värde för konsumenterna. De kan t. ex. innefatta särskilt omfattande utfästelser angående materialets beskaffenhet eller hållbarhet eller vara till pass när konsumenten har svårigheter att komma till sin rätt i förhållande till sin avtalspart, t. ex. på grund av betalningsinställelse. Anledning saknas därför att motverka sådana garantier eller att ställa upp så stränga regler för dem att berörda företag

väljer att avveckla garantierna. Utredningen har av nu angivna skäl stannat för att inte föreslå några regler om leverantörers materialgarantier i konsumenttjänstlagen. Utredningen räknar med att oskäliga eller vilseledande garantier av detta slag kan tillfredsställande motverkas på marknadsrättslig väg. Det kan även erinras om de möjligheter att komma till rätta med oskäliga villkor som 36 § avtalslagen erbjuder. I fråga om bl. a. rättsverkningarna av att garantiåtagande inte fullgörs, torde det i regel föreligga förutsättningar för en analog tillämpning av principen i 12 § konsumentköplagen.

11.4 Reklamation och preskription

För att en beställare skall kunna göra gällande befogenheter på grund av fel i en utförd prestation krävs som regel att han påtalar felet (reklamerar). Reklamationsskyldigheten kan ses som en allmän obligationsrättslig princip. Skyldigheten kan delvis också betraktas som en analogisk tillämpning av köprättens regler i ämnet.[1] Flera viktiga spörsmål knyter sig till reklamationsskyldigheten. Viktigast är frågan hur länge konsumenten får dröja med att reklamera utan att förlora sin talerätt (*reklamationsfrist).* Härmed sammanhänger frågan om preskription av talerätten efter viss bestämd tid (*preskriptionstid*).

11.4.1 *Gällande rätt beträffande köp av lös egendom*

Regler om reklamation finns i 52–54 §§ köplagen och 11 § konsumentköplagen. Den sistnämnda bestämmelsen är fördelaktigare för konsumenten än reglerna i köplagen. Detta innebär att konsumentköplagen helt tar över köplagen när det gäller konsumentköp.

Köplagens huvudregel om reklamation finns i 52 § första stycket. "Yppas fel eller brist i godset och vill köparen därpå tala", skall han enligt denna regel ge säljaren meddelande därom, vid handelsköp genast och vid annat köp utan oskäligt uppehåll. Om köparen inte har lämnat ett sådant meddelande, fast han märkt eller bort märka felet, är han förlustig all talan. Utgångspunkten för reklamationsfristen är således den tidpunkt då köparen märkt eller bort märka felet. Denna tidpunkt sammanhänger med köparens s. k. undersökningsplikt. 47 § köplagen rör undersökning före köpet. Har köparen då undersökt godset eller utan anledning undandragit sig att efterkomma anmaning om detta eller har han satts i tillfälle att före köpet undersöka prov på godset, får enligt huvudregeln köparen ej åberopa fel, som han bort märka vid undersökningen. 51 § köplagen ålägger köparen skyldighet att undersöka godset så snart han har tagit emot det. Denna bestämmelse rör dock endast handelsköp, dvs. köp mellan köpmän i och för deras rörelse. Köplagen innehåller inte någon bestämmelse om undersökningsskyldighet efter mottagandet av godset vid övriga köp annat än vad som indirekt följer av 52 §. När det gäller konsumentköp kan det knappast anses att köparen skall behöva göra någon systematisk undersökning av varan.[2]

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 122 och Rodhe § 20 vid not 45.

[2] Hellner, Köprätt s. 173 och SOU 1972:28 s. 156 ff.

Enligt huvudregeln räcker det med s. k. *neutral reklamation*. Detta innebär att köparen inte behöver precisera vilken påföljd han kräver. Köparen måste dock ange vad det enligt hans mening är för fel på godset. Det räcker alltså inte att han allmänt säger sig vara missnöjd med goset. Om köparen vill häva köpet eller kräva annat gods, måste han dock meddela säljaren detta utan oskäligt uppehåll, dvs. avge *hävningsförklaring* (52 § andra stycket köplagen). Här räcker det alltså inte med neutral reklamation.

Om köparen försummar sin reklamationsplikt, går han miste om sin rätt att göra påföljder gällande. Undantag gäller dock om säljaren har förfarit svikligen eller grovt vårdslöst och felet i sistnämnda fall länder köparen till märklig skada (53 § köplagen).

Förutom den omnämnda relativa reklamationsfristen gäller enligt köplagen en absolut, särskild preskriptionstid. Om köparen ej inom *ett år* från det han tagit emot godset gett säljaren meddelande att han vill "tala å fel eller brist", har han förlorat sin talerätt, såvida inte säljaren har åtagit sig att även efter denna tid svara för godset, eller svikligt förfarande ligger säljaren till last (54 § köplagen).

För *konsumentköp* finns en särskild regel om reklamation i 11 § konsumentköplagen. Om köparen vid konsumentköp vill göra gällande befogenhet på grund av fel i en vara, skall han underrätta säljaren om felet inom skälig tid efter det att han har märkt eller bort märka felet, dock ej senare än ett år från det han tog emot varan. Om köparen försummar detta, förlorar han rätten att göra gällande befogenhet på grund av felet. Enligt konsumentköplagen räcker det med neutral reklamation även för att köparen skall kunna häva köpet eller kräva felfri vara. Köplagens term "tala å fel" har i konsumentköplagen bytts ut mot den svagare "underrätta säljaren om felet". Inte heller detta uttryck får dock tolkas så att det skulle räcka med att köparen i allmänna ordalag säger att han är missnöjd med varan. Det måste framgår av köparens underrättelse att han inte godtar den levererade varan och i vilket hänseende han anser att den är felaktig.[3]

Även enligt konsumentköplagen preskriberas köparens talerätt efter ett år. Genom att konsumentköplagen är tvingande, kan ettårsregeln inte inskränkas genom avtalsvillkor. Parterna kan dock komma överens om en längre preskriptionstid. Så anses ha skett om säljaren har lämnat garanti för längre tid än ett år.[4]

Varken köplagen eller konsumentköplagen anger någon särskild *form* för reklamation. Det förekommer att standardformulär föreskriver att reklamation skall ske på visst bestämt sätt, t. ex. skriftligen eller genom företeende av garantisedel. Genom konsumentköplagens tvingande reglering har konsumenten dock kvar sina befogenheter även om han inte framställt annat än en muntlig reklamation.[5]

11.4.2 *Köplagsutredningens förslag*

Enligt förslaget till ny köplag skall huvuddragen av gällande regler i 52 § köplagen behållas. Beträffande 54 § föreslås emellertid att den gällande ettåriga preskriptionstiden skall förlängas till två år. Enligt förslaget till ny lydelse av 54 § köplagen förlorar köparen rätten att göra gällande befogenhet

[3] Prop. 1973:138 s. 252.

[4] Hellner, Köprätt s. 180.

[5] Prop. 1973:138 s. 252 f. Se även MD 1978:31.

på grund av att godset är felaktigt om han ej har meddelat säljaren inom två år från det att han tagit emot godset att han vill utöva sådana befogenhet. Detta skall dock inte gälla om säljaren har åtagit sig att svara för godset även efter denna tid eller han har handlat i strid mot tro och heder. En motsvarande förlängning av tiden till två år föreslås införd i 11 § konsumentköplagen.Som skäl för förlängningen från ett till två år anför utredningen att det kan inträffa att köparen inte tar godset i bruk förrän jämförelsevis lång tid efter att det har levererats. Köp omfattar numera ofta gods av sådant slag att man måste räkna med att fel visar sig först ganska lång tid efter det att godset har tagits i bruk. En anledning till att det dröjer innan fel kan upptäckas, kan vara lång intrimningsperiod av en köpt maskin. Förlängningen har även betydelse vid konsumentköp. Om en diskmaskin ger otillräckligt skydd mot översvämning, behöver detta fel inte visa sig förrän efter avsevärd tid.[1]

Köplagsutredningen berör i motiven till 11 § konsumentköplagen frågan om tvåårsregeln bör sättas ur kraft när det gäller dolda fel, men lägger inte fram något förslag till lösning av frågan.[2] Saken har emellertid tagits upp i direktiven (Dir. 1977:83) till utredningen om konsumentköp. Departementschefen har där uttalat att det för konsumentköpens del kan ifrågasättas om inte även en tvåårsfrist i vissa fall kan vara för kort när det gäller dolda fel som inte visar sig förrän efter förhållandevis lång tid.

Det kan nämnas att en förlängning av preskriptionstiden från ett till två år har genomförts i Norge 1974 genom ändring av 54 § kjøpsloven såväl för konsumentköp som för andra köp. Motiven härför ligger nära dem som åberopats av köplagsutredningen.[3]

11.4.3 *Gällande rätt beträffande köp av fast egendom*

Jordabalken saknar motsvarighet till bestämmelsen i 52 § köplagen om reklamationsskyldighet. Inte heller till preskriptionsbestämmelsen i 54 § köplagen finns det i jordabalken någon direkt motsvarighet. Dock preskriberas fastighetsköpares rätt till hävning, om sådan talan ej blivit väckt inom ett år från tillträdesdagen (4 kap. 11, 12, 15, 17, 18, 19 och 21 §§ jordabalken).

Trots avsaknaden av lagbestämmelser anses köpare av fast egendom skyldig att reklamera mot fel utan oskäligt uppehåll. Detta förhållande kan ses som en analogisk tillämpning av 52 § köplagen eller som ett uttryck för att reklamationsskyldigheten är en allmän civilrättslig princip. Det råder ytterligare enighet om att den särskilda regeln i 54 § köplagen om ettårig preskriptionstid inte kan tillämpas vid fastighetsköp. Därtill är tiden alldeles för kort.[1]

Att någon ettårig preskriptionstid inte gäller vid köp av fast egendom, innebär dock ej att köparen kan göra gällande anspråk under obegränsad tid. Anspråken preskriberas enligt den allmänna regeln om tioårspreskription av fordringar i preskriptionsförordningen.[2] Tioårspreskription räknas från fordringens uppkomst. Preskriptionsavbrott sker genom s. k. bevakning, som kan ske på vilket sätt som helst. Om avbrott sker, börjar en ny tioårsperiod att löpa. Om preskriptionen inte avbryts, förlorar borgenären sin

[1] SOU 1976:66 s. 327.

[2] SOU 1976:66 s. 357.

[3] Ot. prp. nr. 25 (1973–74) s. 53–54.

[1] Rodhe § 25 vid not 71–77 och Vahlén, Formkravet vid fastighetsköp (1951) s. 281 not 22. – Jfr för dansk rätts del Ussing – Vinding Kruse, Køb (4 utg. Kbhvn 1967) s. 174 och Vinding Kruse, Ejendomskøb (Kbhvn 1975) s. 165 ff.

[2] Förordningen (1862:10 s. 1) om tioårig preskription och kallelse å okända borgenärer.

rätt att få den preskriberade fordringen utdömd (1, 2 och 3 §§ preskriptionsförordningen).

Tillämpningen av regeln om tioårspreskription på köparens anspråk i anledning av fel är dock ej problemfri. I rättsfallet NJA 1932 s. 137 ansågs ansvaret för arealbrist i såld fastighet preskriberas med utgångspunkt i köpeavtalets ingående. I litteraturen har emellertid påpekats att en sådan utgångspunkt för preskriptionen kan bli fatal för köparen om felet uppkommit först lång tid efter avtalets ingående eller, om det fanns vid avtalets ingående, det likväl blivit uppenbart för köparen först långt senare.[3]

11.4.4 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Såsom nämnts inledningsvis står det klart att man också på tjänsterättens område kräver reklamation som förutsättning för att en konsument eller annan beställare skall kunna göra gällande befogenhet på grund av att en tjänst är felaktig. Vägledande för vad som närmare gäller är i första hand några avgöranden av högsta domstolen. Dessa har rört reklamationsfrågor vid entreprenadavtal mellan entreprenör och privatperson.

NJA 1931 s. 208

Göteborgs byggnadsproduktion, förening u. p. a., en kooperativ sammanslutning inom byggnadsbranschen, bjöd sommaren 1924 ut radhus till försäljning. Mellan privatpersonen W och föreningen upprättades den 5 november 1924 ett kontrakt varigenom föreningen – under vissa förutsättningar – åtog sig att åt denne för visst pris uppföra ett bostadshus. – Sedan huset hade uppförts och på våren 1925 tagits i bruk, visade sig att marken under radhuslängan försköts med påföljd att längan kom i alltmera lutande ställning och sättningar uppstod i huset. Hösten 1926 framställde W anmärkningar mot det sålunda yppade felet.

Föreningen gjorde gällande att anmärkningen hade blivit för sent framställd. – Rådhusrätten, vars dom i denna del gillades av hovrätten och högsta domstolen, uttalade att "W:s anmärkning mot felet å hans byggnad finge anses framställd utan oskäligt dröjsmål efter det att felet blivit i anmärkningsvärd grad märkbart".

NJA 1943 s. 272

Enligt ett mellan direktören C och byggmästaren N den 21 februari 1939 ingånget avtal åtog sig N att mot viss ersättning inreda stall i en förutvarande ladugård i C tillhörig egendom. Genom ett den 7 april samma år träffat avtal åtog sig N därjämte att ombygga och inreda manbyggnaden på egendomen. – C gjorde i rättegången mot N gällande att de arbeten som N enligt entreprenadavtalen utfört på manbyggnaden och den till stall omändrade ladugårdsbyggnaden var felaktiga. Högsta domstolen uttalade: "I målet är upplyst att C, som den 9 maj 1939 erlagt full betalning för arbetena å stallbyggnaden, gjort anmärkning mot betonggolvet först i brev den 23 februari 1940 samt mot övriga fel först i rättegången. Dessa anmärkningar kunna icke anses hava blivit framställda inom skälig tid från det C märkt eller bort märka felen å stallbyggnaden."

Belysande är även NJA 1977 s. 138 (Nälsta-fallet). Detta gällde visserligen köp men domen karakteriseras av sin anknytning till entreprenadrätten.

En privatperson S köpte i juli 1961 av dåvarande Stockholms stad ett nyuppfört radhus i Nälsta i Stockholm. Samma dag som köpet ägde rum upplät staden till S tomträtten till den mark på vilken byggnaden var belägen. S upptäckte på vintern 1963–64 fukt på vinden. På våren 1970 trängde vatten in genom vindsbjälklaget ned

[3] Se Rodhe § 57 vid not 44–46. Jfr också Almén § 54 vid not 6.

i ett bostadsrum. I målet var ostridigt att S genom brev den 8 juli 1970 meddelat Stockholms kommun att hon ville tala å felet. – Högsta domstolen uttalade i domen bl. a. att som utgångspunkt för fråga om ansvar för fel i byggnaden borde tjäna köplagens bestämmelser om fel i bestämt gods som sålts; emellertid föranledde likheten med överlåtelse av fast egendom, liksom med entreprenadavtal, att köplagens regler inte kunde till alla delar tillämpas. Högsta domstolen fann att det förhållandet att byggnadens tak släppte igenom vatten var att betrakta som ett fel i byggnaden av allvarlig beskaffenhet och uttalade vidare att det visats föreligga en bristfällighet i takets konstruktion som svårligen kunnat upptäckas utan sakkunnig teknisk undersökning. Med hänsyn särskilt till dessa omständigheter kunde S ej rimligen anses ha förlorat sin rätt att tala å felet därför att hon ej hade reklamerat inom ett år efter tillträdet. Det fick vidare anses utrett, att bristfälligheten var av den art att fukt därigenom kom att tränga in i själva materialet, vilket bidrog till att takets tätningsförmåga fortgående försämrades. Visserligen upptäckte S förekomst av fukt på vinden redan vintern 1963–64. Först på våren 1970 blev emellertid takets bristande tätningsförmåga anmärkningsvärt märkbar genom att vatten då trängde genom vindsbjälklaget och förorsakade skador. Högsta domstolen fann med hänsyn till föreliggande omständigheter att S genom brevet 8 juli 1970 fick anses ha reklamerat utan oskäligt uppehåll.

I rättsfallet ansåg alltså högsta domstolen, med hänsyn till att felet var "dolt", att köparen ej hade förlorat sin rätt att påtala felet då hon hade reklamerat nio år efter köpet.

Sammanfattningsvis kan av rättsfallen utläsas bl. a. följande. När det gäller entreprenadavtal mellan näringsidkare och privatperson krävs att den sistnämnde reklamerar. Reklamation skall ske "utan oskäligt uppehåll" ("inom skälig tid"). Reklamationsfristen börjar inte löpa förrän felet blivit anmärkningsvärt märkbart. Över huvud taget torde det hos domstolarna finnas en viss obenägenhet att ogilla en köpares eller beställares talan på grund av för sen reklamation.[1]

De nämnda rättsfallen har alla haft entreprenadrättslig karaktär, dvs. de har gällt arbete på byggnad eller anläggning på fast egendom. När det gäller arbete på lös sak belyses inte motsvarande frågor, såvitt utredningen kunnat finna, av något avgörande i högsta instans. Det torde dock stå utom tvivel att beställaren anses skyldig att reklamera inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet.[2]

Allmänna reklamationsnämnden upprätthåller i sin praxis avseende arbete på lös sak krav på reklamation. Nämndens uttryckssätt är skiftande. Ibland sägs att reklamation inte har skett "i tid", ibland att reklamation skett "för sent". Även andra lokutioner förekommer, såsom att reklamation inte skett "inom skälig tid". Liksom fallet är i allmän domstol tar nämnden upp frågan till prövning bara när invändning görs om att reklamation skett för sent.

Till frågan om reklamation skett inom skälig tid ansluter spörsmålet om beställarens talerätt preskriberas i analogi med bestämmelsen i 54 § köplagen. Även denna fråga har prövats av högsta domstolen.

[1] Hellner, Köprätt s. 174.

[2] Hasselrot s. 95 f, Wikander s. 101 ff, Bengtsson, Avtalstyper s. 142 och s. 122 f.

NJA 1951 s. 271

Ett betongbolag, X, sålde till en karamellfabrik, Y, material till lagringskällare av viss angiven typ. För montering av källare ställde X därjämte montör till Y:s förfogande. Materialet levererades på våren 1945. I mitten av juli 1948 störtade källaren samman. Högsta domstolen fann att uppkomna skador i lika mån fick anses ha

uppkommit genom felaktigt material och genom oriktigt uppförande. Högsta domstolen fann jämlikt 54 § köplagen X vara fri från ersättningsskyldighet för skadan, såvitt berott av materialfelet. För fel i uppförandet hade X dock att svara. Högsta domstolen fann därför att X var pliktigt att gottgöra Y hälften av den uppkomna skadan.[3]

NJA 1946 s. 666

Genom ett entreprenadkontrakt den 1 juli 1938 åtog sig byggmästaren R att åt H uppföra en villabyggnad. Enligt kontraktet skulle R ansvara för arbetets goda utförande och fastighetens goda bestånd under en tid av ett år, räknat från den 1 oktober 1938. – Vintern 1943 trängde vatten in i källaren. Vid uppgrävning av marken omkring byggnaden utröntes att föreskrivna dräneringsrör helt saknades. H meddelade R om den inträffade skadan och riktade ersättningsanspråk i anledning därav genom skrivelse den 26 april 1943. Högsta domstolen uttalade att den i kontraktet intagna bestämmelsen om entreprenörens ansvarighet för arbetets utförande och byggnadens bestånd väl innebar att denna ansvarighet i allmänhet begränsades till ett år. Bestämmelsen kunde emellertid inte erhålla tillämpning i fråga om fel som yppats först efter den angivna tidens utgång och ej rimligen kunnat dessförinnan upptäckas.

Det tidigare i detta avsnitt behandlade Nälsta-fallet är av intresse också i detta sammanhang. Högsta domstolen fann där att köparen inte hade förlorat sin rätt att påtala felet trots att hon inte hade reklamerat inom ett år efter tillträdet. Sedan högsta domstolen konstaterat att köplagens regler inte kunde i alla delar tillämpas, fann domstolen att köparen inte hade förlorat sin rätt att påtala felet därför att hon inte hade reklamerat inom ett år efter tillträdet. 54 § köplagen skulle alltså inte tillämpas. Liksom i NJA 1946 s. 666 rörde det sig om ett dolt fel.

Av rättsfallen framgår klart att någon analogisk tillämpning av preskriptionsregeln i 54 § köplagen inte kommer i fråga i entreprenadrättsliga sammanhang. Av 1946 års fall kan utläsas att så är fallet även om en viss tidsbestämd garanti intagits i avtalet.[4] Detta innebär att man endast har att falla tillbaka på tioårspreskriptionen enligt 1862 års förordning som yttersta gräns för reklamationsfristen. Som ovan antytts är det dock problematiskt hur man skall räkna utgångspunkten för tioårspreskriptionen när det gäller fel i såld egendom. Motsvarande problem möter då det gäller tillhandahållandet av en tjänst.

Något rättsfall som belyser frågan om analog tillämpning av 54 § köplagen i fråga om arbete på lös sak har utredningen inte funnit. Visserligen torde huvudregeln, såsom antagits inom doktrinen,[5] vara att ettårsfristen enligt 54 § köplagen inte är analogiskt tillämplig på tjänster. Det kan dock inte uteslutas att domstolarna skulle tillämpa ettårspreskription när det gäller arbetsbeting som står nära 2 § köplagen, t. ex. då en skräddare syr en kostym av tyg som kunden själv tillhandahåller.

[3] Rättsfallet har tidigare berörts i avsnitt 4.2 not 4.

[4] Hellner, Köprätt s. 180. – Beträffande 1946 års rättsfall även Källenius, s. 225 f och Motiv AB 72 s. 147 och 149.

[5] Wikander s. 106 och Bengtsson, Avtalstyper s. 142.

11.4.5 *1976 års proposition beträffande preskription*

I förevarande sammanhang bör något beröras den av riksdagen avslagna propositionen (1976/77:5) med förslag till preskriptionslag m. m. I denna proposition föreslogs att bestämmelserna om preskription i 1862 års förordning skulle upphävas och ersättas av en ny preskriptionslag. Enligt huvudregeln i förslaget skulle en fordran preskriberas tre år efter den dag

den tidigast kunde göras gällande. Tiden skulle dock vara tio år för fordran som grundade sig på skuldebrev eller annat skriftligt fordringsbevis, såvida inte fordringen avsåg ett konsumentköp eller en konsumenttjänst. En tioårig preskriptionstid skulle gälla också för fordran som hade fastställts genom dom e. d. Reglerna om preskriptionsavbrott föreslogs bli skärpta.

Det bör understrykas att propositionen primärt åsyftade att reglera preskription av penningfordran. Det var ej avsett att i den tilltänkta preskriptionslagen reglera längden av den frist under vilken en köpare eller uppdragsgivare har rätt att påtala fel i en prestation. Departementschefen uttalade att 54 § köplagen och 11 § konsumentköplagen borde lämnas orubbade.[1]

Riksdagens lagutskott (majoriteten) ställde sig ej bakom förslaget till en ny preskriptionslag.[2] Utskottet yttrade att konsumenternas intresse av kortare preskriptionstider i stället borde kunna tillgodoses genom särskilda preskriptionsbestämmelser i fråga om konsumentfordringar. Hur sådana bestämmelser skulle utformas behövde enligt utskottet närmare utredas. Det borde ankomma på regeringen att göra detta. Reglerna borde emellertid enligt utskottet bygga på en treårig preskriptionstid. Förslag om särskilda preskriptionsregler i konsumentförhållanden borde föreläggas riksdagen senast i samband med att förslag till lagstiftning på grundval av konsumenttjänstutredningens arbete förelades riksdagen. Utskottet hemställde att riksdagen med avslag på propositionen gav regeringen till känna vad utskottet sålunda anfört. Riksdagen biföll utskottets hemställan.[3]

Justitiedepartementet har i december 1977 lagt fram ett nytt förslag till reviderad preskriptionslagstiftning (Ds Ju 1977:14). Detta förslag bygger på riksdagens nyss angivna uttalanden. Enligt det nya förslaget skall huvudregeln vara en tioårig preskriptionstid. Preskriptionstiden föreslås dock vara tre år för sådan fordran mot konsument som avser köp enligt konsumentköplagen, uthyrning av vara under förhållanden motsvarande dem som anges i 1 § konsumentköplagen eller tjänst som tillhandahålls under motsvarande förhållanden. – Inte heller detta nya förslag innebär alltså någon rubbning av de särskilda preskriptionsreglerna i 54 § köplagen eller 11 § konsumentköplagen.

11.4.6 *Standardbestämmelser*

Många standardformulär på tjänsteområdet innehåller bestämmelser om reklamation och preskription.

I MRF:s Regler för reparationer sägs att reklamation skall ske "snarast möjligt". Reparationsgaranti RR 74 och Reparationsgaranti EHL 74 stadgar att reklamation skall ske inom tre månader från mottagandet av reparerad apparat.[1]

I Allmänna bestämmelser för vit- och kemtvätt sägs att anmärkningar skall göras före användandet och senast inom en månad efter godsets avhämtande.[2]

I R:s VVS-garanti ges en garanti under ett år från arbetets färdigställande. För behandling av tvister som omfattas av formulärets bestämmelser har inrättats ett reklamations- och garantiorgan bestående av en reklamationsnämnd och en garantifond. För att kunna upptas till behandling av re-

[1] Prop. 1976/77:5 s. 182.

[2] LU 1976/77:24.

[3] Rskr 1976/77:216.

[1] Se *bilaga 2:1–3.*

[2] Se *bilaga 2:4.*

klamationsnämnden skall tvist avseende brist eller fel hänskjutas dit inom tre månader efter garantitidens utgång.[3]

Enligt AB 72 konstateras fel och brister i entreprenaden vid besiktning. Talan får endast föras rörande fel som då konstateras. Talan får dock föras rörande dolt fel, dvs. brist eller fel som förefunnits vid besiktning, men då icke märkts och ej heller bort märkas (7:20).[4] I kommentaren till denna bestämmelse sägs, att det görs undantag för vid besiktningen förefintliga dolda fel. Beställaren har beträffande sådana fel rätt till talan inom den allmänna preskriptionstiden om tio år enligt 1862 års förordning. Det tilläggs att beställaren enligt allmänna kontraktsrättsliga regler är skyldig att reklamera inom skälig tid efter det han upptäckt felet, vid äventyr att eljest förlora sin rätt till talan.[5]

Enligt 4:7 första punkten i AB 72 löper garantitiden under den i kontraktet bestämda tiden, räknad från den dag entreprenaden eller del därav blivit godkänd. I 5:7 sägs att entreprenören ansvarar för brist eller fel som framträder under garantitiden. Enligt 5:8 ansvarar entreprenören för brist eller fel som inte märkts eller bort märkas före garantitidens utgång, i den mån bristen eller felet visas ha sin grund i grov vårdslöshet av entreprenören. För nu angivna ansvar gäller i lag föreskriven allmän preskriptionstid. I kommentaren till denna paragraf omnämns rättsfallet NJA 1946 s. 666. Det sägs att kontraktet i detta fall baserade sig på 1936 års AB som saknade regler om ansvaret efter garantitiden; efter detta rättsfall ville man tillmäta bestämmelserna om garantitid viss preskriberande verkan. En regel om begränsning av ansvaret efter garantitiden att gälla fall av grov vårdslöshet ansågs lämplig. Bestämmelsen var emellertid omdiskuterad.[6]

Utöver här upptagna standardformulär av större räckvidd förekommer på tjänsternas område formulär, fakturaklausuler m. m. som innehåller bestämmelser om mycket korta reklamationsfrister. Villkor av denna typ har tvivelaktig rättslig giltighet.[7] De har i flera fall förbjudits av marknadsdomstolen enligt avtalsvillkorslagen.[8]

11.4.7 *Utredningens överväganden*

Enligt gällande rätt anses en konsument skyldig att reklamera om han vill göra gällande påföljder på grund av fel i en prestation. Det måste ligga i båda parters intresse – inte minst i konsumentens – att en avtalssituation klaras upp inom rimlig tid. Det är därför en naturlig ståndpunkt att principen om reklamationsskyldighet upprätthålls inom tjänsterätten liksom inom bl. a. köprätten. Vid utformningen av rättsregler om reklamation inställer sig emellertid flera frågor, bl. a. inom vilken tid reklamation bör ske och vad reklamationen bör innehålla.

Tid för reklamation

Den tid konsumenten bör ha på sig för att reklamera måste vara beroende på omständigheterna. Det kan inte komma i fråga att i konsumenttjänstlagen med dess vida tillämpningsområde fixera en viss tidrymd inom vilken reklamation skall ske. Reklamationsfristens längd måste i stället bestämmas

[3] Se *bilaga 2:8.*

[4] Se *bilaga 2:10.*

[5] Motiv AB 72 s. 228.

[6] Motiv AB 72 s. 147.

[7] Hellner, Köprätt s. 177, Bernitz i SvJT 1972 s. 420 f med not 19, SvJT 1974 s. 114 samt numera 36 § avtalslagen.

[8] MD 1972:2 (tre dagar), 1976:12 (24 timmar), 1977:9 (sju dagar). – Jfr beträffande köp 1972:11 (åtta dagar) och 1973:10 (åtta dagar).

mera allmänt så att hänsyn kan tas till omständigheterna i det särskilda fallet. Lämpligast synes vara att ange att konsumenten skall reklamera "inom skälig tid". Härigenom uppnås för övrigt överensstämmelse med konsumentköplagen.

En regel om reklamationsfristens längd bör vara tvingande till konsumentens förmån. Att reklamation skall ske inom skälig tid medför därmed att näringsidkaren betas möjligheten att göra gällande reklamationsfrister som är oskäligt korta. Detta gäller vare sig sådana återfinns i standardavtal eller individuella avtal. Som framgått av det föregående har det inte saknats exempel på oskäligt korta reklamationsfrister i standardvillkor angående konsumenttjänster.

Mot regeln att reklamation skall ske inom skälig tid kan i och för sig med fog invändas att den är vag. Inget hindrar emellertid att man i standardformulär för olika typer av konsumenttjänster även i fortsättningen för in bestämmelser som för normalfallen fixerar en lämplig reklamationstid. Denna fråga kan tas upp vid förhandlingar med stöd av avtalsvillkorslagen mellan konsumentverket/KO och företag resp. näringslivsorganisationer.

Undersökningsplikt och utgångspunkt för reklamationsfristen

Frågan om vad som är skälig tid för reklamation är nära knuten till frågan om vilken tidpunkt som är utgångspunkten för reklamationsfristen. I köplagen och konsumentköplagen är utgångspunkten den då köparen märkt eller bort märka felet. Även när det gäller tjänster bör reklamationsfristen räknas från det konsumenten märkt eller bort märka felet. Frågan är dock vilken denna tidpunkt bör vara. Den hänger samman med undersökningsplikten. I entreprenadrättsliga sammanhang synes gällande rätt inta en för beställaren mycket förmånlig hållning. Av NJA 1931 s. 208 och Nälsta-fallet[1] framgår att reklamation, som skett först sedan ett fel blivit anmärkningsvärt märkbart, ansetts ha skett i tid. Enligt utredningen bör den rättsprincip som framgår av dessa avgöranden även fortsättningsvis vara vägledande. Men oavsett om tjänsten är av typen entreprenad eller ej, måste mycket låga krav ställas på en konsument vad gäller skyldighet att undersöka en tillhandahållen prestation.[2] Utgångspunkten bör enligt utredningen vara att konsumenten inte har någon allmän skyldighet att företa en systematisk undersökning sedan en prestation har avlämnats. Konsumenten bör som regel kunna räkna med att prestationen är avtalsenlig och att eventuella fel upptäcks i samband med normalt brukande.

Trots att konsumenten alltså enligt utredningens mening inte bör ha någon allmän skyldighet att undersöka prestationen, är det naturligtvis ändå vanligt att han gör det. Detta är också lämpligt, eftersom svårigheterna att visa att tjänsten var felaktig oftast blir större allt eftersom tiden går. Han kan då upptäcka tecken på att tjänsten är felaktig, utan att det framstår som klart att så verkligen är fallet. Sådana symtom kan också framträda utan att konsumenten har företagit någon särskild undersökning. Konsumenten saknar i allmänhet de fackkunskaper som krävs för att avgöra huruvida uppkomma symtom är uttryck för att prestationen verkligen är felaktig. Däremot bör i vissa fall symtomen ge anledning för konsumenten att företa eller låta företa en närmare undersökning.

[1] NJA 1977 s. 138 (se avsnitt 11.4.4).

[2] Jfr prop. 1973:138 s. 251.

Det hittills anförda har gällt undersökning av en prestation sedan denna har avlämnats till konsumenten. Enligt 47 § köplagen har köparen i vissa fall skyldighet att undersöka godset före köpet. De situationer som avses i 47 § köplagen saknar delvis motsvarighet på tjänsternas område. Tjänsten som sådan kan inte bli föremål för undersökning innan den har utförts. Däremot kan det ju tänkas motsvarighet till situationer vid köp såtillvida att näringsidkaren kan ge konsumenten möjlighet att undersöka prov på en färdig prestation. Utredningen menar att man härvid i vart fall måste kräva att konsumenten tar del av provet, även om man inte heller för detta fall bör anse att konsumenten har någon mer långtgående undersökningsplikt. I samband med ett avtal om golvläggning får konsumenten t. ex. se ett prov på den parkett som näringsidkaren avser att begagna. Det är naturligt att konsumenten då inte i efterhand skall kunna göra gällande att det nylagda golvet är av annat slag än vad han tänkt sig. Däremot bör framläggande av provet inte skära av konsumentens rätt att påtala fel i golvmaterialets kvalitet, som inte märkts förrän efter det att golvet under en tid varit i bruk. Vad som nu sagts torde överensstämma med vad som är praxis på köprättens område.[3]

I entreprenadrätten ges regler om besiktning. Besiktningen är enligt AB 72 (7:20) ett exklusivt bevismedel rörande de fel som beställaren har rätt att föra talan om. Utredningen föreslår, som har nämnts i tidigare avsnitt, inte några regler om besiktning. Detta hindrar naturligtvis inte att, om besiktning har ägt rum i samband med en entreprenad, detta får betydelse för frågan om när reklamationsfristen skall börja löpa. Normalt bör konsumenten senast vid besiktningen påtala fel som, med utgångspunkt i hans förutsättningar, då varit märkbara.[4]

Ett särskilt problem är när reklamationsskyldigheten bör inträda vid tillhandahållande av sådana tjänster som innehåller flera delmoment.[5] Som exempel kan nämnas reparation av ett hus, där det ingår såväl tapetsering och golvläggning som omläggning av rörsystem. Utgångspunkten är här att reklamationsfristen inte kan börja löpa förrän arbetet har avlämnats eller konsumenten eljest kommit i tillfälle att se vad som är gjort. Så är fallet om det gäller reparation av t. ex. en sommarstuga belägen på annan ort än där konsumenten bor under den tid då arbetet utförs. – Annorlunda kan det dock ställa sig om reparationen gäller det hus i vilket konsumenten bor. Det kan här te sig naturligt att näringsidkaren kontinuerligt upplyser konsumenten om hur arbetet fortskrider och att konsumenten tar del av det som är klart. Detta leder till att konsumentens reklamationsskyldighet inträder efter slutförande av varje urskiljbart delmoment som näringsidkaren avlämnar till konsumenten. Därmed är dock ej sagt – såsom framgår av det föregående – att konsumenten skulle vara skyldig att utföra en systematisk undersökning av det färdigställda momentet. – Även om arbetet avlämnas i delmoment, bör reklamationsfristen i vissa fall ändå inte börja löpa förrän allt arbete avslutas och prestationen avlämnas till konsumenten. Detta bör gälla om ett visst felsymtom – som kan ge anledning till närmare undersökning – inte uppkommer förrän efter avlämnandet.

[3] Hellner, Köprätt s. 171 samt SOU 1972:28 s. 39 och 156 ff.

[4] Frågan om skäligheten av AB 72 7:20 i konsumentrelationer är i mars 1979 anhängig vid MD i mål B 2/77, KO ./. AB Skånska Cementgjuteriet.

[5] Jfr Almén § 52 vid not 89–96.

Reklamationens innehåll

I den allmänna köprätten ställs, som tidigare har nämnts, förutom krav på s. k. neutral reklamation det ytterligare kravet på köparen att han, om han vill häva köpet, skall avge s. k. hävningsförklaring. I konsumentköplagen krävs däremot endast neutral reklamation. När det gäller tjänster kan det för gällande rätts del, i brist på hållpunkter för motsatsen, inte antas annat än att det räcker med neutral reklamation.

Utredningen anser att de synpunkter, som lett till att man vid konsumentköp har nöjt sig med neutral reklamation, är bärande också vid avtal om tjänster. Som köplagsutredningen har anfört i förslaget till konsumentköplag bör konsumenterna inte åläggas en formalitet som för de flesta av dem torde te sig främmande.[6] Rättsföljden för underlåtelse att reklamera är av allvarligt slag. Det är inte godtagbart att en konsument skall riskera rätten till hävning på grund av okunnighet om ett krav på dubbel reklamation. Näringsidkarens berättigade intresse att ej drabbas alltför hårt genom ett – måhända sent framställt – krav på hävning får beaktas vid utformningen av denna påföljd.

Med hänsyn till vad utredningen hittills i detta avsnitt anfört om konsumentens reklamationsskyldighet, föreslås en regel enligt vilken konsumenten – inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka ett fel – skall underrätta näringsidkaren om han vill göra gälla befogenhet på grund av felet (3 kap. 3 § första stycket).

Preskription

Utredningen har vidare att bedöma frågan om preskription av talerätten, dvs. om reklamation efter viss bestämd tid inte alls eller endast under särskilda omständigheter bör få ske. Utredningen har i det föregående konstaterat att någon sådan regel för närvarande ej gäller inom tjänsterätten. Här bortses då från den allmänna regeln om tioårspreskription. För köp av lös egendom, även för konsumentköp, gäller däremot en regel om ettårspreskription, vilken dock av köplagsutredningen föreslagits förlängd så att preskription av talerätt skulle inträda först efter två år. För köp av fast egendom gäller däremot endast tioårspreskription, bortsett från att rätten att häva preskriberas ett år efter tillträdesdagen.

Det skulle kunna sägas att införande på tjänsteområdet av en allmän tidsgräns för möjligheten att reklamera – kortare än den allmänna tioårspreskriptionen – skulle innebära en försämring från konsumentsynpunkt i förhållande till gällande rätt. Mot detta kan emellertid invändas att det nuvarande rättsläget inte är resultatet av övertänkta lagregler från någorlunda sen tid. Tvärtom är rättsläget en följd av att det saknas skriven lag rörande tjänster. Utredningen finner sig ej förhindrad att föreslå bestämmelser som innebär en förkortning av den tid konsumenten har möjlighet att reklamera i jämförelse med vad som för närvarande kan anses gälla.

Enligt utredningens mening talar starka skäl för införande på konsumenttjänsternas område av en huvudregel om preskription av rätten att reklamera. Det är inte fråga om att frångå principen om att fel skall reklameras inom skälig tid efter det att konsumenten märkt eller bort märka felet. Vad saken

[6] SOU 1972:28 s. 81.

gäller är huruvida en absolut tidsgräns skall uppställas för reklamation. Från både konsumentens och näringsidkarens synpunkt är det enligt utredningens mening fördelaktigt att tvister rörande frågor om en prestation är felaktig avvecklas inom en rimlig tid. Det kan inte vara ett konsumentintresse att skjuta upp regleringen av en sådan tvist till en mer eller mindre obestämd framtid. För näringsidkare, särskilt småföretagare, kan det med hänsyn till deras ekonomiska planering vara väsentligt att ej alltför lång tid efter tjänstens utförande drabbas av krav. Härtill kommer att det normalt framstår som föga realistiskt att tänka sig att en konsument reklamerar en tjänst först sedan flera år har förflutit. Om en konsument likväl skulle göra detta möter han stora och förmodligen ofta oöverstigliga svårigheter att bevisa att fel förelåg vid den avgörande tidpunkten. Detta gäller särskilt om föremålet för tjänsten har brukats under mellantiden. Att reklamation efter mycket lång tid kan vara berättigad och utgöra en praktisk fråga framgår dock av det ovan berörda Nälsta-fallet. Detta fall är dock exempel på s. k. dolt fel, en specialsituation till vilket utredningen återkommer i det följande.

Vid överväganden om den närmare utformningen av en preskriptionsbestämmelse angående reklamationsrätt uppkommer emellertid flera problem. Sålunda är tjänster som föreslås omfattade av den blivande konsumenttjänstlagen av olika karaktär och bred spännvidd. De sträcker sig från reparation av lösa saker av ringa värde till entreprenad på fast egendom uppgående till höga belopp. Det är uppenbart att skilda synpunkter på den lämpligaste regelutformningen här kan göra sig gällande. Man kommer här in på möjligheten att göra en differentiering med utgångspunkt i tjänsternas olika karaktär. Denna skulle kunna göras på flera sätt. Med hänsyn till köprättens uppdelning på regler för lös egendom och fast egendom, skulle det kunna ligga nära till hands att bygga på en sådan uppdelning. Vid arbete på lös egendom kunde man därvid tänka sig en preskriptionsregel motsvarande köplagsförslaget, dvs. en tvåårsfrist. I fråga om arbete på fast egendom skulle man kunna tänka sig antingen att ha en regel om särskild preskription endast vid hävning, såsom nu är fallet vid fastighetsköp, eller en allmän regel om preskription efter viss längre tid, exempelvis fem år.

Utredningen anser sig dock böra avvisa den antydda lösningen. Uppdelningen mellan fast och lös egendom grundas på helt andra ändamålssynpunkter än som är aktuella i nu ifrågavarande sammanhang. Sålunda hänförs tvätt- och diskmaskiner, värmepannor osv. enligt 2 kap. 2 § jordabalken till fast egendom om de är installerade i en villa eller ett fritidshus där den som bebor huset äger marken, medan apparaterna enligt 2 kap. 4 § jordabalken är lös egendom om de installerats av hyresgäst eller arrendator i lägenhet eller byggnad på annans mark. Uppenbarligen bör samma regler gälla för reklamation av reparationer på sådana apparater oberoende av denna uppdelning. Motsvarande resonemang kan föras i fråga om arbeten på en byggnad som står på egen grund respektive på annans mark. Man kommer heller inte helt förbi svårigheterna genom att ändra uppdelningen till att avse å ena sidan arbete på lös sak och å andra sidan på byggnad eller annan anläggning.

Utredningen har stannat för att föreslå en enhetlig frist gällande för hela det tjänsteområde som lagen avser. Detta anser utredningen kunna åstadkommas genom att öppna generell möjlighet till genombrott av preskriptionstiden på vissa grunder, framför allt vid förekomst av dolda fel.

Utredningen finner en tvåårig frist lämplig som huvudregel. Detta överensstämmer med vad som föreslagits av köplagsutredningen för köprättens del. Den nuvarande ettårsfristen inom köprätten ter sig däremot klart för kort. De skäl mot denna som anförts av köplagsutredningen, och som för övrigt redan lett till att man i Norge gått över till en tvåårsfrist, är enligt utredningens mening bärkraftiga också på tjänsterättens område. De många beröringspunkterna mellan köp och tjänster och de av utredningen berörda gränsdragningsproblem som här kan uppkomma gör det önskvärt med i görligaste mån enhetliga huvudregler om reklamation.

Genombrott av preskriptionstiden vid dolt fel

En viktig förutsättning för genomförandet av en regel om preskription av konsumentens talerätt efter två år är att det tillåts reklamation även efter tvåårsperiodens utgång i fall av s. k. dolt fel. Mot bakgrund av högsta domstolens domar i NJA 1946 s. 666 och i Nälsta-fallet står det klart att det enligt gällande rätt är möjligt att i vissa fall föra talan med anledning av ett fel långt efter det att ett arbete har slutförts. Fråga är dock hur begreppet dolt fel skall definieras. En grundförutsättning för att ett dolt fel skall anses föreligga är att felet inte har kommit till synligt uttryck, alltså att det inte har *visat sig*. När det gäller ytterligare förutsättningar är dock flera möjligheter tänkbara. Man bör skilja på å ena sidan fel som visserligen inte visat sig men som vid noggrann undersökning *kunnat* upptäckas och å andra sidan fel som *ej ens kunnat* upptäckas. Fel som kunnat upptäckas och som också bort upptäckas bör naturligtvis inte betraktas som dolt fel. Däremot skulle som dolt fel kunna betraktas fel som väl kunnat upptäckas, men som *inte bort* upptäckas, t. ex. därför att konsumenten inte har en så långtgående undersökningsplikt. Att låta möjlighet till genombrott av tvåårspreskriptionen bestämmas av en sådan avgränsning synes inte lämpligt. Det skulle innebära att regeln om tvåårspreskription försvagades så starkt att den knappast skulle innefatta någon annan spärr än vad som föreslås gälla enligt den grundläggande reklamationsregeln. Enligt denna inträder ju reklamationsskyldigheten först sedan konsumenten märkt eller bort märka felet.

För att tvåårsregeln skall få någon substans måste möjligheten till genombrott av regeln göras mindre långtgående. Utredningen har övervägt att begränsa den till fall då ett fel, som ej visat sig, *ej ens kunnat* upptäckas. Att strikt begränsa möjligheten till genombrott till sådana fall skulle dock enligt utredningens mening ge för snäva möjligheter att göra gällande fel efter tvåårsfristen. Hur "dolt" ett fel än är, skulle det praktiskt taget alltid kunna sägas att det kunde ha upptäckts vid en tillräckligt noggrann undersökning, i vart fall om undersökningen skett med erforderlig fackkunskap. Utredningen föreslår därför att genombrott av preskriptionstiden skall få ske vid fel som inte visat sig inom två år och *inte heller rimligen kunnat* upptäckas dessförinnan. Motsvarande uttryckssätt har begagnats i rättsfallet NJA 1946 s. 666. Även i Nälsta-fallet synes preskriptionsregeln i 54 § köplagen ha åsidosatts på grundval av ett liknande resonemang (" - - - visats föreligga en bristfällighet i takets konstruktion som svårligen kunnat upptäckas utan sakkunnig teknisk undersökning").

Förhållandet mellan den allmänna reklamationsskyldigheten, tvåårspreskriptionen och möjligheten till genombrott vid dolt fel kan behöva belysas med ett exempel.

I samband med en ombyggnad begär en villaägare att få speciella fönsterglas – s. k. treskiktsrutor – inmonterade. I själva verket kommer av misstag förseglade tvåskiktsrutor att sättas in. Efter monteringen kan skillnaden mellan beställt och levererat glas inte märkas av en lekman. Konsumenten har inte någon skyldighet att systematiskt undersöka eller låta undersöka prestationen. Det kan därför ej sägas att konsumenten strax efter monteringen bort märka felet. Så småningom uppträder emellertid vissa tecken på att fönstren inte är avtalsenliga. Konsumentens uppvärmningskostnader är alltjämt väl så höga som tidigare och på fönstren visar sig imma. Dessa symtom kan inte sägas vara av den styrka att konsumenten nu bort märka felet och att reklamationsfristen därför skulle börja löpa. Däremot skulle möjligen kunna sägas att konsumenten nu rimligen kunnat upptäcka felet. Symtomen skulle i vart fall ha den styrka, att det borde åligga konsumenten att föranstalta om en undersökning. Om han själv saknade erforderliga fackkunskaper, borde han rådfråga en expert. Men om konsumenten låter tvåårsperioden förflyta utan att göra något åt saken, blir hans talerätt efter periodens utgång enligt utredningens förslag avskuren. – Om det emellertid kan anses att symtomen inte heller har den styrka att konsumenten rimligen kunnat upptäcka felet, medför detta att tvåårspreskriptionen sätts ur kraft. Reklamationsskyldighet inträder då först inom skälig tid efter det att felet märkts eller bort märkas. Om inte symtomen förstärks har konsumenten kvar sin talerätt ända tills den släcks ut av den allmänna tioårspreskriptionen.

Utredningen anser som redan framgått att möjligheten till genombrott vid dolda fel bör lagfästas. Härför talar inte endast regelns praktiska betydelse och intresset av klarhet, utan även vikten av att man genom en tvingande bestämmelse förhindrar standardavtalsklausuler varigenom näringsidkaren söker att helt friskriva sig från ansvar efter den normala preskriptionstidens utgång.

Det är naturligt att genombrott för dolda fel främst kan bli aktuella vid tjänster av typ byggnadsentreprenad. Det kan dock inte uteslutas att dolda fel kan förefinnas i prestation som rör lös sak, t. ex. vid ombyggnad eller renovering av en fritidsbåt. Däremot kan genombrott för dolt fel knappast kunna komma i fråga efter reparation av bilar, hushållsmaskiner, TV-apparater o. d. Visserligen kan det dröja innan en konsument har någon möjlighet att upptäcka fel i en apparat eftersom felet ofta inte visar sig förrän efter någon tids bruk. Det framstår dock som verklighetsfrämmande att tänka sig att ett fel i reparation av en bil eller en apparat inte visar sig förrän efter två år. Det sagda sammanhänger också med utredningens syn på tjänsters hållbarhet (8.3.2). Ofta kan det inte begäras att en tjänst rörande lös sak skall ha så lång hållbarhetstid som två år. Fråga om hållbarhetstidens längd blir också starkt beroende av det sätt och i vilken omfattning ett reparerat föremål, t. ex. en diskmaskin, används och sköts. Det förefaller osannolikt att en konsument skulle kunna visa att en driftsstörning i maskinen kan härledas till en reparation som skett flera år tidigare.

Sammanfattningsvis vill utredningen visserligen inte förorda någon formell begränsning av möjligheten att reklamera på grund av dolt fel till att avse arbete på byggnad eller annan anläggning. Utredningen menar dock att ett undantag för dolda fel i praktiken får ringa betydelse för det stora flertalet fall av arbeten på lös sak, t. ex. reparationsarbeten och mindre underhålls-

arbeten. Härutöver vill utredningen också tillägga följande. Även i de fall där dolda-fel-regeln kan komma till användning bör man beakta att det är fråga om en undantagsregel. Den bör därför tillämpas med en viss försiktighet. Det är inte utredningens mening att regeln bör komma till användning i bagatellfall.

Med hänsyn till vad som nu har anförts om preskription och dolda fel, föreslår utredningen att reklamation skall ske senast inom två år – från tidpunkten för farans övergång – såvida fråga ej är om fel som inte visat sig inom denna tid och inte rimligen kunnat upptäckas dessförinnan (3 kap. 3 § andra stycket första meningen).

Preskriptionstid och garantitid

Den av utredningen föreslagna preskriptionstiden bör givetvis kunna förlängas genom avtal. En sådan förlängning kan t. ex. ske genom att näringsidkaren ger en garanti för längre tid än två år. För köprättens del – som i 54 § köplagen redan har en legal ettårig preskriptionstid – är det en allmänt godtagen uppfattning att preskriptionstiden förlängs, om garantitiden är längre än ett år. Inom ramen för en tvingande lagstiftning kan preskriptionstiden däremot inte förkortas vare sig genom en garanti eller på annat sätt.[7]

Ett speciellt problem uppstår emellertid då ett fel upptäcks strax före utgången av garantitiden. Fråga är därvid om en reklamation som avges därefter – efter garantitidens utgång – skall anses vara för sent avgiven eller inte. Denna fråga måste besvaras med utgångspunkt i det garantibegrepp för vilket har redogjorts i avsnitt 11.3.3. Enligt utredningens förslag skall en tidsbestämd garanti tolkas så att näringsidkaren genom garantin har åtagit sig att svara för fel som visar sig under garantitiden. Enligt utredningens mening bör konsumenten därför kunna reklamera fel inte endast under själva garantitiden utan även under skälig tid därefter. I det norska lagförslaget har denna tid angetts till tre månader efter garantitidens utgång. Utredningen anser visserligen att det för svenskt vidkommande inte finns skäl till en sådan fixering, men delar i övrigt den grundtanke som ligger bakom det norska förslaget.

Utredningen föreslår därför en regel för tidsbestämda garantier enligt vilken fristen för reklamation tidigast utlöper skälig tid efter garantitidens utgång (3 kap. 3 § andra stycket andra meningen).

Verkan av underlåten reklamation

Om konsumenten inte har reklamerat inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet och inom den föreslagna preskriptionstiden, bör han som regel inte ha rätt till någon talan på grund av felet. Fråga är dock om denna regel bör gälla helt undantagslöst. Här bortses då från de genombrott av preskriptionstiden vid dolda fel och längre garantier som redan har behandlats.

När det föreligger förhållanden på näringsidkarens sida av mer eller mindre klandervärt slag, är det rimligt att konsumenten skall ha kvar sina befo-

[7] Hellner, Köprätt s. 180 med hänv.

genheter trots att han inte har reklamerat i tid. Här kan erinras om 53 § köplagen samt köplagsutredningens förslag till ändrad version av detta stadgande. I förslaget sägs att vad som föreskrivs i 52 § köplagen om reklamationsfrist ej skall gälla om säljaren har förfarit i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst. Enligt utredningens mening bör en bestämmelse med motsvarande innehåll tas in i konsumenttjänstlagen i huvudsaklig överensstämmelse med vad som redan nu får antas gälla. I den nuvarande 54 § köplagen anges enbart möjligheten till genombrott av preskriptionstiden vid svikligt förfarande från säljarens sida. I köplagsförslaget har detta uttryck bytts ut mot att säljaren handlat i strid mot tro och heder. Att motsvarande bör gälla i konsumenttjänstlagen föranleder inte tvekan. Utredningen anser dock att genombrott också bör kunna ske – liksom vid försenad reklamation inom preskriptionstiden – om näringsidkaren har handlat grovt vårdslöst. Tillräckliga skäl saknas enligt utredningens mening för att sistnämnda omständighet inte skulle utgöra grund för undantag också från preskriptionstiden.

Med hänsyn till vad nu anförts föreslår utredningen en regel enligt vilken konsumenten förlorar rätten att göra gällande befogenheter på grund av fel, om han inte reklamerar i tid. Detta skall dock inte gälla om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst. (Se 3 kap. 3 § tredje stycket.)

Reklamation efter avhjälpningsförsök

Den primära påföljden, när en tjänst utförts felaktigt, är enligt utredningens förslag att konsumenten kan kräva att näringsidkaren avhjälper felet. Näringsidkaren föreslås även i andra situationer få rätt att avhjälpa fel. I den mån avhjälpandet lyckas, är saken uppklarad. Men om konsumenten fortfarande är missnöjd, uppkommer frågan om han bör underrätta näringsidkaren om att prestationen enligt hans mening trots avhjälpandeförsöket alltjämt är felaktig. Utredningen anser att frågan bör besvaras jakande.[8] Om näringsidkaren har gjort ett avhjälpningsförsök och konsumenten därefter inte har hört av sig, måste detta från näringsidkarens synpunkt rimligen tolkas som att konsumenten numera är nöjd. Också för konsumenten måste det te sig naturligt att han hör av sig angående sina förnyade krav. Enligt utredningen bör därför konsumenten reklamera ånyo för att behålla sina befogenheter. Liksom i fråga om den ursprungliga reklamationen bör det räcka att den senare reklamationen är neutral. Med hänsyn till situationens praktiska betydelse och intresset av klara handlingsregler är det enligt utredningens mening lämpligast att en uttrycklig regel härom tas in i lagtexten (3 kap. 4 §).

11.5 Påföljder för fel

I detta avsnitt behandlas de viktiga frågorna om påföljder vid felaktig prestation. Frågan om konsumentens rätt till skadestånd behandlas dock i kapitel 13.

[8] Jfr dock SOU 1976:66 s. 326.

Framställningen inleds med en redogörelse för vad som gäller beträffande köp. De köprättsliga reglerna har betydelse för bedömningen av vad som kan anses vara gällande rätt på tjänsteområdet. Ytterligare kan dessa regler tjäna till ledning vid övervägandena om vilka förslag till lagregler som bör läggas fram på tjänsteområdet.

11.5.1 *Gällande rätt beträffande köp av lös egendom*

Regler om köparens befogenheter vid fel i sålt gods finns i 42 och 43 §§ köplagen samt 4 och 5 §§ konsumentköplagen.

Köplagen skiljer mellan köp av bestämt gods (specieskö p) och leveransavtal. I 42 § köplagen regleras påföljderna vid köp av bestämt gods och i 43 § påföljderna vid leveransavtal.

Enligt 42 § första stycket köplagen gäller att om en försåld vara är felaktig har köparen rätt att häva köpet eller fordra avdrag på köpeskillingen. Vad gäller rätten till hävning gäller dock den inskränkningen att om felet är att anse som ringa får köpet inte hävas, med mindre säljaren förfarit svikligen. Med ett modernare uttryckssätt uppställer alltså köplagen i allmänhet som förutsättning för rätt till hävning krav på att felet skall vara *väsentligt*.

43 § köplagen handlar som nyss nämnts om leveransavtal. Enligt lagrummets första stycke ges köparen, förutom rätten till hävning och prisavdrag, rätt att kräva gillt gods. Om felet är att anse som ringa får köparen dock ej kräva hävning eller gillt gods "med mindre säljaren svikligen förfarit eller ock avvetat felet å sådan tid, att han utan oskälig kostnad eller svårighet kunnat till köpets fullgörande anskaffa felfritt gods". Även vid leveransavtal är det alltså i allmänhet krav på väsentlighet för att köpet skall få hävas. Detsamma gäller rätten till gillt gods.

Köplagens regler är dispositiva. I konsumentköplagen ges tvingande regler om felpåföljder som tillförsäkrar köparen en viss minimistandard.

Konsumentköplagen skiljer mellan de fall att säljaren åtagit sig att avhjälpa fel och de fall då ett sådant åtagande inte har lämnats.

4 § konsumentköplagen gäller de fall då säljaren eller annan för dennes räkning lämnat ett avhjälpningsåtagande. I lagrummets första stycke stadgas att om i ett sådant fall varan är felaktig, ankommer det på köparen att framställa anspråk på grund av felet. Säljaren har därefter att inom skälig tid antingen avhjälpa felet eller avlämna felfri vara i den felaktigas ställe. Om så ej sker, har köparen att välja mellan att få avdrag på köpeskillingen, kräva skälig ersättning för reparationen eller, om felet är av ej ringa betydelse för köparen, häva köpet.

I vissa fall tillåter dock 4 § konsumentköplagen första stycket inskränkning i hävningsrätten. Det sägs att villkor som inskränker köparens rätt att häva köpet skall gälla om betydande skada skulle åsamkas säljaren genom att köpet hävs och han erbjuder köparen skälig ersättning för felet samt det inte är uppenbart att varan inte kan användas för sitt ändamål.

5 § konsumentköplagen rör de fall då något avhjälpningsåtagande inte har lämnats. För dessa stipuleras i lagrummets första stycke att köparen har rätt att göra avdrag på köpeskillingen eller, om felet är av ej ringa betydelse för honom, häva köpet. Samma inskränkningar i hävningsrätten som gäller enligt 4 § första stycket gäller även för de fall som regleras i 5 §.

Även för de fall ett avhjälpningsåtagande inte har lämnats stipulerar 5 § en *rätt* för säljaren att – till avvärjande av påföljderna enligt lagrummets första stycke – avhjälpa fel eller leverera felfri vara. En sådan rätt finns också i 49 § köplagen, men där i mycket begränsad utsträckning. Enligt 5 § andra stycket konsumentköplagen har denna rätt utökats. Det sägs här att om köparen har framställt anspråk på grund av felet och erbjuder sig säljaren därvid att avhjälpa detta eller lämna felfri vara i den felaktigas ställe, får köparen ej göra gällande befogenhet enligt lagrummets första stycke. Detta gäller dock endast om rättelse sker genast och utan kostnad eller väsentlig olägenhet för köparen.

Den allmänna köplagen innehåller inte någon bestämmelse om rätt för köparen att innehålla köpeskillingen vid fel. Köparen anses ändå ha en sådan rätt.[1] Däremot innehåller 4 § andra stycket konsumentköplagen en uttrycklig bestämmelse om en sådan rätt (detentionsrätt).[2] Det sägs här att om felet avser vara som skall betalas vid eller efter den tid som har bestämts för avlämnandet, får köparen innehålla köpeskillingen till dess felet avhjälpts eller felfri vara hålles honom till handa. Lagrummet gör dock den inskränkningen att om det är uppenbart att felet är av endast ringa betydelse för köparen, får han ej innehålla mer än vad som kan antas motsvara dubbla kostnaden för felets avhjälpande. Regeln gäller även i de fall som regleras av 5 § konsumentköplagen.

11.5.2 *Köplagsutredningens förslag*

Köplagsutredningen föreslår väsentliga ändringar i köplagens påföljdssystem.

Till skillnad från vad som gäller enligt köplagen föreslår köplagsutredningen att det införs en regel om skyldighet för säljaren att i vissa fall avhjälpa fel i försåld vara. När det gäller hävning föreslås ett generellt krav på att felet skall vara väsentligt.

Förslaget till ny lydelse av 42 § köplagen rör både köp av bestämt gods och leveransavtal. I förslagets första stycke sägs att om godset är felaktigt, får köparen göra prisavdrag som svarar mot felet eller kräva att säljaren, om det kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet, låter avhjälpa felet. Vidare sägs i samma stycke att om felet är av väsentlig betydelse för köparen får han med avvisande av godset häva köpet eller, vid leveransavtal, i stället kräva felfritt gods.

Förslaget till 42 § andra stycket köplagen reglerar det fall att säljaren är skyldig att avhjälpa fel i försåld vara. Det sägs för detta fall att om rättelse ej skett inom skälig tid efter det att köparen framställt anspråk på grund av felet, får köparen göra prisavdrag eller kräva skälig ersättning för felets avhjälpande eller avvisa godset enligt första stycket.

I köplagsutredningens förslag har bestämmelserna i 4 och 5 §§ konsumentköplagen anpassats till den föreslagna 42 § köplagen. Gränsen mellan de båda paragraferna har nu satts mellan de fall då säljaren är skyldig att avhjälpa fel och de fall då sådan skyldighet inte föreligger. Denna skyldighet kan ha sin grund antingen i ett åtagande från säljarens sida eller direkt följa av förslaget till 42 §. Bortsett härifrån innehåller inte förslaget till 4 och 5 §§ konsumentköplagen några ändringar i sak.

[1] Se Hellner, Köprätt s 159.

[2] Termen detentionsrätt introducerad av Rodhe § 35 vid not 3.

11.5.3 *Gällande rätt beträffande köp av fast egendom*

Jordabalken innehåller regler om fel och påföljder delvis i överensstämmelse med reglerna i köplagen.

Jordabalken har skilda bestämmelser för rättsliga fel, rådighetsfel och faktiska fel. För utredningens del torde endast de faktiska felen ha intresse. Dessa regleras i 4 kap. 19 § jämfört med 12 § jordabalken. De påföljder som kan komma i fråga är att köparen kan göra avdrag på köpeskillingen eller häva. Hävning får dock förekomma endast om felet är av ej ringa betydelse, dvs väsentligt, eller säljaren har förfarit svikligt. Dessutom tillkommer möjligheten att erhålla skadestånd. Det finns alltså inte någon lagstadgad rätt för en köpare att få ett fel avhjälpt.

11.5.4 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Avhjälpande

Enligt gällande köplagstiftning saknas rätt för en köpare – konsument eller annan – att kräva avhjälpande av ett fel. I motsats härtill torde en näringsidkare ha skyldighet att på egen bekostnad avhjälpa fel i en tjänsteprestation.[1] Denna skyldighet anses dock inte – som köparens rätt enligt 43 § köplagen att kräva gillt gods – vara beroende av att felet är väsentligt. Detta innebär dock inte att en konsument har en ovillkorlig rätt att erhålla avhjälpande. Till en början kan ju avhjälpande ej komma i fråga om detta är omöjligt att åstadkomma. Men vidare anses det vara en förutsättning för att avhjälpande skall kunna krävas att detta inte är ekonomiskt orimligt.[2]

I rättsfallet NJA 1963 C 937 ansågs fullständig omläggning av fabriksgolv så oproportionerligt dyr att beställaren endast fick kräva skadestånd för bristfälligt utförande. – I NJA 1966 C 870 ansågs kostnaderna för avhjälpande (av vissa felaktigt utförda rörledningsarbeten) vara så höga att skadestånd i stället beräknades till del av entreprenadsumman.

Om en näringsidkare inte frivilligt avhjälper ett fel, kan det tillgripas exekutivt tvång. Beställaren kan utverka föreläggande för näringsidkaren att fullgöra sitt åtagande vid påföljd av vite eller att arbetet utförs av annan på näringsidkarens bekostnad (37 § 4 och 38 § andra stycket UL). Vitesföreläggande får dock endast förekomma "där det finnes lämpligt". I de flesta fall torde det inte vara förenligt med beställarens intresse att på detta sätt tvinga fram rättelse. Det är säkert i allmänhet enklare att låta avhjälpande ske genom annan näringsidkares försorg. Det finns dock exempel på att vitesföreläggande kommit till användning i den situation som det här gäller.[3]

I rättsfallet NJA 1931 s. 208 förpliktades ledamöterna i en förening som uppfört radhus att vid vite inom sex månader från HD:s dom "avhjälpa all å huset i följd av sättning och uppresning uppkommen skada, allt på sådant sätt, att huset försattes i fullgott skick".

En särskild fråga är huruvida en näringsidkare har *rätt* att, till avvärjande av längre gående påföljder, avhjälpa fel i en prestation. Man bör, vid besvarande av denna fråga, först skilja ut den situationen att näringsidkaren har åtagit sig att avhjälpa fel. Om så är fallet, bör avtalet i allmänhet också

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 120 f och 142 samt Wikander s. 108 ff.

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 121, Hasselrot s. 98 och Wikander s. 112.

[3] Se bl. a. Wikander s. 93 f och 111 f samt Rodhe § 32 vid not 28. Jfr även Hassler, Utsökningsrätt (2 uppl. 1960) s. 136 f och Utsökningsbalk (SOU 1973:22) s. 437 ff.

tolkas så att han i motsvarande mån har rätt att avhjälpa fel och därigenom förekomma andra påföljder.[4] Men även om näringsidkaren inte har åtagit sig att avhjälpa fel, torde han ändå ha rätt därtill.[5] Här ligger det nära till hands att tillämpa bestämmelsen i 49 § köplagen analogiskt på tjänsternas område. Av förarbetena till detta stadgande framgår att det har betydelse framför allt vid beställningsköp som ligger tjänsterna nära.[6] Det skall dock observeras att såväl 49 § köplagen – liksom 5 § andra stycket konsumentköplagen – ger säljaren snäva möjligheter att avhjälpa fel. Enligt Bengtsson är möjligheten att genom avhjälpande hindra hävning långt större vid tjänster än vad som följer av 49 § köplagen.[7]

Enligt fast praxis hos allmänna reklamationsnämnden skall den som vill åberopa ett fel i första hand ge den ursprunglige näringsidkaren tillfälle att själv avhjälpa felet.[8]

Om rättelse inte kommer till stånd, har beställaren rätt att göra andra påföljder gällande.

I rättsfallet Svea hovrätt IX:T 35/1967, vilket bl. a. gällde montering av en oljebrännare som placerats felaktigt, hade fastighetsägaren flera gånger begärt rättelse. Då monteringsföretaget icke inom skälig tid rättat felet, förklarades fastighetsägaren ha varit befogad att vända sig till annan för att få felet rättat och fordra sådant avdrag på bolagets fordran som svarade mot felet.

Sammanfattningsvis har alltså en beställare rätt att få fel i en prestation avhjälpt, oavsett om felet är väsentligt. Detta gäller dock inte om avhjälpande skulle vara omöjligt eller te sig ekonomiskt orimligt. Beställarens rätt att få felet avhjälpt motsvaras av en rätt för näringsidkaren att, till avvärjande av bl. a. hävning, avhjälpa felet.

[4] Almén § 49 vid not 38–40, Hellner, Köprätt s. 168.

[5] Bengtsson, Avtalstyper s. 121 och Wikander s. 115.

[6] Wikander s. 114.

[7] Bengtsson, Hävningsrätt s. 446.

[8] Se t. ex. ARN Dnr 998/73 (yttrande 1973-10-26) och Dnr 77/R 4019 (beslut 1978-05-18).

Prisavdrag

En beställare har – liksom en köpare – rätt till prisavdrag vid felaktig prestation. Denna rätt gäller vare felet är väsentligt eller ringa.[9]

Fråga är dock hur prisnedsättningen skall beräknas. Enligt 42 och 43 §§ köplagen kan köparen fordra sådant "avdrag å köpeskillingen som mot felet svarar". Detta innebär att köparen är "betalningsskyldig för ett belopp, som står i samma förhållande till den bestämda köpeskillingen, som godsets värde i dess felaktiga skick står till värdet av felfritt gods".[10] Det kan antas att samma princip för beräkning av prisnedsättningen gäller även på tjänsternas område.[11]

I praxis förekommer stundom att en köpare tillerkänns rätt till avdrag på köpeskillingen med skäligt belopp. Det kan härvid vara tveksamt om det belopp som därvid tillerkänns köparen skall betraktas som prisnedsättning eller som skadestånd.[12] Samma tvekan kan förefinnas på tjänsteområdet.

I ett fall från Svea hovrätt, dom X:I 13/1969, hade två personer åtagit sig att reparera skador i putsen på en villa. De begärde för detta av villaägarna 680 kr, men dessa erlade endast 500 kr. Under åberopande av att det utförda arbetet uppvisade ett flertal fel och brister, ansåg sig villaägarna berättigade att göra avdrag med minst det resterande beloppet, 180 kr. Uppdragstagarna invände bl. a. att arbetet utförts på ett fullgott sätt och att 680 kr utgjorde skälig ersättning. – Hovrätten uttalade bl. a.

[9] Bengtsson, Avtalstyper s. 142.

[10] Almén § 42 vid not 37.

[11] I norsk doktrin har dock hävdats att prisnedsättningen direkt bör bestämmas till den av felet föranledda värdeminskningen. Se Sandvik s. 402. Augdahl s. 191 f anser dock att köplagen bör tillämpas analogiskt.

[12] Almén § 42 vid not 29 a.

att då arbetet ej utförts på ett godtagbart sätt, berättigades villaägarna till avdrag på den avtalade ersättningen, skäligen bestämd till minst det belopp, 180 kr, varom tvist rådde.

Hävning

Av det tidigare har framgått att avhjälpande i princip är den primära påföljden vid fel i en tjänsteprestation och att bl. a. rätten till hävning är subsidiär. Fråga är emellertid om hävningsrätten inträder först efter utgången av en viss frist, som börjar löpa då beställaren anmodat näringsidkaren att avhjälpa felet. Vad som är den svenska rättens ståndpunkt i denna fråga är osäkert.[13]

Det kan anses vara en allmän obligationsrättslig princip att hävning endast får ske om ett avtalsbrott är väsentligt.[14] Principen har kodifierats i flera olika lagar, förutom i köplagen i bl. a. sjölagen. Principen måste anses gälla också på tjänsternas område.[15]

Väsentlighetsbedömningen blir dock mer komplicerad på tjänsternas område än vid köp. Tjänsterna är av mycket olika karaktär, från de mest bagatellartade till stora entreprenader. Men även själva hävningssituationen framstår som mer komplex vid tjänster än vid köp. Bengtsson uttalar att till följd härav en anknytning till köplagens väsentlighetsregel inte utan vidare kan förordas, utan att en friare bedömning är motiverad. Ofta torde påföljdens ingripande verkningar påkalla en mild hävningsregel. Typen av uppdrag bör vidare få stor betydelse. Skulle uppdragstagaren ha rätt till total hävning av ett avtal som till någon del fullgjorts, måste man fordra ett särskilt betydande kontraktsbrott.[16]

Vid bedömandet av om ett fel är väsentligt torde man böra utgå från vad som är väsentligt för den individuelle beställaren. Rodhe uttalar dock att i brist på utredning om en parts individuella förhållanden måste man falla tillbaka på vad som enligt den allmänna uppfattningen i handel och vandel är väsentligt. Saken skulle enligt Rodhe kunna uttryckas så att "det för hävningsrätt kräves väsentlighet in concreto, därvid väsentlighet in abstracto presumeras medföra väsentlighet in concreto".[17] Enligt Bengtsson kan det dock inte dras någon klar skiljelinje mellan väsentlighet in abstracto och in concreto.[18]

Det anses att kravet på väsentlighet kompletteras av ett krav på synbarhet. Härmed menas att en avtalskontrahent skall inse eller i vart fall böra inse att ett avtalsbrott är väsentligt för motparten. Principen är kodifierad bl. a. i 126 och 146 §§ sjölagen samt i 21 § köplagen, dvs. i samband med dröjsmål av en prestation. Det är dock klart att principen är gällande också vid fel.[19] Synbarhetsrekvisitet har betydelse framför allt då det gäller fel in concreto. Avtalsparten måste då åtminstone böra känna till de speciella omständigheter som gör dröjsmålet väsentligt. Det är dock tveksamt om kravet på synbarhet gäller över hela obligationsrätten och alltså även i fråga om tjänster.[20]

Det är en allmän regel att rätt till hävning föreligger oberoende av orsaken till kontraktsbrottet. Det innebär att en avtalspart inte kan undgå hävning genom att åberopa att han inte varit vållande.[21] Detta torde i princip också gälla på tjänsternas område om än med vissa modifikationer. Om det är fråga om en förpliktelse att visa omsorg, ingår vållande nämligen i rekvisitet för kontraktsbrottet och därmed också i hävningsrekvisitet.[22] Detta har re-

[13] Bengtsson, Hävningsrätt s. 446 och dens., Avtalstyper s. 142 samt Wikander s. 113 f.

[14] Se t. ex. Rodhe § 37, Bengtsson, Hävningsrätt s. 103 ff; även Taxell s. 212 med hänv.

[15] Bengtsson, Hävningsrätt s. 108 och 447 samt Wikander s. 115.

[16] Bengtsson, Hävningsrätt s. 436. Jfr Rodhe § 37 vid not 32.

[17] Rodhe § 37 vid not 71.

[18] Bengtsson, Hävningsrätt s. 212.

[19] Almén § 42 vid not 67a–72; Bengtsson, Hävningsrätt s. 209 f och 274 ff samt Hellner, Köprätt s. 154.

[20] Jfr Rodhe § 37 vid not 79–81.

[21] Rodhe § 37 vid not 93 och Bengtsson, Hävningsrätt s. 230.

[22] Rodhe § 37 vid not 94.

levans när det gäller tjänster. En tjänst kan dock vara felaktig utan att det är fråga om bristande omsorg, t. ex. om materialet är undermåligt.

I rättsfallet Svea hovrätt IX:T 19/1966, som gällde golvläggning, fann hovrätten att golven var behäftade med fel i form av vågighet i ytan. Invändningar om att felet berott på olämpligt material eller för tidig belastning vann inte stöd. Då felet fastmera måste anses ha orsakats "av oskicklighet eller slarv vid läggningen" och då det ej var ringa, fann hovrätten att beställaren ägt häva avtalet och varit berättigad till ersättning för sina kostnader för avhjälpande av felet. (Ej prövningstillstånd, NJA 1966 C 584.)

Ett betydelsefullt problem är vad hävningen innebär, när ett arbete har utförts helt eller delvis. Rättsläget är här komplicerat. Utgångspunkten är enligt Bengtsson[23] att näringsidkaren för framtiden fråntas uppdraget och – om det presterade inte går att återställa med oförändrat värde – beställaren behåller detta mot ersättning för utfört arbete. Vid beräkningen av denna ersättning framträder två alternativ. Det ena är *partiell hävning*, dvs. hävning endast av framtida prestation. Härvid beräknas det näringsidkaren tillkommande vederlaget som vid prisnedsättning enligt 42 och 43 §§ köplagen. Därutöver är emellertid näringsidkaren i allmänhet skyldig att ersätta beställaren kostnaderna för arbetets färdigställande av annan. Det andra alternativet är *total hävning*, dvs. hävning av både utförd och framtida prestation. I detta fall gottgörs näringsidkaren endast med värdet av den förmögenhetsökning som det utförda arbetet medfört för motparten. Man kan även uttrycka saken så att beställaren är skyldig att utge ersättning för "obehörig vinst".[24]

Det torde vara det första av de två nämnda alternativen – således hävning endast av framtida prestation – som normalt står i överensstämmelse med gällande rätt.[25] Om arbetet har utförts i sin helhet, är hävning alltså i allmänhet utesluten.

I rättsfallet HovRSB II:193/1960 utdömdes inte ersättning för avbrutet målningsarbete, då det i huvudsak varit onyttigt för beställaren. I ett annat fall från samma hovrätt (II:271/1966), som gällde ersättning för avbrutet arbetet med omläggning av tak, utdömdes ersättning då beställaren "ej styrkt att detta ej varit till nytta". (Ej prövningstillstånd, NJA 1968 C 446.) I ytterligare ett fall från HovRSB där HD vägrade prövningstillstånd (NJA 1960 C 977), slapp beställaren betala vederlag för värdelöst arbete avseende rengöring av vattenledningssystem.

Av visst intresse i detta sammanhang är rättsfallet NJA 1970 s. 72, som gällde ett i ett entreprenadavtal ingående uppdrag att gräva en brunn. På grund av opåräknade svårigheter att genomföra arbetet, som inneburit en väsentlig ändring av de förutsättningar som legat till grund för avtalet, fick entreprenören "med rätt till skadestånd i form av ersättning för arbete och kostnader häva avtalet i fråga om brunnsgrävningen".[26]

I fråga om hävning för framtiden gäller det att bedöma om det fel som konstateras i den utförda delen av prestationen är väsentligt i förhållande till åtagandet i dess helhet. Förhållandet kan dock även vara sådant att väsentligt fel visserligen inte föreligger i det redan utförda, men skulle kunna förväntas föreligga, om arbetet helt färdigställdes (anteciperat kontraktsbrott).

[23] Bengtsson, Hävningsrätt s. 432.

[24] Hellner, Köprätt s. 195.

[25] Bengtsson, Hävningsrätt s. 433 § med not 15 och 16 och där åberopad litteratur och rättsfall.

[26] Om rättsfallet se Agell i SvJT 1972 s. 740 f. Jfr Taxell s. 207 f.

I rättsfallet HovRSB II:193/1960 hade ett avtal om måleriarbete i en villa hävts efter två dagars arbete. Trots att bristerna bara avsåg en mindre del av arbetet ansågs villaägaren berättigad till hävning, enär bristerna varit så påtagliga att han haft skälig anledning befara, att fortsatt arbete skulle resultera i motsvarande brister, och han stod risken för undanröjandet av dessa.

Rätt att innehålla betalningen

Det är ovisst om gällande rätt tillåter en konsument att innehålla betalningen vid fel. Som ovan nämnts finns dock vid konsumentköp uttryckliga bestämmelser om detentionsrätt vid såväl fel som dröjsmål. Det är möjligt att dessa bestämmelser skulle kunna tillämpas analogiskt på tjänsternas område.

11.5.5 *Standardbestämmelser*

Många standardavtal på tjänsteområdet innehåller bestämmelser om påföljder vid fel.

MRF:s Regler för reparationer innebär att felaktig reparation skall avhjälpas kostnadsfritt av verkstaden. Det sägs i anslutning härtill att transportkostnader och övriga indirekta kostnader ersätts endast om verkstaden har gjort sig skyldig till vårdslöshet genom att åsidosätta väsentliga krav på trafiksäkerhet eller fackmässigt utförande. Om felet inte avhjälps snarast möjligt är kunden berättigad till skälig ersättning för dröjsmålet. Verkstaden är inte skyldig att ersätta reparationsåtgärder som kunden beordrat på annan verkstad, såvida inte kunden först bevisligen har kontaktat verkstaden och denna inte velat beakta reklamationen, trots att denna varit berättigad.[1]

I Reparationsgaranti RR 74 och Reparationsgaranti EHL 74 sägs bl. a. att om det vid normalt bruk i enskilt hushåll inom Sverige visar sig att det finns fel i utbytta delar eller i utfört arbete, förbinder sig företaget att på egen bekostnad avhjälpa felet genom reparation av samma omfattning som den av kunden ursprungligen beordrade. Det sägs ytterligare att företagets ansvar för utförd reparation är begränsat till vad sålunda angetts. Kunden äger alltså i anledning av bristande funktionsduglighet hos apparaten efter utförd reparation inte kräva ersättning eller framställa andra anspråk än vad som är sagt. Beträffande transportrisk och transportkostnader skiljer de båda garantierna mellan lättare och tyngre apparater. Vad gäller lättare apparater sägs att för avhjälpande av fel i reparation av sådan apparat kunden skall lämna in apparaten till företaget. Om kunden i stället väljer att försända apparaten till företaget, skall denna transport ske på kundens egen risk och bekostnad. Företaget åtar sig att efter avhjälpande av felet på egen risk och bekostnad återsända apparaten till kundens närmaste post- eller godsstation inom Sverige. Vad gäller tyngre apparater sägs att företaget äger välja mellan att avhjälpa fel i reparation av sådan apparat hos kunden eller i reparationsverkstad. Inom Sverige bekostar företaget i det förra fallet resor och restid för företagets personal och i det senare fallet frakt till och från företaget. Till och från orter som inte utan svårighet kan nås med dagliga, allmänna kommunikationsmedel eller som saknar fast landförbindelse med

[1] Se *bilaga 2:1.*

allmän väg, skall på grund därav tillkommande kostnad avseende resor och restid för företagets personal bekostas av kunden. Företagets ansvar avser endast transport inom Sverige.[2]

I R:s VVS-garanti sägs bl. a. att VVS-firman är skyldig att snarast möjligt och utan kostnad för kunden avhjälpa brist och fel som framträtt under garantitiden. Motsvarande bestämmelser återfinns i Gebo Golv Garanti.[3]

Regler för reparations-och underhållsarbeten för medlemmar tillhörande måleribranschens reklamationsfond stadgar bl. a. att entreprenören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål och utan kostnad för kunden avhjälpa brist och fel som framträtt under garantitiden och som på visst sätt reklamerats. Det tilläggs att om avhjälpande inte sker utan oskäligt dröjsmål äger kunden på sätt anges i en senare bestämmelse begära rättelse. Denna senare bestämmelse rör måleribranschens reklamationsfond, till vilken en missnöjd kund kan hänskjuta en tvist med en medlem av Målaremästarnas Riksförening.[4]

AB 72 reglerar utförligt parternas rättigheter och skyldigheter vid fel i byggnadsentreprenad och andra arbeten på fast egendom. Huvudregeln finns i 2:7 som säger att om del av entreprenaden är behäftad med brist eller fel, skall bristen eller felet avhjälpas av entreprenören. Undantag härifrån stadgas för fel, som inte i väsentlig grad påverkar entreprenadens bestånd eller utseende eller möjligheterna att använda den på ändamålsenligt sätt, men vars avhjälpande skulle medföra oskälig kostnad. Sådana fel är entreprenören skyldig att avhjälpa endast i den omfattning som med hänsyn till omständigheterna kan anses skäligt (2:8). För den värdeminskning som föranleds av kvarstående fel är beställaren berättigad till avdrag på kontraktssumman (6:13 och 7:17). Fel som entreprenören är skyldig att avhjälpa måste han avhjälpa utan dröjsmål vid äventyr att det annars kan ske genom beställarens försorg på entreprenörens bekostnad (7:24). Under vissa bestämda förutsättningar äger beställaren rätt att häva kontraktet – dock endast såvitt avser icke utförd del av entreprenaden. Sådan hävning får bl. a. ske då utförd del av entreprenaden i väsentligt hänseende inte är kontraktsenlig och avhjälpande inte sker utan dröjsmål efter erinran. En annan hävningsanledning är att entreprenören eljest brister i sina åligganden så att entreprenadens kontraktsenliga färdigställande därigenom äventyras (8:1).[5]

11.5.6 *Utredningens överväganden*

Vid utformningen av påföljdssystemet gör sig vissa övergripande synpunkter gällande. Ett avtal om en tjänst ligger ofta nära ett köpeavtal. Detta talar i och för sig för att man bör försöka få enhetliga regler för köp och tjänster. Situationen vid en typisk tjänst är emellertid en annan än vid ett typiskt köp, något som har betydelse för utformningen av reglerna om bl. a. avhjälpande och hävning. På tjänsternas område är vidare gränsen mellan fel och dröjsmål flytande. Det är därför en fördel om konsumentens rättigheter är desamma, oberoende av hur ett visst kontraktsbrott definieras. Påföljderna bör också ha en sådan utformning att de normalt kan hanteras av parterna själva. De bör därför i görligaste mån återspegla vad som framstår som naturligt handlande för seriösa näringsidkare och konsumenter.

[2] Se *bilaga 2:2–3.*

[3] Se *bilaga 2:8 resp. 2:7.*

[4] Se *bilaga 2:6.*

[5] Se *bilaga 2:10.*

Skyldighet att avhjälpa fel

Om en prestation är felaktig, är flera påföljder tänkbara. I det föregående har redogjorts för de olika påföljder som kan följa enligt gällande rätt. I praktiken torde avhjälpande vara den vanligaste och även viktigaste påföljden. Detta har flera orsaker.

Det måste i allmänhet ligga i konsumentens intresse att han erhåller en prestation som står i enlighet med det ursprungliga avtalet. Han slipper besväret att – som vid hävning – söka rätt på en annan näringsidkare som är villig att utföra prestationen. I tider av fallande penningvärde riskerar detta att bli ett dyrare alternativ. Visserligen skulle konsumenten kunna begära ersättning av den ursprunglige näringsidkaren, men detta kan medföra besvär och svårigheter. Inte heller alternativet att behålla den felaktiga prestationen mot prisnedsättning kan, annat än i undantagsfall, för konsumenten framstå som den lämpligaste lösningen.

Men även från näringsidkarsynpunkt torde ett avhjälpande av en felaktig prestation normalt vara den lämpligaste påföljden. I förekommande standardavtal åtar sig näringsidkaren regelmässigt att avhjälpa fel i utförd prestation. Ofta är åtagandet kombinerat med friskrivning från andra påföljder. Att näringsidkaren hellre underkastar sig avhjälpande än andra påföljder kan förklaras av att avhjälpande i regel ligger helt inom ramen för näringsidkarens normala verksamhet och möjligheter. Härigenom kan hans kostnader på grund av felet hållas på en lägre nivå. Att justera en bilmotor som inte fungerar efter reparation eller att göra förbättringsarbeten på bristfälligt utfört byggnadsarbete är inte en prestation av annan art än den ursprungliga. För en säljare kan däremot situationen vara annorlunda. Marknadsföring och försäljning av masstillverkade varor är inte detsamma som reparationsverksamhet. Möjligheten för en säljare att avhjälpa fel i t. ex. en levererad bil är beroende av hans relationer till producentledet eller av hans tillgång till en serviceorganisation.

Från båda parters synpunkt framstår alltså avhjälpande som den smidigaste och lämpligaste påföljden. Det torde också vara den påföljd som parterna själva kan handha lättast och som bör vara ägnad att medföra det minsta antalet tvister.

Det kan sägas att avhjälpande av ett fel i en tjänsteprestation i själva verket inte är något annat än ett fullföljande av den avtalade prestationen. Såsom har framgått av avsnittet rörande gällande rätt (11.5.4) är det också i och för sig möjligt att via exekutionsrättsliga regler tvinga fram en sådan prestation.

Utredningen anser emellertid att skyldigheten att vid felaktig prestation fullfölja denna i form av ett avhjälpande är så väsentlig att den bör komma till direkt uttryck genom en lagregel.[1]

En regel om avhjälpande kan dock inte gälla undantagslöst. Köplagsutredningen har i 42 § köplagen föreslagit en dispositiv regel enligt vilken köparen får kräva att säljaren låter avhjälpa felet, om det kan ske utan oskälig kostnad eller olägenhet. I 21 § köplagen – som rör säljarens dröjsmål – har föreslagits undantag från skyldigheten att fullgöra köpet, om omständigheterna är av force-majeure-karaktär eller fullgörande skulle medföra uppoffringar som står i uppenbart missförhållande till det intresse köparen har av köpet.

[1] Så har också skett i t. ex. tysk rätt, BGB § 633.

Det är självklart att näringsidkaren inte skall ha någon skyldighet att avhjälpa ett fel om det är omöjligt. Så kan vara fallet t. ex. om en näringsidkare (ensamföretagare och specialist) sedan han har utfört en viss tjänst drabbas av en olyckshändelse som gör honom arbetsoförmögen. Ett uppenbart exempel på omöjlighet är att det vid besiktning har konstaterats vissa fel i ombyggnaden av en villa, och villan förstörs genom eldsvåda innan felen ännu har hunnit avhjälpas. Omöjlighet kan emellertid också föreligga om föremålet för tjänsten har förstörts genom näringsidkarens eget vållande, t. ex. ett klädesplagg i samband med kemtvätt.

Undantag från skyldigheten att avhjälpa fel måste inte bara gälla vid omöjlighet utan även vid händelser av force-majeure-karaktär såsom krig och omfattande naturkatastrof, som visserligen inte gör det omöjligt att avhjälpa felet, men som skulle medföra så stora svårigheter av praktisk och ekonomisk art att ett avhjälpande i praktiken är uteslutet.

Enligt utredningens mening bör man dock inte stanna vid att göra undantag från skyldigheten att avhjälpa enbart vid omöjlighet och vid force majeure. Det kan tänkas även andra fall då det kan te sig oskäligt betungande för en näringsidkare att avhjälpa ett fel. Visserligen måste utgångspunkten vara att konsumenten har krav på felfri prestation och att det måste vara starka skäl som skall befria näringsidkaren från prestationsskyldigheten. Men i vissa fall kan det råda bristande balans mellan, å ena sidan, det besvär och de kostnader som drabbar näringsidkaren om han tvingas avhjälpa felet och, å andra sidan, konsumentens intresse att få felet avhjälpt.

Vad utredningen avser kan belysas med följande exempel. En näringsidkare har i uppdrag att lägga betongpannor av visst slag på ett villatak. Han missbedömer åtgången och ytterligare pannor av samma sort finns inte kvar på marknaden. En del av taket läggs därför med pannor som till utseende och färg något avviker från de övriga. Ett avhjälpande av felet är visserligen inte omöjligt, eftersom pannorna skulle kunna specialtillverkas, men detta skulle för näringsidkaren medföra stort besvär och avsevärda kostnader. Samtidigt är konsumentens olägenhet av avvikelsen ringa. Näringsidkaren bör därför inte vara skyldig att avhjälpa felet.

En annan situation då näringsidkaren bör kunna befrias från skyldigheten att avhjälpa, är då han drabbas av särskilt höga transportkostnader. Utredningen återkommer till detta vid bedömningen av frågan om vem av parterna som bör stå för kostnaderna i samband med avhjälpandet.

Sammanfattningsvis anser utredningen att näringsidkaren bör vara skyldig att avhjälpa fel, men att denna skyldighet inte bör gälla utan vissa undantag. Undantag bör enligt vad utredningen föreslår gälla om avhjälpandet skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Utredningen anser det däremot inte nödvändigt att bland undantagen särskilt nämna omöjlighet. (Se 3 kap. 5 § första stycket.)

Kostnaderna för avhjälpande

Utgångspunkten för frågan om vem som skall bära kostnaderna för avhjälpandet är att näringsidkaren har åtagit sig att mot vederlag utföra en

viss prestation. Om prestationen är felaktig och näringsidkaren avhjälper felet, bör detta inte medföra någon fördyring för konsumenten. Konsumenten skall inte behöva betala mer för en felaktig än för en från början riktig prestation. Avhjälpandet bör därför i princip ske på näringsidkarens bekostnad. Detta överensstämmer med vad som kan sägas vara gällande rätt på tjänsteområdet.[2] Utredningen vill understryka den betydelse denna princip har från konsumentsynpunkt.

Fråga om kostnaderna för avhjälpandet skall dock ses mot bakgrund av den av utredningen föreslagna regeln att näringsidkaren inte är skyldig att avhjälpa fel om detta skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Detta innebär med andra ord att näringsidkaren i samband med ett avhjälpande inte skall behöva drabbas av alltför höga kostnader. Så länge näringsidkarens ekonomiska uppoffringar ligger innanför den gräns där avhjälpningsskyldigheten ännu gäller ("offergränsen"), bör näringsidkaren emellertid inte ha rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet. Detta är en princip av sådan betydelse att den bör uttryckas i lagtext (3 kap. 6 § första stycket).

Kostnader i samband med avhjälpandet kan primärt ligga både på näringsidkarens och på konsumentens sida. Om näringsidkaren företar en resa till konsumentens bostad för att avhjälpa ett fel i en tjänst, drabbas näringsidkaren av kostnader. Om däremot konsumenten transporterar en reparerad apparat till näringsidkarens verkstad, kan det uppstå kostnader för konsumenten. En näringsidkares kostnader för avhjälpande kan vara av olika slag. De kan gälla arbete, material och transport. När det gäller arbete, kan det vara fråga om, förutom egentligt avhjälpningsarbete, extra arbete t. ex. borttagande av felaktigt anbringat material. Det kan vidare vara förnyat förberedelse- och avslutningsarbete, t. ex. uppsättning och nedtagning av byggnadsställningar. När det gäller transport kan det vara fråga om resor för näringsidkaren och hans anställda till och från konsumentens bostad. Det kan också gälla frakt av material eller av föremålet för tjänsten, t. ex. en reparerad TV.

Konsumentens kostnader torde främst avse transporter, t. ex. frakt av föremålet för tjänsten. Det kan även vara fråga om kostnader för material i det fall konsumenten enligt avtalet skall tillhandahålla material.

Som nämnts bör näringsidkaren principiellt sett svara för de kostnader som han har i samband med avhjälpandet. Om kostnaderna ligger på konsumentens sida, måste denne antingen kvitta dem vid betalningen eller återkräva dem. Vissa smärre kostnader bör dock konsumenten stå för. Även i övrigt kan allmänna skadeståndsrättsliga principer medföra att konsumenten får stå för kostnader som han har haft. Till dessa problem återkommer utredningen i avsnitt 13.4.4. Här skall närmast behandlas vissa frågor som rör kostnader på näringsidkarens sida.

När det gäller näringsidkarens kostnader bör, enligt utredningens mening, visst undantag göras från principen att näringsidkaren helt har att svara för kostnaderna i samband med avhjälpandet. Det gäller framför allt om avhjälpandet förutsätter arbete och material som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen har utförts. Antag att en byggmästare har åtagit sig att på löpande räkning anlägga en grund till ett garage. När han har

[2] Jfr för köprättens del prop. 1973:138 s. 174.

gjutit grunden och fyllt igen med uppgrävda schaktmassor, avlämnar han arbetet och lämnar räkning på det utförda arbetet. Konsumenten upptäcker emellertid att näringsidkaren inte – såsom kan anses vara överenskommet – har strukit asfalt på de partier som ligger under marknivån. Om näringsidkaren avhjälper denna brist, bör han ha rätt att ta ut merkostnaderna. Dessa bör beräknas till skillnaden mellan å ena sidan vad arbete och material hade kostat om hela arbetet utförts i ett sammanhang och, å andra sidan, priset för det bristfälligt utförda arbetet. Näringsidkaren bör med andra ord få ytterligare ersättning för sådana kostnader som skulle ha uppstått om arbetet hade utförts riktigt från början. I det nämnda exemplet bör han alltså få ersättning för asfaltstrykning men inte för förnyade grävningar.

Principen om att näringsidkaren inte har rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet bör enligt utredningens mening alltså inte gälla, om avhjälpandet förutsätter arbete eller annat som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen har utförts. Sammantaget med detta pris bör dock ersättningen för avhjälpandet inte överstiga det pris som konsumenten skulle ha varit skyldig att betala, om hela tjänsten hade utförts på en gång (3 kap. 6 § andra stycket).[3]

När det gäller transportkostnaderna skall vissa frågor beröras. Här kan erinras om de standardgarantier – EHL 74 och RR 74 – som i vissa fall lägger över transportkostnader på konsumenten. Så är fallet när det gäller tyngre apparater och avhjälpande av fel sker på en plats som det inte går att nå med dagliga, allmänna kommunikationsmedel eller som saknar fast landförbindelse med allmän väg. Som exempel kan anges en avlägsen ö i Stockholms skärgård, dit det endast går att komma med båt eller helikopter. Enligt utredningens förslag kan en näringsidkare – beroende på tjänstens art och omfattning och konsumentens intresse av att få felfri prestation – med åberopande av den nyss förordade undantagsbestämmelsen i ett fall som detta vägra att avhjälpa felet. Från konsumentens synpunkt kan detta självklart te sig olägligt. Det är därför tänkbart att en konsument – som bor för långt bort för att få kostnadsfritt avhjälpande men ändå vill att den ursprunglige näringsidkaren skall avhjälpa felet – förklarar sig beredd att stå för transportkostnaderna till den del de överstiger vad som näringsidkaren bör svara för, dvs. kostnaderna utanför näringsidkarens "offergräns". Härigenom reduceras näringsidkarens kostnader för avhjälpandet till den nivå där han har avhjälpningsskyldighet. Enligt utredningens mening bör näringsidkaren under dessa förutsättningar vara skyldig att avhjälpa felet mot att konsumenten står för överskjutande kostnader.

Det problem, som har nämnts beträffande transportkostnader, kan även tänkas uppkomma beträffande andra typer av kostnader i samband med avhjälpandet. I uppdraget ingår t. ex. att näringsidkaren skall använda ett exklusivt och svåråtkomligt material, t. ex. ett speciellt italienskt kakel. Om felet är att hänföra till materialet, kan det tänkas att näringsidkarens kostnader för att få fram felfritt material är så stora att hans skyldighet att avhjälpa felet faller bort. Vad som nyss sagts om parternas möjlighet att komma överens om ett avhjälpande mot att konsumenten står för vissa kostnader bör gälla även i detta fall.

Enligt utredningens mening finns det emellertid inte skäl att lagreglera de situationer som nu har berörts. De tidigare föreslagna reglerna får anses

[3] Se minoritetens ståndpunkt i NJA 1973 s. 493 (båtmotorfallet). HD:s majoritet behövde inte ta ställning till frågan.

tillräckligt vägledande för frågan om när näringsidkarens skyldighet att avhjälpa skall inträda och hur mycket av kostnaderna konsumenten skall stå för.

Rätt att avhjälpa fel

En näringsidkare bör inte bara ha skyldighet att avhjälpa fel. Han bör dessutom ha rätt att – till avvärjande av andra påföljder, t. ex. prisavdrag och hävning – avhjälpa felet. En sådan regel står också i enlighet med vad som redan nu kan anses vara gällande rätt.

I förslaget till ny köplag yttrar köplagsutredningen att det synes finnas gott fog för en regel, enligt vilken en säljare som har åtagit sig att avhjälpa fel in dubio bör ha lika långt gående rätt som skyldighet att genom avhjälpande förekomma påföljder.[4] Enligt konsumenttjänstutredningens förslag bör näringsidkaren som regel vara skyldig att avhjälpa fel. I näringsidkarens intresse har den föreslagna regeln dock försetts med vissa undantag. Om en näringsidkare på grund av något av dessa undantag inte är skyldig att avhjälpa ett fel, kan han i det enskilda fallet ändå föredra avhjälpande framför andra påföljder. Enligt utredningens mening bör han då ha rätt att avhjälpa felet. Huruvida ett icke obligatoriskt avhjälpande är förenligt med den enskilde näringsidkarens intresse är givetvis något som han avgör bäst själv. Näringsidkarens rätt att avhjälpa fel bör alltså enligt utredningens mening i princip vara generell.[5] En förutsättning bör dock vara att näringsidkaren erbjuder sig att avhjälpa i anslutning till reklamationen, eftersom konsumenten inte skall behöva vänta på besked om hur näringsidkaren ställer sig.

Fråga är dock om näringsidkarens rätt att avhjälpa fel ändå bör gälla undantagslöst. Konsumenten kan nämligen ha skäl att motsätta sig ett avhjälpande. Avhjälpandet kan medföra besvär och kostnader för konsumenten. Det krävs t. ex. att konsumenten beger sig till posten och återsänder en reparerad klocka. När det gäller avhjälpande av fel i en reparerad hushållsapparat, kan konsumenten tvingas att vara hemma och på nytt ta emot näringsidkaren. Som redan tidigare har sagts menar utredningen att konsumenten i samband med ett avhjälpande bör stå för vissa smärre kostnader. På samma sätt bör konsumenten vara skyldig att medverka till ett avhjälpande även om det för honom medför visst besvär. Det kan dock tänkas situationer då det inte rimligen bör krävas av konsumenten att han skall finna sig i ett avhjälpande. Utredningen tänker bl. a. på det fall att en näringsidkare har visat sig vara helt okvalificerad för det arbete det gäller. En annan situation är att näringsidkaren har visat sig allmänt opålitlig eller i övrigt uppträtt på ett sådant sätt som konsumenten inte rimligen skall behöva finna sig i. Utredningen menar därför att det behövs en allmän regel som ger konsumenten möjlighet att i nyssnämnda situationer motsätta sig ett avhjälpande.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen att näringsidkaren – även om konsumenten inte kräver det – skall ha rätt att avhjälpa felet, dock under förutsättning att näringsidkaren erbjuder sig detta i anslutning till reklamationen och att konsumenten inte har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpandet (3 kap. 5 § andra stycket).

[4] SOU 1976:66 s. 306.

[5] Remissammanställningen s. 251.

Tiden för avhjälpande

Om avhjälpandet skall ha något värde för konsumenten bör det inte bara som regel ske kostnadsfritt. Det får inte heller dröja alltför länge innan han får en felfri prestation. Enligt konsumentköplagen, liksom enligt köplagsutredningens förslag, har säljaren olika möjligheter att avhjälpa fel, beroende på om han – genom åtagande eller på grund av lag – är skyldig eller inte är skyldig att avhjälpa felet. Om säljaren har en sådan skyldighet, skall avhjälpandet ske "inom skälig tid" (förslaget till 42 § köplagen och 4 § KKL). Om näringsidkaren inte har en sådan skyldighet, men vill utnyttja sin rätt att avhjälpa, måste rättelse ske "genast" (förslaget till 49 § köplagen och 5 § KKL).

Det är uppenbart att näringsidkaren måste ha viss tid på sig för att avhjälpa ett fel. Hur lång denna tid bör vara måste dock bero på omständigheterna i det enskilda fallet, bl. a. felets art och konsumentens intresse av att snabbt få en felfri prestation. Att uppställa olika krav beroende på om näringsidkaren är skyldig eller inte skyldig att avhjälpa, finns det inte något utrymme för mot bakgrund av att näringsidkaren som regel föreslås ha avhjälpningsskyldighet. Undantagen från avhjälpningsskyldigheten har nämligen föreslagits i näringsidkarens intresse. Om han inte utnyttjar dessa undantag skall han inte behöva genomföra avhjälpandet snabbare än om han varit skyldig att avhjälpa. Enligt utredningens mening kan man på tjänsternas område därför inte lämpligen fordra annat än att avhjälpandet skall ske inom skälig tid.

Den tid näringsidkaren bör ha på sig för ett avhjälpande måste räknas från det att han fått tillfälle att avhjälpa felet. Detta innebär i praktiken att tiden inte kan börja löpa förrän näringsidkaren ånyo fått tillgång till föremålet för tjänsten. En första utgångspunkt är dock naturligtvis att konsumenten har reklamerat.[6] I samband med reklamationen kommer normalt fråga om avhjälpande på tal. Om konsumenten inte kräver avhjälpande, men näringsidkaren vill utnyttja sin rätt att avhjälpa, har konsumenten emellertid ett befogat intresse av att få besked om detta. Om näringsidkaren avvisar reklamationen, under påstående att den är obefogad, skulle annars tiden för avhjälpande inte börja löpa. Såsom utredningen redan har föreslagit bör näringsidkaren därför i anslutning till reklamationen erbjuda sig att avhjälpa felet, om han vill utnyttja sin rätt att genom avhjälpande avvärja andra påföljder.

Mot bakgrunden av vad här anförts föreslår utredningen att avhjälpande skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten har reklamerat och gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet (3 kap. 5 § tredje stycket).

Andra påföljder än avhjälpande

Av det föregående har framgått att näringsidkaren enligt utredningens mening i de flesta fall bör vara skyldig att avhjälpa fel i en prestation. I andra fall föreligger visserligen inte en sådan skyldighet, men näringsidkaren bör ändå ha en rätt att avhjälpa felet. Om rättelse i form av avhjälpande inte kommer till stånd, måste konsumenten kunna göra gällande andra påföljder.

[6] Jfr 4 och 11 §§ KKL, där det i lagtexten görs skillnad mellan att framställa anspråk på grund av fel och reklamation, prop. 1973:138 s. 175 och SOU 1976:66 s. 307.

Enligt gällande rätt har en beställare möjlighet att få prisavdrag eller att häva avtalet. Dessa möjligheter bör konsumenten också ha enligt utredningens förslag. Även om avhjälpande som regel bör vara den påföljd som i första hand skall komma ifråga vid fel, bör konsumenten alltså i andra hand kunna kräva prisavdrag eller hävning. Detta gäller ju också därför att många fel inte går att avhjälpa.

Syftet med att ha avhjälpandet som den primära påföljden är att näringsidkaren i båda parters intresse skall få tillfälle att klara av ett fel, så att de mer ingripande påföljderna prisavdrag och hävning inte skall behöva tillgripas. Avhjälpande bör som föreslagits ske inom skälig tid efter det att konsumenten har reklamerat och näringsidkaren fått tillfälle att avhjälpa felet.

Först om felet inte avhjälps i tid bör konsumenten få göra prisavdrag eller häva avtalet. Detta bör dock inte gälla utan undantag. Om det av omständigheterna klart framgår att näringsidkaren inte kan eller vill avhjälpa felet, bör rätten till prisavdrag och hävning inträda omedelbart. Det kan vara omöjligt för näringsidkaren att avhjälpa felet. Näringsidkaren kan ha lagt ned sin rörelse eller ha klargjort för konsumenten att han ställer sig avvisande till att avhjälpa felet. Om avhjälpande inte kommer ifråga eller om det måste antas att felet inte kommer att avhjälpas inom den tid som näringsidkaren har på sig, bör konsumenten enligt utredningens mening därför få göra prisavdrag eller häva avtalet även om tiden för avhjälpande av felet inte har överskridits (3 kap. 8 § första stycket andra meningen).

Prisavdrag

Rätten till prisavdrag är enligt gällande rätt oberoende av om felet är väsentligt eller ringa. Någon ändring i detta hänseende är enligt utredningens mening inte påkallad. Ett prisavdrag är inte en sådan ingripande påföljd att rätten därtill bör begränsas av ett väsentlighetsrekvisit. En annan sak är att prisavdragets storlek bör vara relaterat till felets betydelse.

Inte heller i övrigt bör rätten till prisavdrag vara underkastad begränsningar. Om prestationen är felaktig och detta inte beror på försummelse på näringsidkarens sida, bör konsumenten ändå ha rätt till prisavdrag. I vissa situationer kan en sådan ståndpunkt förefalla väl sträng gentemot näringsidkaren, t. ex. om felet har sin grund i force majeure. Principen om att rätten till prisavdrag är oberoende av om det föreligger vållande på näringsidkarens sida, kan dock anses följa redan av att faran för prestationen övergår på konsumenten först i och med avlämnandet. Om en händelse av force-majeure-karaktär inträffar dessförinnan, är det alltså näringsidkaren som har att bära risken härför (se avsnitt 10.2).

Fråga är härefter hur prisavdraget skall beräknas. Det är utredningens mening att den köprättsliga metoden att göra ett proportionellt avdrag på kontraktssumman bara lämpar sig i vissa sammanhang på tjänsternas område.

Utgångspunkten är att en näringsidkare som utfört en felaktig tjänst är skyldig att avhjälpa felet. Om denne trots allt inte gör detta, är det i allmänhet naturligt för konsumenten att vända sig till en annan näringsidkare för att få felet avhjälpt. Kostnaden för detta bör konsumenten få

ersatt av den ursprunglige näringsidkaren. Utredningen menar att i den mån kostnaden för avhjälpandet håller sig inom det ursprungliga priset, bör denna kostnad kunna tillgodoräknas konsumenten i form av prisavdrag. Då kostnaden för avhjälpandet överstiger kontraktssumman är det naturligt att konsumenten erhåller ersättning för kostnaden i form av skadestånd. Utredningen återkommer till detta i kapitel 13. Som regel bör dock prisavdraget motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt.

I vissa fall är metoden att beräkna prisavdragets storlek på grundval av kostnaden för avhjälpande inte lämplig. Situationen kan vara sådan att felet är omöjligt att avhjälpa eller i vart fall att normalkostnaden för ett avhjälpande är oskäligt stor i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Eftersom den ursprunglige näringsidkaren i en sådan situation enligt utredningens förslag inte bör vara skyldig att själv avhjälpa felet, skulle det vara orimligt att på andra vägar ändå låta honom bära den ekonomiska bördan av ett avhjälpande. I detta fall bör prisavdragets storlek i stället bestämmas efter hur mycket mindre värd prestationen är på grund av felet. Denna beräkningsmetod knyter an till köprättens regel om proportionellt avdrag på köpeskillingen. Utredningen menar dock att man inte nödvändigtvis skall behöva gå vägen över en fingerad differens mellan prestationens värde i felfritt och dess värde i felaktigt skick. I stället bör man direkt kunna göra en skälighetsbedömning av värdeminskningens storlek för konsumenten i fråga.

En prestation kan vara felaktig, utan att den därför kan anses vara mindre värd än en avtalsenlig prestation. I avsnitt 11.1 har angetts att en avvikelse från vad konsumenten har rätt att kräva kan bestå inte bara i att resultatet av en tjänst är sämre (peius) utan också i att den är annorlunda (aliud). Antag att en konsument av en entreprenör beställer fasadbeklädnad av konsumentens villa. Parterna kommer överens om att rundhuggen kalksandsten skall användas för ändamålet. Entreprenören använder dock av misstag tvärhuggen sten, som enligt konsumentens uppfattning är mindre tilltalande. Enligt utredningens mening bör prisavdrag kunna utgå även i ett fall som detta. Det föreligger här visserligen inte någon värdeminskning för konsumenten som direkt kan skattas i pengar. Villan kostar inte konsumenten mer i underhåll och han skulle inte få mindre för den vid en försäljning. Likväl anser utredningen att det faktum att prestationen är kontraktsstridig bör ge konsumenten rätt till visst prisavdrag. Det är dock uppenbart att man då får göra en skönsmässig bedömning.

Sammanfattningsvis anser utredningen alltså att prisavdraget skall motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt. Om kostnaderna är oskäligt stora, bör prisavdraget dock bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. (Se 3 kap. 10 §.)

Förutsättningarna för hävning

Om näringsidkaren inte avhjälper ett fel i tid kan konsumenten tänkas godta prestationen i felaktigt skick mot visst prisavdrag. Omständigheterna kan emellertid också vara sådana att konsumenten vill komma ifrån avtalet, dvs. häva.

Hävning är en betydligt mer ingripande påföljd än avhjälpande och prisavdrag. Hävning anses i allmänhet bara kunna komma ifråga om avtalsbrottet är väsentligt. På tjänsternas område är hävningspåföljden ofta särskilt ingripande. Detta gäller i vart fall när prestationen redan är utförd. Om konsumenten avvisar en färdig prestation, kan näringsidkaren som regel inte tillgodogöra sig dess ekonomiska värde genom att avyttra prestationen till någon annan. Detta gäller alla typer av tjänster, vare sig det gäller reparation av en hushållsapparat eller ett entreprenadarbete.

Det är mycket tveksamt om hävning enligt gällande rätt över huvud taget kan förekomma beträffande en prestation som redan är utförd.[7] Hävning för framtiden står visserligen konsumenten till buds, men när konsumenten vill häva på grund av fel är det givetvis det normala att prestationen redan är utförd. (Utredningen återkommer till frågan om hävning på grund av anteciperat fel.)

Enligt utredningens mening finns det situationer i vilka det inte är mer än rimligt att låta konsumenten komma ifrån ett avtal även om tjänsten redan är utförd. Så kan vara fallet t. ex. om det som gjorts är helt värdelöst för konsumenten. Hänsyn till näringsidkaren talar emellertid för att konsumenten inte skall få häva om inte felet i den utförda prestationen är väsentligt i en mera kvalificerad betydelse, *kvalificerad väsentlighet.*

Förekomsten av ett särskilt kvalificerat rekvisit för hävning av redan utförd prestation är inte någon nyhet i svensk obligationsrätt. Ett sådant rekvisit återfinns såväl i 3 § första stycket sista punkten som i 4 § första stycket sista punkten konsumentköplagen. Det förstnämnda stadgandet rör dröjsmål vid tillverkningsavtal. Det sägs där att villkor som inskränker hävningsrätten skall gälla, om det ej är uppenbart att genom dröjsmålet "köparens syfte med avtalet skulle väsentligen förfelas". I det senare stadgandet som rör fel används en annan formulering. Det sägs där – beträffande fall då genom hävning betydande skada skulle åsamkas säljaren – att friskrivning från hävningsrätten får ske om det ej är uppenbart att "varan inte kan användas för sitt ändamål". 126 § första stycket sjölagen rör dröjsmål på bortfraktarens sida vid resebefraktning. Enligt lagrummet får befraktaren häva fraktslutet, där bortfraktaren vid avtalets ingående insett eller bort inse att "det med befordringen avsedda ändamålet skulle väsentligen förfelas på grund av dröjsmålet". En motsvarande bestämmelse finns beträffande tidsbefraktning i 146 § första stycket sjölagen.

Med hänsyn till vad nu anförts anser utredningen att konsumenten bör ha rätt att häva på grund av fel om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. Detta bör alltså gälla då det föreligger fel i en redan utförd prestation och näringsidkaren inte avhjälper felet (3 kap. 8 § första stycket första meningen).

Vanligen konstateras ett fel vid eller efter avlämnandet när arbetet redan är avslutat. Det kan emellertid mycket väl hända att konsumenten innan tjänsten har avslutats får anledning att misstänka att den tjänst som han har beställt inte kommer att vara felfri vid avlämnandet. Skälet härtill kan vara att den del av arbetet som är utförd har påtagliga brister.

Om det måste antas att tjänsten inte kommer att bli felfri, kan det enligt utredningens mening inte utan vidare begäras av konsumenten att denne skall stå fast vid avtalet. Konsumenten bör i stället ha möjlighet att häva

[7] Se 11.5.4 vid not 25.

på grund av *anteciperat fel*. Eftersom det är fråga om hävning och – inte minst – eftersom det är fråga om ett fel som ännu inte är ett faktum, bör det vara en förutsättning för hävning att det förväntade felet är väsentligt. Fråga är emellertid om det skall räcka med enkel väsentlighet eller om man även här bör uppställa krav på kvalificerad väsentlighet.

Här måste man enligt utredningens mening skilja mellan olika situationer. Om en del av tjänsten har utförts, kan det tänkas att konsumenten vill skilja näringsidkaren från uppdraget för framtiden men att han är beredd att betala för vad som har gjorts. Näringsidkaren har i denna situation som regel inte lagt ner några stora kostnader på den återstående delen av uppdraget. För hävning i denna mera inskränkta bemärkelse (partiell hävning) finns det därför inte skäl att uppställa krav på kvalificerad väsentlighet. Annorlunda förhåller det sig om konsumenten vill häva avtalet i dess helhet (total hävning). Om det med hänsyn till konsumentens intressen är otillräckligt med hävning endast för framtiden, bör total hävning kunna komma i fråga. Samma skäl som talar för krav på kvalificerad väsentlighet för hävning av utförd prestation kan anföras för att detta rekvisit skall uppställas vid total hävning på grund av anteciperat fel.

När det gäller hävning på grund av anteciperat fel föreslår utredningen därför att konsumenten får häva avtalet beträffande återstående del, om det måste antas att tjänsten i dess helhet kommer att ha fel av väsentlig betydelse för konsumenten. Om det måste antas att syftet med tjänsten kommer att bli huvudsakligen förfelat, bör konsumenten emellertid få häva avtalet i dess helhet. (Se 3 kap. 8 § andra stycket.)

Vid bedömningen av om ett fel är väsentligt, bör hänsyn tas såväl till vad som är väsentligt för konsumenter i allmänhet som till vad som är väsentligt för just den konsument som är part i det speciella avtalsförhållandet. Utredningen vill i några hänseenden närmare beröra vad som bör ligga i *väsentlighetskravet*. Här åsyftas då även det kvalificerade väsentlighetsrekvisitet.

Vid väsentlighetsbedömningen anses hänsyn böra tas främst till vad som är väsentligt för den individuelle beställaren. Först då man saknar kännedom härom anses man böra se till vad som är väsentligt för beställare i allmänhet. Utredningen menar emellertid att man på konsumenträttens område får se något annorlunda på problemet. Ofta får man räkna med att avtalsförhållandet inte ger någon hållpunkt för vad som är väsentligt för den konsument som är avtalspart. Om det vid avtalsslutet inte har sagts något om konsumentens individuella förhållanden och felet – sett från abstrakt synpunkt – ostridigt är väsentligt, bör presumtionen vara att konsumenten har hävningsrätt. Det bör dock vara möjligt för näringsidkaren att undgå hävning, om han kan visa att felet faktiskt inte är väsentligt för konsumenten i det speciella avtalsförhållandet.

Problemet kan emellertid också vara det motsatta. Om ett fel i en prestation normalt knappast framstår som väsentligt, kan det vara väsentligt för den enskilde konsumenten. Det är i så fall något som denne då har att visa.

Vad som här har anförts har gällt den objektiva sidan av problemet, dvs. huruvida ett fel rent faktiskt skall anses vara väsentligt för konsumenten.

Frågan om väsentligheten hänger emellertid nära samman med frågan om det skall ställas krav på s. k. *synbarhet*. Detta är ett rekvisit som inskränker konsumentens möjligheter att häva. Utredningen menar dock att kravet på synbarhet i allmänhet innebär ett rimligt hänsynstagande till näringsidkarens intressen. I praktiken medför det ingen nämnvärd inskränkning i konsumentens rättigheter. I de flesta fall är ett fel som faktiskt är väsentligt för den enskilde konsumenten att betrakta som väsentligt för konsumenter i allmänhet (in abstracto). Det måste då finnas en stark presumtion för att näringsidkaren insett eller i vart fall bort inse att felet är väsentligt.

Frågan om den subjektiva täckningen av att ett fel är väsentligt, får sin betydelse framfört allt då det gäller ett fel som är väsentligt endast för en enskild konsument (in concreto) men som framstår som ringa vid en abstrakt bedömning. Antag att en konsument lämnar in en ej fungerande kortvågsradio för reparation. Ingenting sägs vid inlämningen om att konsumenten har några särskilda önskemål. Apparaten repareras och fungerar därefter på det hela taget tillfredsställande. Konsumenten är emellertid missnöjd över att han inte får in en speciell station på slutet av skalan. Detta kan härledas till en felaktigt inställd drivanordning, som medför att det inte går att nå helt fram till skalans ändläge. I detta fall bör hävning inte komma i fråga, eftersom väsentligheten inte har varit synbar för näringsidkaren. Om denne varken insett eller bort inse den ifrågavarande egenskapens betydelse för konsumenten, bör en avvikelse med andra ord inte bedömas som så väsentlig att näringsidkaren skall behöva finna sig i att konsumenten häver.

Sammanfattningsvis anser utredningen att konsumenten inte skall kunna häva på grund av andra fel än sådana där väsentligheten har varit synbar för näringsidkaren. Om konsumenten fäster särskilt avseende vid att prestationen skall ha en viss speciell egenskap, bör det ankomma på honom att tydliggöra detta för näringsidkaren. Detta är emellertid något som ligger i linje med allmänna avtalsrättsliga principer och som det enligt utredningens mening inte finns anledning att kodifiera.

Verkningarna av hävning

Vad utredningen föreslår beträffande hävning torde innebära den principiella förändringen i förhållande till gällande rätt att konsumenten får möjlighet att häva inte bara framtida utan även utförd prestation. Total hävning av avtalet skall enligt utredningens förslag kunna förekomma såväl då hela som då endast en del av arbetet har utförts.

En utgångspunkt vid total hävning är att ingendera parten är skyldig att fullgöra sin prestation och, i den mån denna skett, avtalsparten är skyldig att återbära vad han har tagit emot. Detta innebär till en början att konsumenten i princip inte är skyldig att erlägga betalning till näringsidkaren. Denne är å sin sida befriad från skyldigheten att prestera. Om näringsidkaren har mottagit betalning skall denna återlämnas till konsumenten. Konsumenten bör likaledes vara skyldig att lämna tillbaka det som näringsidkaren har presterat – i den mån detta är möjligt. Ofta är detta dock helt omöjligt, t. ex. vid målnings- och anläggningsarbeten. I andra fall är det olägligt och

kostsamt, t. ex. vid inmontering av delar i en apparat. Enligt utredningens mening bör därför skyldigheten för konsumenten att återlämna vad näringsidkaren har presterat begränsas till fall då detta är möjligt utan olägenhet eller kostnad av betydelse. (Se 3 kap. 9 § första och andra meningarna.)

Det sagda kan ofta innebära att prestationen helt eller delvis så att säga stannar hos konsumenten trots att avtalet har hävts. Fråga är om näringsidkaren skall ha någon ersättning för detta. Visserligen är utgångspunkten, som nyss angetts, att konsumenten vid total hävning inte är skyldig att betala. Men den prestation som inte har återlämnats kan i konsumentens händer representera ett visst värde. Om näringsidkaren inte får någon ersättning, kan konsumenten göra en "obehörig vinst".

Ofta måste dock den prestation som inte återlämnas vara helt eller i vart fall i det närmaste värdelös. Om en näringsidkare åtar sig att laga en apparat som inte fungerar men misslyckas, är det knappast troligt att det som näringsidkaren gjort medfört någon förmögenhetsökning för konsumenten. Det kan ibland rent av förhålla sig så att konsumenten gjort en förlust. I andra fall kan det som inte återlämnas däremot representera ett betydande värde.

Frågan om konsumenten har fått en värdeökning eller inte sammanhänger med att fel kan vara av olika slag. Om felet består i att prestationen kvalitetsmässigt är dålig (peius) kanske prestationen inte har något eller endast ett obetydligt värde. Annorlunda är det dock om felet består i att näringsidkaren har presterat något annat eller mer än vad konsumenten har beställt (aliud). Då kan prestationen – trots att den är kontraktsstridig – ändå ha ett högt värde.

Visserligen är förutsättningen för total hävning enligt utredningens förslag att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. Att så är fallet innebär dock – när det gäller fel av aliud-typ – ingalunda att prestationen är värdelös. Exempel härpå är den tidigare omnämnda segelbåten som skall byggas om för att uppfylla normerna för en viss kappsegling, men som i stället byggs om så att den får alldeles för höga prestanda.

I avsnitt 9.5 har utredningen föreslagit regler enligt vilka näringsidkaren i vissa fall har rätt till ersättning för obehörig vinst. Enligt dessa regler skulle näringsidkaren, om han misstagit sig beträffande sin rätt att utföra arbetet i vissa valsituationer, och misstaget anses ursäktligt, ha rätt att i skälig utsträckning få ersättning för kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten.

De situationer som har behandlats i avsnitt 9.5 har starka beröringspunktern med situationen vid total hävning. Man kan t. ex. jämföra att en näringsidkare inte har utfört arbetet på minst kostnadskrävande sätt med situationen att en näringsidkare har utfört arbetet efter en annan metod för utförandet än som var avtalad. Det finns därför anledning att söka åstadkomma en reglering enligt vilken en näringsidkare vid total hävning – då det som har presterats inte återlämnas – bör ha ersättning för obehörig vinst i samma mån som enligt förslaget i avsnitt 9.5.

Den i 9.5 föreslagna principen kan dock inte utan vidare tillämpas på situationen vid total hävning. Detta sammanhänger med att en förutsättning för ersättning enligt denna princip är att det föreligger ett ursäktligt misstag från näringsidkarens sida beträffande dennes rätt att utföra arbetet.

Som tidigare nämnts uppställer utredningen det kravet för total hävning att syftet med tjänsten skall vara huvudsakligen förfelat. Detta krav på kvalificerad väsentlighet kompletteras med ett krav på synbarhet, dvs. att näringsidkaren skall ha insett eller bort inse att sådan väsentlighet föreligger. Mot bakgrund härav skulle det inte finnas utrymme för något ursäktligt misstag på näringsidkarens sida, om situationen är sådan att konsumenten får häva. Även om det föreligger kvalificerad väsentlighet och näringsidkaren bort inse detta, kan det dock förhålla sig så att omständigheterna för näringsidkaren är ursäktliga. Han kan ha misslyckats med att uppnå avtalat resultat på grund av en rad olika omständigheter. Det kan t. ex. vara slarv hos en underentreprenör eller en materialtillverkare, dåliga väderleksförhållanden eller omständigheter av force-majeure-karaktär.

Enligt utredningens mening bör näringsidkaren ha möjlighet till ersättning i det nu aktuella fallen. Det i avsnitt 9.5 förordade misstagsrekvisitet kan dock inte överföras till situationer vid total hävning. Däremot skulle man kunna överväga att i stället för detta rekvisit ha med ett mer allmänt ursäktsrekvisit.

Utredningen har emellertid kommit till slutsatsen att detta inte är nödvändigt. Enligt förslaget i 9.5 skall näringsidkaren i obehörig-vinst-situationer ha ersättning endast "i skälig utsträckning". Detta gör att man kan ta hänsyn till olika omständigheter – bl. a. av den typ som nyss har nämnts – vid bedömningen av om och i vilken mån ersättning skall utgå.

Liksom enligt förslaget i 9.5 bör möjligheten till ersättning maximeras genom den s. k. dubbla begränsningsregeln. Näringsidkaren bör alltså inte få ersättning med mer än vad som motsvarar hans nedlagda kostnader, dock högst med vad som motsvarar värdeökningen för konsumenten. I denna del hänvisas till avsnitt 9.5.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen att näringsidkaren vid total hävning skall ha viss möjlighet till ersättning om konsumenten gjort en "obehörig vinst". För det som inte återlämnas skall konsumenten i skälig utsträckning ersätta näringsidkaren dennes kostnader som har lett till en värdeökning för konsumenten (3 kap. 9 § första stycket tredje meningen).

En särskild fråga är hur ersättningen bör beräknas vid partiell hävning, dvs. när en del av tjänsten har utförts men konsumenten bara häver för återstående del. Utgångspunkten är att näringsidkarens skyldighet att prestera återstoden faller bort men att han i princip har rätt till betalning för vad han har utfört. Situationen påminner om när konsumenten avbeställer. Avbeställning får emellertid ske utan att näringsidkaren gjort sig skyldig till något kontraktsbrott. Vid hävning – även partiell hävning – föreligger ett väsentligt kontraktsbrott på näringsidkarens sida. Detta innebär enligt utredningens mening att näringsidkaren inte rimligen bör kunna kräva ersättning enligt samma regler som föreslagits för avbeställning.[8] Vid partiell hävning ligger det nära till hands att konsumenten skall betala för vad som har utförts med en proportionell del av priset. Man bör dock utgå från att konsumenten som regel låter det arbete som återstår utföras av en annan näringsidkare. Kostnaden för detta torde normalt sett överstiga skillnaden mellan priset för tjänsten i dess helhet och betalning enligt proportionalitetsmetoden för det som utförts. Eftersom konsumenten bör få en fullständig prestation för samma pris som skulle ha gällt om avtalet

[8] Se avsnitt 7.3.2.

inte hävts, bör han rimligen kompenseras för denna skillnad. Detta skulle i och för sig kunna ske via regler om skadestånd. Enligt utredningens mening är det emellertid lämpligare att redan vid utformningen av ersättningsregeln vid partiell hävning beakta denna synpunkt.[9]

Om konsumenten har hävt avtalet beträffande återstående del, föreslås därför att näringsidkaren skall ha 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 (3 kap. 9 § andra stycket).

Rätt att innehålla betalningen

Vid avtal om tjänster sker betalning i allmänhet i efterskott, dvs. först vid anfordran sedan tjänsten är utförd. Enligt utredningens förslag bör principen om betalning först i efterhand lagfästas (se avsnitt 9.7). Utredningen föreslår dock att parterna i det särskilda fallet även i fortsättningen skall kunna komma överens om att betalning helt eller delvis skall erläggas i förskott.

Att betalning regelmässigt sker i efterskott möjliggör för konsumenten att hålla inne betalningen eller del därav om det konstateras att tjänsten är felaktig innan betalning har skett. Konsumenten kan därigenom utöva påtryckning på näringsidkaren för att få honom att avhjälpa felet. Om näringsidkaren inte avhjälper felet, innebär detta att rättsverkningarna vid hävning och prisavdrag delvis redan har realiserats. Detsamma kan gälla om konsumenten genom felet blir berättigad till skadestånd.

En rätt att innehålla betalningen innebär en förstärkning av konsumentens befogenheter vid fel. Möjligheten för konsumenten att få felet avhjälpt måste öka betydligt om näringsidkaren inte får betalt förrän han har ombesörjt avhjälpandet. Även rätten till hävning, prisavdrag och skadestånd ökar i värde, om konsumenten tillförsäkras en rätt att omedelbart tillgodose sina krav genom att låta bli att betala.

Fråga är hur stor del av priset en konsument bör ha rätt att hålla inne. Från konsumentskyddssynpunkt skulle det kunna förefalla naturligt att konsumenten i påtryckningssyfte gentemot näringsidkaren fick hålla inne hela betalningen. Enligt utredningens mening är detta dock att gå för långt. Man kan inte bortse från risken att en sådan regel skulle leda till att betalning regelmässigt krävdes i förskott. Regeln skulle också många gånger te sig oskälig gentemot näringsidkaren, t. ex. om ett fel är ringa.

Utgångspunkten bör vara att konsumenten i allt fall bör kunna hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar kostnaden för felets avhjälpande. Detta motsvarar också normalt storleken på det prisavdrag konsumenten är berättigad till. Eftersom kostnaden för felets avhjälpande dock ofta är svår att i förväg beräkna, måste konsumenten ges en betryggande marginal. Är det klart att konsumenten har rätt att häva avtalet i dess helhet, bör han kunna hålla inne hela betalningen. Om det står klart att konsumenten är berättigad till skadestånd, t. ex. för utlägg, bör hänsyn även tas till detta vid bedömningen av hur mycket konsumenten bör ha rätt att hålla inne.[10]

Sammanfattningsvis bör konsumenten få innehålla så mycket av betalningen, som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av felet (3 kap. 7 §).

[9] Jfr 129 § SjöL.

[10] Jfr 4 § andra stycket KKL (regeln omnämnd i avsnitt 11.5.1).

12 Näringsidkarens dröjsmål

Föregående kapitel gällde konsumentens befogenheter vid fel i näringsidkarens prestation. I detta kapitel behandlas den andra huvudtypen av kontraktsbrott, nämligen dröjsmål. För utformningen av påföljdssystemet vid näringsidkarens dröjsmål är dröjsmålsbegreppet en viktig utgångspunkt.

12.1 Dröjsmålsbegreppet

12.1.1 *Gällande rätt beträffande köp av lös egendom*

I köplagen regleras dröjsmål på säljarens sida i 21 §. Enligt detta lagrum kan köparen göra gällande vissa påföljder om godset ej har avlämnats i rätt tid och detta ej beror av köparen eller händelse för vilken han står faran. Motsvarande regel om dröjsmål finns i 3 § konsumentköplagen.

Begreppet dröjsmål har alltså i köprätten kopplats till begreppet avlämnande. Någon konkret bestämmelse om när gods skall avlämnas finns inte i köprätten. 12 § köplagen föreskriver endast att om tid för fullgörandet ej är utsatt och det ej framgår av omständigheterna att köpet skall verkställas utan uppskov, skall det fullgöras vid anfordran.

Dröjsmål vid köp anses föreligga både när godset avlämnas för sent och då det inte avlämnas alls. Exempel på det sista är att godset genom en olyckshändelse helt förstörs, så att det blir omöjligt att fullgöra avtalet.

I vissa fall kan det, innan tiden för leverans är inne, framgå att säljaren inte kommer att leverera i tid eller inte leverera alls. Sådana situationer brukar sammanfattas under beteckningen anteciperat dröjsmål.

22 § köplagen rör s. k. successiv leverans. Enligt detta lagrum kan dröjsmål med en av posterna medföra rätt till hävning även av senare poster. Detta kan betraktas som ett specialfall av anteciperat dröjsmål.

Köplagsutredningen har i sitt förslag behållit bestämningen av dröjsmål i gällande köplag.

12.1.2 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

I avsnitt 8.7.1 har utredningen redogjort för när enligt gällande rätt en tjänst skall vara utförd. Näringsidkaren skall färdigställa arbetet inom den tid som har avtalats. Om tidpunkten för prestationens fullgörande inte är avtalad eller framgår av omständigheterna, anses det att tjänsten skall utföras inom skälig tid.

Dröjsmål, liksom fel, är att betrakta som en avvikelse från näringsidkarens prestationsskyldighet. Detta innebär till en början att begreppet dröjsmål täcker det fallet att en prestation kommer för sent. Men även om prestationen helt uteblir torde detta – såsom i köprätten – betraktas som dröjsmål.[1] På tjänsternas område föreligger också dröjsmål om arbetet vid prestationstidpunkten har påbörjats men inte har slutförts. Man kan här skilja mellan två fall. Det ena är att prestationen delvis är helt färdig. Det andra fallet är att prestationen till ingen del är helt färdig. Exempel på det första fallet är att ett av två hus, som skall målas, är helt färdigmålat. Exempel på det andra fallet är att båda husen bara är strukna en av två gånger.

Om dröjsmål föreligger inträder vissa rättsverkningar, främst att beställaren har rätt till påföljder såsom hävning och skadestånd. Det skall dock understrykas att beställaren inte utan vidare har rätt till alla påföljder som kan förekomma. Dröjsmål – liksom fel – är ett "mellanbegrepp". Sedan det konstaterats att dröjsmål föreligger, uppkommer frågan vilka påföljder som konsumenten har rätt till på grund av dröjsmålet. I flera fall krävs ytterligare förutsättningar, t. ex. för hävning att dröjsmålet är väsentligt.[2]

Om en prestation inte påbörjats i så god tid som behövs, kan detta vara en avvikelse från vad som avtalats eller kan anses avtalat. Det är dock inom obligationsrätten inte brukligt att kalla detta förhållande för dröjsmål. Däremot kan det ge beställaren anledning att anta att tjänsten inte kommer att vara fullgjord vid prestationstidpunkten (anteciperat dröjsmål).[3] Beställaren kan här ha rätt att – trots att fullbordat dröjsmål ännu ej inträtt – göra gällande påföljder för dröjsmål.

I köprätten gäller, som redan har sagts, att påföljder för dröjsmål utesluts om avlämnandet visserligen inte har skett i rätt tid, men detta beror av köparen eller av händelse för vilken denne står faran. Detsamma gäller utan tvekan även inom tjänsterätten.[4] Ett särskilt terminologiskt spörsmål är om det i ett fall som detta skall anses föreligga dröjsmål. Enligt Hellner bör frågan för köprättens del besvaras nekande.[5] Det torde inte finnas skäl att se annorlunda på saken inom tjänsterätten.

Regeln i 21 § köplagen innebär motsättningsvis att ursäkt av annat slag än sådan som kan hänföras till köparen inte utesluter dröjsmål.[6] Det är oklart vad som i motsvarande hänseende gäller på tjänsternas område. Grundsatsen att för hävningsrätt endast förutsätts dröjsmål i objektiv mening bör enligt Almén vinna tillämpning även på andra avtal än köp, särskilt på arbetsbeting.[7] Enligt Bengtsson är det dock sannolikt att näringsidkarens skuld får betydelse, när inte någon tid för slutförandet av arbetet över huvud taget har avtalats. Näringsidkaren skulle då kunna anses ha åtagit sig att ägna omsorg åt att arbetet fullbordas snarast möjligt.[8]

[1] Rodhe § 19 vid not 4.

[2] Jfr avsnitt 11.1.

[3] Wikander s. 144 ff och Hasselrot s. 107.

[4] Wikander s. 146 ff.

[5] Hellner, Köprätt s. 80. Jfr dock Almén § 21 vid not 15 ff.

[6] Hellner, Köprätt s. 81.

[7] Almén § 21 vid not 112a.

[8] Bengtsson, Hävningsrätt s. 442 och dens., Avtalstyper s. 116.

12.1.3 *Utredningens överväganden*

Dröjsmålsbegreppet måste ses mot bakgrund av de krav som kan ställas på näringsidkaren beträffande tiden för utförandet. Denna fråga har behandlats i avsnitt 8.7. Enligt vad utredningen där har föreslagit skall tjänsten vara utförd inom den tid som har avtalats eller som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande (2 kap. 7 §).

Om en tjänst inte är utförd inom den tid då den enligt vad nu sagts bör vara klar, måste utgångspunkten vara att det föreligger dröjsmål. I enlighet med det synsätt som gäller på köprättens område och som utredningen anser bör kunna tillämpas även beträffande tjänster, bör dröjsmål anses föreligga antingen prestationen helt uteblir eller den kommer för sent. Dröjsmål bör även anses föreligga om tjänsten vid prestationstidpunkten endast är utförd till en del (partiellt dröjsmål).

Fråga är emellertid om orsaken till en försening under vissa omständigheter skall kunna medföra att dröjsmål i rättsteknisk mening inte skall anses föreligga. En prestation kan försenas av flera orsaker. Förseningen kan ha sin grund i omständigheter på konsumentens sida eller på näringsidkarens sida. Den kan också bero på yttre omständigheter, t. ex. av typ force majeure.

Omständigheter på konsumentens sida

Om prestationen försenas genom konsumentens försummelse är det enligt utredningen klart att näringsidkaren inte skall anses befinna sig i dröjsmål. Så kan vara fallet om tjänsten inte kan utföras eller avlämnas utan medverkan från konsumentens sida. Konsumenten måste t. ex. vara hemma och släppa in näringsidkaren i samband med en reparation. Om näringsidkaren inte släpps in på överenskommen tid, bör han självklart inte anses vara i dröjsmål.

Även andra omständigheter på konsumentens sida än dennes direkta försummelse bör dock kunna medföra att dröjsmål inte skall anses föreligga. Näringsidkarens prestation kan t. ex. fördröjas genom åtgärder från personer för vilka konsumenten har att svara. Vid en ombyggnad av ett hus förhindras t. ex. en golvläggares arbete genom att en av konsumenten anlitad rörmokare inte blir klar i tid. Det skall understrykas att exemplet gäller s. k. sidoentreprenad, dvs. fall då konsumenten står i självständigt avtalsförhållande till olika hantverkare.[9]

Andra exempel på omständigheter på konsumentens sida är att denne tillhandahållit näringsidkaren felaktigt material eller felaktiga anvisningar. På samma sätt som när det gäller fel bör detta dock inte utan vidare medföra att näringsidkaren går fri från ansvar för dröjsmål. Som har utvecklats i avsnitt 11.1 bör en näringsidkare inte okritiskt kunna begagna material som konsumenten tillhandahåller eller rätta sig efter konsumentens anvisningar. Om förseningen beror på omständigheter på konsumentens sida som näringsidkaren bort räkna med, bör dröjsmål anses föreligga.

Med hänsyn till vad här anförts anser utredningen att dröjsmål i rättsteknisk mening inte skall anses föreligga om förseningen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Andra omständigheter

Om förseningen beror på andra omständigheter än sådana som är att hänföra till konsumenten, är det något mera tveksamt vad som bör gälla. Frågan måste bedömas mot bakgrund av vad som är avtalat mellan parterna.

De omständigheter som här avses kan vara av skilda slag. Orsaken kan vara en klar försummelse hos näringsidkaren eller någon för vilken han

[9] Ang. olika entreprenadformer se Motiv AB 72 s. 20 ff.

svarar, t. ex. en underentreprenör. Det kan emellertid också röra sig om olika yttre omständigheter såsom materialbrist, arbetskonflikt, väderleksförhållanden eller omständigheter av typisk force-majeure-karaktär såsom naturkatastrof och krig.

Till att börja med skall det fallet behandlas att parterna inte har avtalat något om prestationstidpunkten. Här blir det aktuellt att tillämpa den i avsnitt 8.7.3 föreslagna regeln att prestationen skall vara klar inom skälig tid, varvid särskilt skall beaktas vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande slag. Detta leder till att om näringsidkaren inte blir klar inom denna normaltid och detta beror på bristande omsorg från hans sida, skall han enligt utredningens synsätt anses vara i dröjsmål. Men om han inte blir klar inom denna tid och detta beror på yttre omständigheter som han inte bort räkna med, bör dröjsmål ej anses föreligga. Detta innebär med andra ord att en sådan omständighet tillmäts betydelse inom ramen för den skälighetsbedömning som skall ske enligt den föreslagna regeln om tiden för utförandet.

Vad härefter gäller det fallet att tidpunkten för näringsidkarens prestation är bestämd i avtalet bör man skilja mellan två situationer. Den ena är att näringsidkaren reservationslöst åtagit sig att vara klar till en bestämd dag. Den andra är att näringsidkaren visserligen åtagit sig att vara klar vid viss tidpunkt men gjort visst förbehåll för några mer eller mindre tydligt angivna omständigheter.

Om näringsidkaren reservationslöst åtagit sig att vara klar till viss dag bör enligt utredningens mening varje försening bedömas som dröjsmål. Här bortses då från det redan behandlade fallet att förseningen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Det kan sägas vara en mot näringsidkaren sträng ståndpunkt att även förseningar som beror på yttre omständigheter t. o. m. av typ force majeure skall bedömas som dröjsmål. Att näringsidkaren skall stå risken för sådana händelser ligger emellertid i linje med vad som har föreslagits i kapitel 10 om faran för näringsidkarens prestation. En annan fråga är om hänsyn till yttre omständigheter bör tas vid bedömningen av om en viss påföljd för dröjsmål skall inträda. Detta behandlas i avsnitt 12.3.5 och 13.1.5.

Den andra situationen – att näringsidkaren har åtagit sig att vara klar vid en bestämd tidpunkt men gjort förbehåll – måste bedömas med utgångspunkt i den avtalsfrihet som bör gälla beträffande tiden för utförandet. Denna fråga har behandlats i avsnitt 8.7.3. Som där framhållits bör en av parterna träffad överenskommelse om tiden för utförandet som regel gälla. Näringsidkaren skall dock inte utan vidare kunna undandra sig ansvar för dröjsmål genom vaga åtaganden eller långtgående förbehåll. Missbruk av avtalsfriheten kan nämligen stävjas med stöd av avtalsvillkorslagen och 36 § avtalslagen.

Sammanfattningsvis anser utredningen att dröjsmålsbegreppet bör knyta an till den tidigare föreslagna regeln om tiden för utförandet. Om förseningen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten skall dock dröjsmål inte anses föreligga. I övrigt skall emellertid orsaken till en försening inte direkt påverka frågan om dröjsmål föreligger. Indirekt kan vissa hinder dock få betydelse så till vida att de ibland inverkar på den tid näringsidkaren har på sig för tjänsten.

På samma sätt som beträffande felbegreppet anser utredningen att dröjsmålsbegreppet bör bestämmas i lagtexten. Enligt den definition som föreslås föreligger dröjsmål 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 (3 kap. 11 §).

12.2 Reklamation vid dröjsmål

I tidigare avsnitt (11.4) har redogjorts för de regler som kan anses gälla för reklamation i samband med fel i en utförd prestation. Att enligt gällande rätt skyldighet att reklamera föreligger också vid dröjsmål är inte lika uppenbart.

12.2.1 *Gällande rätt beträffande köp*

Regler om reklamation vid säljarens dröjsmål finns i 26 och 27 §§ köplagen. Dessa bestämmelser bygger på den s. k. status-quo-principen. Denna innebär att ingen förändring inträder i den rådande situationen, om köparen inte reklamerar.

Bestämmelserna i 26 § köplagen rör det fall att tidpunkten för leverans är inne, men godset trots detta inte har blivit avlämnat. I paragrafens första punkt anges rättsverkan då säljaren frågar köparen om denne trots dröjsmålet vill ta emot godset. Om köparen därvid inte utan oskäligt uppehåll meddelar säljaren detta, har köparen förlorat sin rätt att kräva godsets avlämnande. Paragrafens andra punkt gäller det fallet att säljaren inte har framställt någon sådan förfrågan. Köparen förlorar då likväl rätten att kräva godsets avlämnande, om han inte inom rimlig tid meddelat säljaren att han vill utöva denna rätt.

I den situation som anges i 26 § köplagen finns det inte någon skyldighet att reklamera om köparen vill häva eller kräva skadestånd. I rättsfallet NJA 1913 s. 315 har dock en köpare som inte besvarat säljarens meddelande om dröjsmål ansetts förlora rätten att häva köpet.

Bestämmelserna i 27 § köplagen reglerar den situationen att godset har levererats men för sent. Lagrummet utgår från att köparen har fått kännedom om detta då godset kommit honom tillhanda eller då han underrättats av säljaren om att godset blivit avsänt. Om köparen därvid vill påtala dröjsmålet skall han reklamera, vid handelsköp genast och vid annat köp utan oskäligt uppehåll. Annars förlorar han sina befogenheter på grund av dröjsmålet. För att köparen skall få kräva skadestånd räcker det med neutral reklamation.[1] Vill köparen häva köpet måste han dock meddela säljaren detta utan oskäligt uppehåll. Annars förlorar han hävningsrätten.

Enligt *köplagsutredningen* bör bestämmelserna i 26 och 27 §§ köplagen i allt väsentligt behållas. I 26 § föreslås endast viss språklig justering. I 27 § föreslås att utgångspunkten för den neutrala reklamationen skall vara den tidpunkt då köparen får veta att godset har avlämnats för sent. De skilda fristerna för handelsköp och civila köp slopas. Reklamationsfristen är genomgående "utan oskäligt uppehåll". I övrigt överensstämmer förslaget med

[1] Jfr betr. detta begrepp avsnitt 11.4.

gällande rätt. Kravet på särskild hävningsförklaring har alltså bibehållits.

Konsumentköplagen innehåller inte några bestämmelser om reklamation vid dröjsmål. Frågan berörs emellertid i utredningsbetänkandet.[2] Det sägs bl. a. att eftersom köplagen inte ålägger köparen någon reklamationsplikt för att denne skall vara bibehållen sin hävningsrätt vid utebliven leverans, kan det knappast komma i fråga att införa en sådan skyldighet med tanke enbart på konsumentköp. Däremot, sägs det vidare, skulle en regel härom i och för sig kunna tänkas vara behövlig för att motverka införandet av formulärrättsliga villkor som ålägger köparen en reklamationsplikt som inte åvilar honom enligt köplagen. Enligt köplagsutredningens förslag till 3 § uppställdes som en förutsättning för hävningsbefogenheten att köparen uppmanat säljaren att leverera. Med hänsyn härtill ansåg köplagsutredningen att en regel om skyldighet för köparen att reklamera knappast skulle fylla någon egentlig uppgift. Bestämmelsen i 3 § kom emellertid att få en annan utformning än den som köplagsutredningen hade föreslagit. – Vad angår det fall att en vara har levererats för sent sägs i betänkandet att regeln i 3 § inte reglerar detta fall. Det skulle vara mindre lämpligt att vid sådant förhållande föreslå en tvingande regel om köparens reklamationsplikt med tanke på försenad leverans.

Det skall anmärkas att någon regel om krav på reklamation vid dröjsmål i samband med *köp av fast egendom* inte finns i jordabalken.

12.2.2 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Det är svårt att närmare redogöra för vad som kan anses vara gällande rätt på tjänsteområdet i fråga om reklamation vid dröjsmål. Något rättsfall av intresse har utredningen inte funnit. Litteraturen berör inte frågan eller är ytterst sparsam. Vad som sägs är inte mer än att köplagens regler i allmänhet bör kunna vinna analog tillämpning.[3] I brist på andra hållpunkter torde 26 och 27 §§ köplagen tillämpas som utfyllande rätt. Dessa bestämmelser ger dock ingen ledning för vad som skall gälla då vid prestationstidpunkten en prestation delvis är utförd men delvis inte.

12.2.3 *Utredningens överväganden*

Det måste ligga i båda parters intresse att ett avtalsförhållande avslutas inom rimlig tid. På samma sätt som när det gäller påföljder för fel kan det därför finnas skäl att kräva reklamation för att konsumenten skall få göra gällande påföljder vid dröjsmål.

En skyldighet för konsumenten att reklamera skulle i och för sig kunna sägas vara en press på konsumenten att inte vänta för länge med sina eventuella anspråk på näringsidkaren. Innan man överväger en reglering av konsumentens reklamationsskyldighet måste man dock vara på det klara med att flertalet konsumenter knappast kommer att ha kännedom om vad lagen innehåller. Denna bör därför inte kräva mer av konsumenterna än man kan begära att dessa utan kännedom om lagen ändå iakttar.

Frågan om vad som bör krävas av konsumenten i reklamationshänseende är mera komplicerad vid dröjsmål på tjänsternas område än vid säljarens dröjsmål vid köp. Detta hänger samman med att en tjänst som regel tar

[2] SOU 1972:28 s. 126.

[3] Hasselrot s. 111 och Wikander s. 190.

viss tid att utföra medan ett köpeavtal ofta kan fullgöras på en gång.

Den aktuella frågan är också mera invecklad vid dröjsmål än vid fel. Ett fel konstateras som regel vid eller efter avlämnandet då arbetet är avslutat. När dröjsmål konstateras, kan situationen lika gärna vara den att inget är gjort som att en del är gjort eller att allt är gjort men för sent. Vid övervägande av vad som bör krävas av konsumenten bör man därför skilja mellan dessa situationer – i vart fall mellan den att tjänsten inte är påbörjad och den att tjänsten är helt eller delvis utförd.

Tjänsten inte påbörjad

Först behandlas här den situationen att tjänsten inte ens har påbörjats vid den tidpunkt då den skall vara klar. Denna situation motsvarar nära den som avses i 26 § köplagen.

Om en tjänst inte har påbörjats vid prestationstidpunkten kan konsumenten antingen vilja bli fri från avtalet eller trots dröjsmålet ändå vilja att näringsidkaren presterar.

När inget arbete har utförts och ingen av parterna har hört av sig till den andre under en längre tid måste detta som regel innebära att avtalsförhållandet upphör på grund av passivitet. Detta innebär framför allt att det inte bör krävas någon reklamation från konsumentens sida för att han skall ha kvar rätten till hävning. Om ett sådant krav skulle uppställas fick man ofta räkna med att konsumenten ändå skulle vara okunnig härom och förbli passiv. Näringsidkaren skulle då ha rätt att utföra tjänsten oavsett avtalad tidpunkt, vilket utredningen bedömer som klart otillfredsställande från konsumentsynpunkt. Det kan inte heller från näringsidkarsynpunkt finnas något större intresse av krav på reklamation från konsumentens sida i denna situation. Näringsidkaren bör själv känna till att han är i dröjsmål och han har möjlighet att fråga konsumenten om denne trots dröjsmålet önskar få tjänsten utförd (interpellera).

Om näringsidkaren frågar konsumenten huruvida denne vill ha prestation eller ej bör det givetvis åligga konsumenten att svara. Något annat skulle strida mot den av utredningen i flera sammanhang framhävda principen om kommunikation mellan parterna. Om konsumenten inte ger besked inom viss skälig tid, måste han genom sin passivitet anses förlora rätten att kräva fullgörande. Det kan dock inte vara nödvändigt att på konsumenttjänsternas område kodifiera denna regel. Skälen härtill är flera. Till att börja med kan regeln synas ganska självklar – om frågan verkligen ställs på angivet sätt. Det är emellertid lätt att tänka sig att näringsidkarens meddelande till konsumenten har en annan innebörd. Näringsidkaren kan upplysa konsumenten om att han numera är på väg att prestera och han frågar ifall konsumenten har något emot detta. I ett sådant fall är det naturligt att tolka konsumentens tystnad som att denne vill ha prestation. De gränsdragningsproblem som härvid kan uppstå, är enligt utredningen ett skäl mot lagstiftning. Vidare gäller emellertid att köplagens interpellationsregel närmast synes utgå från att köparen ställer sin förfrågan per brev, som han vill ha svar på inom en viss frist. I konsumentsammanhang klaras situationen normalt upp på ett mer informellt sätt. Det vanligaste är säkert att nä-

ringsidkaren använder telefon och får omedelbart besked i saken vid samtal med konsumenten. Ett annat enkelt sätt är personligt besök av konsumenten t. ex. i en verkstad eller affärslokal. Detta leder alltså till att en interpellationsregel enligt utredningens mening kan undvaras i konsumenttjänstlagen.

Som ovan nämnts kan konsumenten – trots dröjsmålet – ändå vilja att tjänsten utförs. Skälet härtill kan vara att konsumenten har träffat överenskommelsen på särskilt fördelaktiga villkor eller att det på orten inte finns någon annan näringsidkare som är kompetent att utföra den ifrågavarande tjänsten. Om näringsidkaren har frågat konsumenten huruvida denne vill ha prestation, bör konsumenten som framgått höra av sig för att få prestation.

Fråga är vad som bör gälla om näringsidkaren inte har interpellerat. Konsumenten måste naturligtvis förr eller senare höra av sig till näringsidkaren. Enligt 26 § andra punkten köplagen – liksom enligt det nya köplagsförslaget – skall köparen höra av sig inom "rimlig" tid för att inte förlora rätten till leverans. Med "rimlig tid" avses i allmänhet en tämligen lång tid. Det är också utredningens mening att konsumenten bör ha god tid på sig för att avgöra om han skall kräva fullgörande. Detta innebär naturligtvis inte – som också framhålls av köplagsutredningen[1] – att konsumenten alltid skall ha lång tid på sig. Fristens längd måste bero på omständigheterna. Som exempel kan nämnas prestationer som är säsongbundna. Antag att en konsument under våren ett visst år beställer arbete på en fritidsbåt. Arbetet blir dock inte utfört före sommaren och näringsidkaren hör heller inte av sig. Konsumenten bör då inte kunna komma igen följande år och kräva att få arbetet utfört.

Utredningen har övervägt att föreslå en regel om reklamation motsvarande den i 26 § andra punkten köplagen. Enligt utredningens mening finns det dock inte tillräckliga skäl för en sådan regel i en konsumentskyddande lagstiftning. Det kan heller inte från näringsidkarens synpunkt finnas något större behov av en regel, enligt vilken konsumenten inom viss tid måste meddela näringsidkaren om han vill få tjänsten utförd. Näringsidkaren har ju för sin del alltid möjlighet att interpellera.

Tjänsten helt eller delvis utförd

Utredningen övergår härefter till de situationer då tjänsten vid prestationstidpunkten har påbörjats och alltså vid denna tidpunkt delvis är utförd. Här behandlas även de fall då tjänsten efter prestationstidpunkten – men alltså för sent – har fullbordats. Dessa situationer motsvarar vad som avses i 27 § köplagen.

Då en tjänst är endast delvis utförd vid prestationstidpunkten, uppstår frågor motsvarande dem som uppstår då tjänsten inte alls påbörjats. Konsumenten kan trots dröjsmålet vilja att arbetet fullföljs. Tidigare har sagts att konsumenten måste höra av sig, om han trots näringsidkarens dröjsmål vill ha fullgörande. Detsamma bör gälla om det står helt klart att näringsidkaren har *avbrutit* arbetet innan tjänsten är färdig. Situationen påminner för övrigt om den när tjänsten har *avlämnats* utan att allt är gjort. Då föreligger det brist, dvs. fel, som konsumenten enligt vad utredningen ut-

[1] SOU 1976:66 s. 262.

tryckligen föreslår måste reklamera för att få avhjälpt (se 11.4.7). Ibland kan dock situationen vara den att tjänsten visserligen inte är färdig vid prestationstidpunkten men att arbetet ändå *pågår*. I detta fall kan det inte rimligen krävas aktivitet från konsumentens sida för att denne skall ha kvar rätten till fullgörande. Det kan sägas att näringsidkaren genom sitt handlande visar att han trots dröjsmålet är beredd att fullfölja prestationen. Liknande fall är då ett uppdrag består av flera av varandra beroende delmoment och då det gäller flera uppdrag med nära inbördes samband. Som exempel kan nämnas en snickare som är beroende av att en rörmontör har utfört sitt arbete. Eftersom rörmontören är försenad, kan snickaren vid den överenskomna prestationstidpunkten inte påbörja arbetet, men det kan ändå vara uppenbart att han avser att utföra sin del av arbetet så fort han får tillfälle. Det skulle framstå som egendomligt om konsumenten i situationer sådana som nu har berörts skulle behöva särskilt säga till att näringsidkaren trots dröjsmålet skall sätta igång eller återuppta arbetet.

Huruvida konsumenten bör höra av sig för att ha kvar rätten till fullföljande när tjänsten är delvis utförd, får alltså bedömas något olika beroende på om tjänsten har avbrutits eller pågår. Utredningen anser emellertid att dessa fall får avgöras efter omständigheterna och mot bakgrund av de synpunkter som här har framförts. Frågan lämpar sig inte för en lagreglering.

Vad härefter gäller det fallet att konsumenten vill häva avtalet när tjänsten är helt eller delvis utförd, påminner detta om situationen när konsumenten vill häva på grund av fel. Hävning är i dessa fall en för näringsidkaren särskilt ingripande påföljd. Det är därför rimligt att den konsument som vill häva, inom skälig tid skall ha underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet. Det bör dock inte krävas annat än en s. k. neutral reklamation. Samma synpunkter gör sig här gällande som då det gäller reklamation vid fel.

Enligt utredningens förslag till påföljder vid dröjsmål kan hävning ske på två olika sätt. Beroende på vissa förutsättningar kan hävning ske antingen av avtalet i dess helhet – dvs. såvitt gäller såväl utförd som icke utförd prestation – eller endast såvitt gäller återstående del (se 12.3.5).

Det skulle kunna ifrågasättas att låta konsumentens reklamationsplikt avse endast hävning av avtalet i dess helhet. Däremot skulle man inte kräva reklamation för hävning endast av återstående del. Antag att en näringsidkare har kontrakterats att utföra ett målningsarbete på en villa. Näringsidkaren avbryter arbetet sedan ungefär hälften är gjort och – som det förefaller – överger arbetsplatsen. I detta läge kunde det tyckas att konsumenten – lika litet som när arbetet inte alls har påbörjats – inte skulle behöva reklamera för att ha kvar rätten att häva beträffande återstående del. Denna situation är dock något annorlunda än den tidigare beskrivna. Genom att näringsidkaren har påbörjat prestation har denne visat vilja att prestera. Visserligen har avbrott skett under utförandet, men det kan vara svårt att bedöma huruvida detta avbrott är tillfälligt eller slutgiltigt. Om avbrottet bara är tillfälligt, har näringsidkaren ett intresse av att få besked om konsumenten vill åberopa det inträffade dröjsmålet för att häva. Är näringsidkaren visserligen försenad men ändå i färd med att utföra tjänsten är det uppenbart att konsumenten måste reklamera om han vill stoppa arbetets fortsättning.

Den antydda svårigheten att dra en gräns mellan avbruten och alltjämt pågående prestation samt behovet av reklamation för hävning av pågående prestation, har gjort att utredningen föreslår reklamationsplikt över hela linjen. Konsumenten bör alltså vara skyldig att reklamera inte endast då han önskar häva avtalet i dess helhet, utan även då det gäller återstående prestation.

Reklamation för skadestånd

Vad slutligen angår frågan om det bör krävas reklamation för att konsumenten skall ha kvar rätten till skadestånd, finns det anledning att påminna om vad som gäller enligt köplagen. Om godset har avlämnats, men för sent, måste köparen ha reklamerat om han vill begära skadestånd (27 §). Om dröjsmålet består i att leverans har uteblivit uppställs däremot inte något motsvarande krav. Köparen kan alltså begära skadestånd lång tid efter det att leverans borde ha skett.

För det fallet att tjänsten är helt eller delvis utförd har näringsidkaren ett befogat intresse av att inom skälig tid få reda på att konsumenten vill åberopa dröjsmålet. Det gäller inte bara, som redan sagts, om konsumenten vill häva utan även om han vill begära skadestånd. Men även om prestationen har uteblivit bör man enligt utredningen rimligen kunna kräva att konsumenten skall ha påtalat dröjsmålet inom skälig tid för att han skall få begära skadestånd. Frågan får betydelse främst då konsumenten inte kräver fullgörande. Det skulle vara egendomligt om konsumenten skulle kunna kräva skadestånd om han under en lång tid har förhållit sig passiv.

Enligt vad utredningen tidigare föreslagit skall konsumenten visserligen få häva utan att ha reklamerat om tjänsten har uteblivit. Detta innebär emellertid i praktiken bara att konsumenten kan avvisa näringsidkaren om denne även efter ett kanske långt dröjsmål sätter ifråga att utföra tjänsten. Att konsumenten vill häva i denna situation kan som regel inte komma särskilt överraskande för näringsidkaren. Däremot har näringsidkaren inte skäl att vara beredd på att konsumenten – utan att tidigare ha reagerat mot dröjsmålet – långt efteråt kräver skadestånd.

Med hänsyn till vad nu sagts anser utredningen att konsumenten inte skall få kräva skadestånd på grund av dröjsmål om han inte har reklamerat inom skälig tid. Detta bör vidare gälla vare sig dröjsmålet består i att tjänsten är försenad eller helt har uteblivit. – Det kan anmärkas att utredningen här har en något annan syn än köplagsutredningen.[1]

Skadans storlek är ofta inte helt överblickbar när konsumenten blir medveten om dröjsmålet. Konsumenten har därför ofta inte möjlighet att framställa själva skadeståndsanspråket förrän efter en längre tid. På samma sätt som vid hävning bör det emellertid vara tillfyllest att konsumenten inom skälig tid efter det att han blivit medveten om dröjsmålet har framställt s. k. neutral reklamation.

Sammanfattningsvis anser utredningen att det inte finns skäl att uppställa någon regel om reklamation för att konsumenten skall ha kvar rätten till prestation från näringsidkaren. Om inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten är utförd, bör konsumenten få häva utan att ha reklamerat. Om hela eller något mera än en obetydlig del av tjänsten har utförts, bör

[1] SOU 1976:66 s. 262.

konsumentens rätt att häva däremot vara beroende av att reklamation har skett. Rätten att kräva skadestånd bör alltid förutsätta att konsumenten har reklamerat.

I de fall där det finns skäl för reklamation bör denna ha skett inom skälig tid. Utgångspunkt för reklamationsfristen bör vara den tidpunkt då konsumenten har blivit medveten om dröjsmålet. Det bör vara tillfyllest med neutral reklamation, dvs. det räcker att konsumenten – utan angivande av påföljd – har underrättat näringsidkaren om att han vill åberopa dröjsmålet.

Med hänsyn till vad nu sagts föreslår utredningen regler om reklamation vid näringsidkarens dröjsmål (3 kap. 12 §). Enligt huvudregeln får konsumenten 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 detta. Enligt en undantagsregel får konsumenten häva, även om han inte har reklamerat, så länge inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten är utförd.

När det gäller reklamation vid fel föreslår utredningen – i enlighet med vad som gäller på köprättens område – införande av en *preskriptionstid*. Med hänsyn till de likheter som råder mellan fel och dröjsmål skulle det kunna ifrågasättas om inte en motsvarande regel borde gälla också vid reklamation på grund av dröjsmål. Vid dröjsmål är dock situationen typiskt sett annorlunda än vid fel. I allmänhet märks ett dröjsmål efter förhållandevis kort tid, medan ett fel kan vara svårt att upptäcka. Den föreslagna bestämmelsen att reklamation i vissa fall skall ske "inom skälig tid" bör därför räcka som avgränsning när det gäller reklamation vid dröjsmål.

12.3 Påföljder för dröjsmål

I detta avsnitt behandlas påföljderna för dröjsmål. Framställningen följer uppläggningen av avsnitt 11.5 som rör påföljder för fel. Många av de frågor som där behandlas har sin motsvarighet då det gäller påföljder för dröjsmål.

12.3.1 *Gällande rätt beträffande köp av lös egendom*

Regler om köparens befogenheter vid dröjsmål på säljarens sida finns i 14 och 21–24 §§ köplagen samt i 3 § konsumentköplagen.

Huvudregeln ges i 21 § första stycket köplagen. Om godset ej har avlämnats i rätt tid och detta ej beror av köparen eller av händelse för vilken denne står faran, har köparen att välja mellan att kräva godsets avlämnande och att häva köpet. I lagrummets andra stycke sägs att om dröjsmålet var av ringa betydelse för köparen eller om säljaren hade grundad anledning att anta detta, får köpet inte hävas om köparen inte har betingat sig noggrant iakttagande av tiden för godsets avlämnande.

I 22 § köplagen ges regler om s. k. successiv leverans. Skall godset avlämnas efter hand i särskilda poster och blir någon av dem fördröjd, är köparen ej på grund av vad i 21 § är stadgat berättigad att häva köpet i vidare mån än såvitt rör sagda post. Kan upprepande av dröjsmålet skäligen

befaras, får köparen strax avvisa även vad senare skulle ha avlämnats. Om posterna står i det sammanhang, att det skulle lända köparen till förfång att delvis vidbliva köpet, får det hävas i sin helhet.

Enligt 14 § köplagen har köparen rätt att innehålla köpeskillingen. Lagrummet ger säljaren och köparen ömsesidig rätt att innehålla sin prestation till dess motparten har tillhandahållit sin.

Som inledningsvis nämnts ges regler om köparens rättigheter även i 3 § konsumentköplagen. Detta lagrum reglerar i första stycket köparens rätt till hävning. Om säljaren inte har avlämnat varan i rätt tid och detta ej beror av köparen eller händelse för vilken denne står faran, får köparen häva köpet, såvida inte säljaren efter uppmaning av köparen avlämnat varan inom skälig tid. Detta gäller dock inte om dröjsmålet är av ringa betydelse för köparen. Även utan att sådan uppmaning (leveransuppmaning) har lämnats, har köparen rätt att häva köpet, om det av annan anledning måste ha stått klart för säljaren att dröjsmålet är av ej ringa betydelse för köparen. Bestämmelserna i 3 § konsumentköplagen är liksom lagen i dess helhet tvingande. Villkor som inskränker köparens rätt att häva köpet skall dock gälla vid köp av vara, som tillverkats särskilt efter köparens anvisningar eller önskemål eller som säljaren eljest måste antas sakna möjlighet att på rimliga villkor avyttra till annan än köparen, om det ej är uppenbart att genom dröjsmålet köparens syfte med avtalet skulle väsentligen förfelas.

Även i konsumentköplagen finns en regel om rätt att innehålla köpeskillingen (3 § andra stycket). Om säljaren dröjer med att avlämna vara, som skall betalas vid eller efter den tid som bestämts för avlämnandet, får köparen innehålla köpeskillingen till dess varan hålls honom till handa.

12.3.2 *Köplagsutredningens förslag*

Köplagsutredningen har föreslagit vissa ändringar i 21 § köplagen. Ändringarna är av både saklig och redaktionell karaktär.

I förslagets första stycke ges först en beskrivning av vad som menas med dröjsmål. Detta överensstämmer i sak med vad som nu gäller. Vidare anges att köparen vid säljarens dröjsmål kan kräva antingen fullgörande eller hävning.

Bestämmelserna i 21 § andra stycket reglerar två undantag från rätten att kräva fullgörande. Är omständigheterna sådana som anges i 24 § andra meningen eller skulle fullgörande medföra uppoffringar som står i uppenbart missförhållande till det intresse köparen har av köpet, får denne inte kräva att säljaren fullgör köpet. Regeln i 24 § andra meningen gäller befrielse från skadeståndsskyldighet vid force majeure, t. ex. krig, uppror och inre oroligheter. Det fordras för att säljaren skall vara befriad från skyldigheten att fullgöra inte endast att omständigheten har inträffat, utan även att den hindrat fullgörande av köpet eller gjort det oskäligt betungande.[1] Som exempel på uppoffring som står i uppenbart missförhållande till det intresse köparen har av köpet nämner köplagsutredningen att en säljares alla exemplar av gods som han har sålt och som han för länge sedan slutat att tillverka har förstörts och tillverkning av nya exemplar skulle medföra mångdubbla kostnader för säljaren.[2]

[1] SOU 1976:66 s. 236.

[2] SOU 1976:66 s. 139.

Enligt andra meningen i andra stycket återuppstår säljarens skyldighet att fullgöra avtalet om hindret ej består under avsevärd tid. I detta fall får köparen, sedan hindret fallit bort, åter kräva att köpet fullgörs.

Förslagets tredje stycke rör inskränkningar i köparens rätt att häva köpet vid säljarens dröjsmål. Det sägs här att köparen får häva köpet om dröjsmålet är av väsentlig betydelse och säljaren insett eller bort inse detta eller om han förelagt säljaren skälig tilläggstid för avlämnande men avlämnande icke skett inom denna tid.

Som huvudregel för hävning krävs alltså enligt förslaget väsentligt kontraktsbrott. Liksom enligt gällande rätt skall säljare som är i god tro i fråga om kontraktsbrottets väsentlighet inte kunna utsättas för hävningspåföljden. Betydelsen av kravet på väsentlighet minskas emellertid genom förslaget om s. k. tilläggsfrist (Nachfrist). Innebörden av regeln om tilläggsfrist är att köparen får möjlighet att göra även ett icke väsentligt kontraktsbrott till hävningsanledning genom att utsätta en skälig tilläggsfrist för fullgörandet. Om fullgörandet inte sker inom denna frist blir köparen berättigad att häva köpet.

Bestämmelsen i 21 § sista stycket rör hävning vid anteciperat dröjsmål. Om det framgår av säljarens förklaring eller i övrigt måste antas att dröjsmål som ger köparen rätt att häva kommer att inträffa, får köparen häva köpet omedelbart.

Mot bakgrund av förslaget till ändring av 21 § köplagen, har köplagsutredningen också föreslagit ändringar i 3 § konsumentköplagen. Den väsentliga ändringen är att man har slopat kravet på leveransuppmaning (Mahnung). Köplagsutredningen har övervägt att liksom i 21 § köplagen införa en regel om tilläggsfrist. Köplagsutredningen har dock ansett att den konsumenträttsliga regeln skulle vinna på en enklare avfattning och föreslagit att konsumentköplagen endast skall ange att köparen får häva köpet om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för honom och säljaren insett eller bort inse detta. Däremot har någon motsvarighet till det nuvarande Mahnungsförfarandet eller det i köplagen föreslagna Nachfrist-förfarandet inte föreslagits.[3]

12.3.3 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Fullgörande

Vid dröjsmål på näringsidkarens sida har beställaren som regel rätt antingen att kräva fullgörande eller att häva avtalet. Härutöver kan han fordra skadestånd. Medan rätten till hävning och skadestånd bara kan göras gällande under särskilda förutsättningar, inträder rätten till fullgörande som en omedelbar följd av att prestationen inte har fullgjorts i rätt tid. Allt detta överensstämmer i princip med vad som gäller enligt köprätten.

Rätten att kräva fullgörande gäller emellertid inte heller på tjänsternas område utan undantag. Till en början kan beställaren givetvis inte kräva att uppdraget skall fullgöras om det inte är möjligt att fullgöra det.[1] Vidare torde beställaren enligt utredningens mening inte kunna fordra fullgörande om sådant inte kan komma till stånd utan oskälig kostnad för näringsidkaren.

Rätten till fullgörande bör ses i sitt sammanhang med möjligheten till

[3] SOU 1976:66 s. 354.

[1] Jfr Almén § 21 vid not 162.

exekution av en dom på fullgörande. Liksom beträffande rätten till avhjälpande av fel kan beställaren vid utebliven prestation utverka åläggande för näringsidkaren att fullgöra sitt åtagande vid påföljd antingen av visst särskilt vite eller av att arbetet annars utförs på hans bekostnad. Möjligheten att med vite framtvinga näringsidkarens prestation är emellertid begränsad till fall "där det finnes lämpligt". Härav får anses följa att vitesföreläggande inte bör förekomma om fullgörandet framstår som ekonomiskt oförnuftigt och naturligtvis än mindre om det är omöjligt.[2] Har prestationen utförts, men vägrar näringsidkaren att avlämna arbetet, kan näringsidkaren givetvis förpliktas att utge det föremål det gäller. En dom med sådant innehåll kan verkställas enligt 37 § 4 utsökningslagen.[3]

Vid fel är beställarens befogenhet att kräva felets avhjälpande primär i förhållande till andra påföljder. Detta hänger samman med att näringsidkaren vid felaktig prestation har rätt att avvärja andra påföljder genom rättelse. Vid dröjsmål kan beställarens rätt att kräva fullgörelse i princip ses som ett alternativ till befogenheten att häva avtalet. Denna skillnad modifieras emellertid i praktiken av att beställarens uppmaning till näringsidkaren att fullfölja avtalet har betydelse dels för att – om prestationstiden inte har avtalats eller det inte är uppenbart att dröjsmål föreligger – precisera tidpunkten för avlämnandet, dels för att markera att ytterligare dröjsmål är väsentligt. Det senare är ju en förutsättning för hävning. I båda fallen torde näringsidkaren ha en viss frist att fullgöra avtalet och likheten med vad som gäller vid fel är därmed påtaglig.

Hävning

Liksom enligt köprätten har beställaren möjlighet att vid näringsidkarens dröjsmål häva avtalet i stället för att kräva dess fullgörande. Som framgått är det alltså inte någon förutsättning för hävning att näringsidkaren har uppmanats att prestera. Om emellertid konsumenten har krävt prestation och eventuellt utsatt en frist härför torde dock konsumenten inte ha rätt att häva förrän efter skälig tid efter uppmaningen eller efter den utsatta fristen.[4]

En förutsättning för hävning är att dröjsmålet är väsentligt. Det har ansetts att man måste fordra ett särskilt betydande kontraktsbrott om beställaren skall ha rätt till total hävning av ett avtal som till någon del har fullgjorts.[5]

Vid bedömningen av om ett dröjsmål är väsentligt har näringsidkaren att utgå från vad som är väsentligt för den individuelle beställaren. En ytterligare fråga är om näringsidkaren skall ha insett eller bort inse väsentligheten. Det är tveksamt om det finns ett krav på synbarhet i gällande rätt rörande tjänster.[6]

I entreprenadrättsliga sammanhang är det vanligt att tiden för entreprenadens slutförande inte anges annat än mer ungefärligt eller rentav lämnas öppen. Enligt Bengtsson åligger det entreprenören att göra sitt bästa för att färdigställa sitt arbete inom skälig tid. Dröjsmålspåföljder som skadestånd och hävning inträder i så fall i princip först när han varit försumlig i detta avseende, alltså vid culpa.[7] Har arbetet försenats utöver en viss dag på grund av yttre oförutsedda omständigheter – t. ex. otjänlig väderlek och arbetskonflikt – har hänsyn tagits härtill. Det anses dock tveksamt om man

[2] Wikander s. 161 ff; jfr Hasselrot s. 110 f.

[3] Se även avsnitt 11.5.4 med hänv.

[4] Jfr för köprättens del Almén § 26 vid not 34.

[5] Bengtsson, Hävningsrätt s. 436.

[6] Se avsnitt 11.5.4 vid not 20.

[7] Bengtsson, Avtalstyper s. 116.

kan gå så långt som till att säga att hävning är utesluten på grund av sådana ursäktliga omständigheter. Eventuellt skulle dessa kunna föranleda ett högre krav på väsentlighet.[8]

Vållandet – särskilt om det är tillräckligt kvalificerat – kan också ge beställaren anledning att antecipera dröjsmål beträffande framtida prestationer. Då näringsidkaren dröjer så länge med att påbörja uppdraget eller gör så långt avbrott att beställaren har grundad anledning att anta att arbetet inte blir färdigt i tid, anses beställaren ha rätt att häva avtalet.[9]

I NJA 1904 s. 180 hade ett bolag åtagit sig att lägga in marmorplattor i några hus under byggnad utan att någon tid för arbetets fullbordan avtalats. Trots upprepade påminnelser hade arbetet avbrutits under minst fjorton dagar till följd av brist på marmor. Uppdragsgivaren ansågs av tre justitieråd ha rätt att häva för framtiden. Två justitieråd åberopade till stöd för samma utgång, att bolaget icke trots påminnelser bedrivit arbetet med den skyndsamhet uppdragsgivaren skäligen ägt fordra samt slutligen avbrutit det.

NJA 1917 s. 58 gällde ett byggnadsarbete, som enligt avtalet skulle ta ett halvår. Sedan arbetet pågått några månader, försenades det genom lockout. En månad innan arbetet skulle ha varit färdigt hävde byggherren avtalet och krävde skadestånd. Härtill ansågs han berättigad, enär entreprenören uppenbarligen inte kunnat fullborda arbetet enligt avtalet och byggherren haft grundad anledning anta, att väsentligt dröjsmål med arbetets utförande skulle inträda, samt lockouten såvitt visats inte varit av beskaffenhet att förringa byggherrens rätt på grund av dröjsmålet. Justitierådet Almén kom till samma resultat i ett särskilt votum, där han behandlade förutsättningarna för hävning och för skadestånd var för sig samt beträffande hävningsrätten inte berörde lockouten.

I NJA 1960 A 16, där en underentreprenör åtagit sig att successivt utföra visst monteringsarbete på en cisternanläggning under det arbetet på denna pågick, har HD mot hävning åberopat, att den försening av monteringsarbetet som förekommit berott på omständigheter utanför underentreprenörens kontroll samt att – såvitt visats – sådana omständigheter inte förelåg, att huvudentreprenören i fortsättningen inte skulle komma att fullgöra sina åtaganden.

Beträffande *hävningens innebörd* vid dröjsmål – och då särskilt frågan om beställaren skall vara berättigad till total eller partiell hävning – finns det anledning att skilja mellan olika situationer. Om den avtalade prestationstiden är inne och näringsidkaren då inte har påbörjat arbetet eller prestationen i övrigt har uteblivit, måste total hävning anses vara den självklara påföljden och någon avräkning parterna emellan blir inte aktuell. Har betalning ägt rum i förskott har beställaren givetvis rätt att få pengarna åter.

Om dröjsmålet inte består i utebliven prestation utan i att hela arbetet färdigställts men för sent måste det naturligtvis också bli fråga om total hävning. Problemet är emellertid då hur hävningen skall verkställas. Är det fråga om ett tillverkningsavtal, torde beställaren vara berättigad till ersättning för det tillhandahållna materialet mot att näringsidkaren får behålla det tillverkade föremålet. Detta är för övrigt en lösning som förekommer i allmänna reklamationsnämndens praxis.[10]

Är en ömsesidig återbäring av prestationer inte möjlig, såsom när det gäller reparationer och förbättringsarbeten på beställaren tillhörig egendom, torde näringsidkaren blott ha rätt till ersättning för det utförda arbetets värde – motsvarande beställarens "obehöriga vinst".[11]

Har arbetet bara delvis utförts, när beställaren vill häva, inställer sig frågan

[8] Bengtsson, Hävningsrätt s. 442.

[9] Wikander s. 146 och 169 f.

[10] Se t. ex. ARN dnr 322/73.

[11] Bengtsson, Hävningsrätt s. 443. Jfr även Hellner, Köprätt s. 195.

om han är berättigad till total eller partiell hävning. Situationen kan här vara antingen att prestationstiden är inne och dröjsmålet sålunda ett faktum eller att beställaren under arbetets gång vill häva på grund av anteciperad mora. I äldre svensk doktrin har total hävning ansetts kunna ske redan då det på grund av det fordrade priset eller i övrigt skulle lända beställaren till förfång att delvis vidbli avtalet (jfr 22 § KöpL).[12] Hasselrot har t. o. m. förordat en ovillkorlig hävningsrätt avseende det redan presterade arbetet. Näringsidkaren skulle dock tillgodoräknas det värde som arbetet i ofullbordat skick i och för sig representerar.[13] Numera anses emellertid – med stöd bl. a. av NJA 1917 s. 58 – att beställaren normalt bara kan häva beträffande framtida prestationer. Bengtsson har antagit att total hävning bara kan ske i speciella fall, om avtalet helt eller delvis fullgjorts. Medan näringsidkaren vid total hävning bara har rätt till ersättning för det utförda arbetets värde, anses han vid partiell hävning i princip ha rätt att fordra vederlag som står i samma relation till det överenskomna priset som det utförda arbetet till det beställda arbetet i dess helhet.[14]

Rätt att innehålla betalningen

Vid avtal om tjänster gäller – om annat inte har överenskommits – att betalningen skall ske i efterskott. Först när arbetet har slutförts och den fullbordade prestationen avlämnas eller hålls tillgänglig för beställaren är denne skyldig att betala. Så till vida kan man säga att 14 § köplagen är analogt tillämplig på tjänsternas område. På samma sätt som köparen har rätt att innehålla köpeskillingen till dess varan hålls honom till handa, har beställaren rätt att vid näringsidkarens dröjsmål innehålla betalningen.[15] Rättsläget för näringsidkaren skiljer sig däremot från vad som enligt 14 § köplagen gäller för säljaren.[16]

12.3.4 *Standardbestämmelser*

Vissa standardavtal på tjänsteområdet innehåller bestämmelser om tidpunkt för leverans och påföljder för dröjsmål.

Enligt MRF:s regler för reparationer åläggs verkstaden att iaktta utlovad leveranstid. Om leveransen försenas på grund av att uppdraget utökats, skall dock ny leveranstid bestämmas. Har verkstaden inte påbörjat arbetet vid den tidpunkt som angetts för leverans, har kunden rätt att återkalla reparationsuppdraget.[1]

I Allmänna bestämmelser för vit- och kemtvätt sägs att leverans skall fullgöras inom utlovad tid. Kan kunden påvisa en direkt förlust på grund av att visst plagg inte har levererats i tid, utgår ersättning. Det sägs vidare att tvätteriet dock inte är ansvarigt för skada på grund av leveransförsening då förseningen beror på omständigheter som legat utanför tvätteriets kontroll.[2]

R:s VVS-garanti uttalar att om VVS-firman lämnat uppgift om när de beställda arbetena skall utföras är firman skyldig att iaktta denna tidsuppgift, om firman inte i skälig tid dessförinnan anmält att arbetena inte kan utföras på utlovad tid och det inte heller skäligen kan krävas att firman skall utföra

[12] Wikander s. 171 ff.

[13] Hasselrot s. 109 f.

[14] Bengtsson, Hävningsrätt s. 432 f. Se även Rodhe § 37 vid not 32 – Jfr dock NJA 1970 s. 72 (nämnt i avsnitt 11.5.4).

[15] Bengtsson, Avtalstyper s. 129 och 142 f, Hasselrot s. 122 och Wikander s. 190 ff.

[16] Se avsnitt 14.1.

[1] Se punkt F 1–3 *bilaga 2:1.*

[2] Se punkt 5 *bilaga 2:5.*

dem på utlovad tid. För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger VVS-firman rätt till erforderlig tidsförlängning liksom för hinder som orsakas av force-majeure-situationer samt sådana förseningar i materialleveranser för vilka VVS-firman inte kan lastas. Om arbetet inte utförs på utlovad tid, eventuellt med tidsförlängning enligt det nyss sagda, och beror det ej på kunden eller händelse för vilken han är ansvarig, äger kunden häva avtalet om VVS-firman inte efter uppmaning av kunden utfört arbetet inom skälig tid efter uppmaningen. Även utan att sådan uppmaning har lämnats, äger kunden rätt att häva avtalet om det måste ha stått klart för VVS-firman att förseningen är av ej ringa betydelse för kunden.[3]

Regler för reparations- och underhållsarbeten för medlemmar tillhörande Måleribranschens reklamationsfond stadgar att om entreprenören på kundens begäran lämnat tidsplan på beställda arbeten är entreprenören skyldig iaktta denna, om han inte i god tid anmäler godtagbar motivering för ändring av tidsplanen. För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger entreprenören rätt till erforderlig tidsförlängning, liksom för hinder som entreprenören inte kan lastas för. Har beställt arbete försenats, får kunden häva avtalet om entreprenören inte efter uppmaning av kunden utför arbetet inom skälig tid under förutsättning dels att förseningen ej beror av kunden eller händelse för vilken kunden är ansvarig, dels att förseningen inte beror på omständighet som berättigar till tidsförlängning. Om beställt arbete försenats så att det inte kan färdigställas inom överenskommen tid får kunden, oavsett vad som nyss sagts, även utan uppmaning häva avtalet under förutsättning att han har betingat sig noggrant iakttagande av tiden för arbetets färdigställande.[4]

AB 72[5] anger som huvudregel att kontraktsarbetena skall vara färdigställda och tillgängliga för slutbesiktning inom kontraktstiden. Denna skall dock jämkas i den utsträckning ändringar och tilläggsarbeten föranleder ökad eller minskad tidsåtgång (4:2). Entreprenören äger dock rätt till erforderlig tidsförlängning på grund av vissa omständigheter. Av dessa skall här nämnas vårdslöshet eller försummelse av beställaren eller av beställaren för entreprenaden anlitad person; allmän brist på hjälpmedel, material eller vara, ävensom myndighets beslut om begränsning av arbetskraft; krig, försvarsberedskap, farsot, strejk, blockad eller lockout (med vissa undantag); för byggnadsorten osedvanligt och på arbetena särskilt ogynnsamt inverkande väderleks- eller vattenståndsförhållande, samt annat av entreprenören icke vållat förhållande, som väsentligt inverkar på entreprenörens utförande, och som entreprenören icke kunnat förutse, eller vars menliga inverkan han icke rimligen kunnat undanröja (4:3). Beställaren äger häva kontraktet, såvitt avser icke utförd del av entreprenaden, på en rad angivna grunder. Häribland märks då entreprenaden försenats så, att den uppenbarligen inte kan färdigställas inom kontraktstiden, under förutsättning dels att förseningen inte beror på omständigheter, som berättigar till tidsförlängning, dels att försening av färdigställandet skulle medföra väsentlig olägenhet för beställaren. Vidare föreligger hävningsrätt då utförd del av entreprenaden i väsentligt hänseende inte är kontraktsenlig och avhjälpande ej sker utan dröjsmål efter erinran, eller då entreprenören eljest skulle så brista i fullgörandet av sina åligganden, att entreprenadens kontraktsenliga färdigställande därigenom äventyras eller då entreprenören försätts i konkurs eller eljest är på sådant obestånd, att

[3] Se punkt 4 *bilaga 2:8.*

[4] Se punkt 2.9 *bilaga 2:6.*

[5] Se *bilaga 2:10.*

han ej kan förväntas fullgöra sina åligganden. Slutligen märks det fall då entreprenaden på grund av omständighet, som uppkommit utan parternas vållande, måste avbrytas under så lång tid, att förutsättningarna för kontraktets fullgörande väsentligt rubbas (8:1). Vid hävande av kontraktet skall värdet av utförd del av entreprenaden gottskrivas entreprenören. Värderingen skall ske med hänsyn till beskaffenheten av det utförda arbetet och på grundval av kontraktssumman som värde på kontraktsarbetena i deras helhet (8:4).

12.3.5 *Utredningens överväganden*

Utredningen har i kapitlet om fel framhållit att vissa övergripande synpunkter gör sig gällande vid utformningen av påföljdssystemet. Dessa synpunkter gäller även för utformningen av påföljdssystemet vid dröjsmål och det hänvisas därför till vad som där har sagts (se inledningen till avsnitt 11.5.6).

Fullgörande

Enligt gällande rätt har en konsument som inte har fått en utlovad prestation i rätt tid att välja mellan att kräva fullgörande och att häva avtalet. Det kan antas att konsumenten i allmänhet finner det enklast att kräva fullgörande. I vart fall då det gäller större och mera långvariga tjänster kan detta också ligga i konsumentens intresse med hänsyn till en fortgående penningvärdeförsämring. Om han häver avtalet och vänder sig till en annan näringsidkare, riskerar han nämligen att få betala mer än vad han har överenskommit med den ursprunglige näringsidkaren.

Även näringsidkaren bör i allmänhet finna det enklast att fullfölja avtalet. Här hänvisas till vad som har anförts till stöd för att avhjälpande är den naturligaste påföljden vid fel (11.5.6). För näringsidkaren torde en förpliktelse att fullgöra en försenad prestation i de flesta fall dessutom vara en mindre ingripande påföljd än skyldigheten att vidta rättelse vid fel. I det förra fallet uppstår inte några mer omfattande åligganden än näringsidkaren ursprungligen hade kunnat förutse. I det senare fallet torde det vanligen krävas en extra åtgärd som det inte hade funnits anledning att räkna med vid avtalets ingående, t. ex. ytterligare ett servicebesök.

Även samhällsekonomiska hänsyn talar för att prestation in natura är vad som i första hand bör komma i fråga. Fullgörandet av avtalet innebär ju ofta att redan iordningställda resurser tas tillvara.

Krav på fullgörande kan självklart bara komma ifråga vid dröjsmål som består i att avlämnande av en tjänst tills vidare helt eller delvis har uteblivit. Har tjänsten väl fullgjorts, men för sent, måste konsumenten ha möjlighet att göra gällande andra påföljder.

I de fall dröjsmålet består i att prestationen helt eller delvis har uteblivit, uppstår frågan om näringsidkaren undantagslöst bör vara skyldig att prestera. Till en början kan fullgörande naturligtvis inte krävas då det är omöjligt att prestera. En jämförelse med gällande köprätt ger vid handen att det visserligen inte görs något formellt undantag i 21 § köplagen från rätten

till naturaprestation, men att det likväl anses vara ställt utom tvivel att dom ej kan ges på fullgörande då det som köpet avser är förstört och det alltså är omöjligt för säljaren att leverera.[1]

Fråga är dock om undantag från skyldigheten att prestera in natura bör gälla endast vid omöjlighet. I fråga om skyldigheten att avhjälpa fel har utredningen föreslagit undantag för de fall avhjälpande skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten (se 11.5.6).

Som har framhållits i flera sammanhang är skillnaden mellan fel och dröjsmål ofta inte stor på tjänsternas område. Det har vidare sagts att ett avhjälpande av fel kan ses som ett fullföljande av den avtalade prestationen. Vid dröjsmål gäller i än högre grad att ett fullgörande ofta inte bör ses såsom något annat än att näringsidkaren uppfyller sitt åtagande enligt avtalet. Utredningen anser därför att det i fråga om tjänster inte bör göras någon skillnad mellan dröjsmål och fel när det gäller undantag från skyldigheten att prestera in natura. De skäl som i avsnitt 11.5.6 har anförts för de föreslagna undantagen vid fel talar alltså för att samma undantag görs vid dröjsmål.

Mot bakgrund härav föreslår utredningen att konsumenten vid dröjsmål på näringsidkarens sida får 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 (3 kap. 13 §).

Fråga är om en näringsidkare vid dröjsmål – i likhet med vad som har föreslagits vid fel (11.5.6) – bör ha *rätt* att prestera in natura och därmed avvärja en mer ingripande påföljd såsom hävning. Enligt gällande rätt anses konsumenten, som nämnts, kunna välja mellan att häva och kräva fullgörande.

Om en näringsidkare har fullgjort en prestation, men denna är felaktig, är det rimligt att näringsidkaren också får rätta till felet i den redan avlämnade prestationen. Situationen är dock annorlunda då en prestation ännu inte är avlämnad. Även om i vissa fall näringsidkaren kan ha vidtagit förberedelser för prestationen, överväger enligt utredningens mening konsumentens intresse av hävning – när han på grund av dröjsmålet har rätt att häva. Enligt vad som utvecklas i det följande skall dock rätten till hävning inte inträda förrän dröjsmålet är väsentligt. Detta innebär att näringsidkaren ofta kan hinna slutföra tjänsten efter dröjsmålets inträde men innan detta har blivit väsentligt. Enligt utredningens mening bör näringsidkaren dock inte ha någon principiell rätt att, till avvärjande av andra påföljder, fullgöra prestationen.

Hävning

Vid sidan av rätten till fullgörande är konsumentens rätt till hävning att betrakta som den viktigaste påföljden vid dröjsmål på näringsidkarens sida. Vid dröjsmål som består i att tjänsten väl utförts, men senare än som har överenskommits, är fullgörande av naturliga skäl uteslutet. Även om dröjsmålet består i att tjänsten helt har uteblivit kan konsumenten i det enskilda fallet sakna intresse av att få tjänsten utförd när avtalad tid väl har över-

[1] Jfr SOU 1976:66 s. 138.

skridits. I sådana situationer kan konsumenten ha intresse av att häva avtalet.

Som har framhållits tidigare anses det vara en allmän princip att hävning får ske endast om ett avtalsbrott är väsentligt.[2] Det har också sagts att kravet på väsentlighet bör bibehållas på tjänsternas område, med hänsyn till att hävning här utgör en ingripande påföljd. Konsumenten bör alltså inte få häva avtalet, om inte dröjsmålet är väsentligt. En särskild fråga, till vilken utredningen återkommer, är dock om väsentlighetskravet skall mjukas upp genom en regel om tilläggsfrist (Nachfrist).

När det gäller fel har utredningen föreslagit att förutsättningarna för rätten till hävning skall vara olika beroende på om det är fråga om hävning endast för framtiden eller hävning också av redan utförd del av tjänsten. För att konsumenten skall få häva avtalet i dess helhet – dvs. vid fel normalt även beträffande utförd prestation – skall enligt utredningens förslag syftet med tjänsten vara huvudsakligen förfelat (kvalificerad väsentlighet). För hävning av återstående del räcker det enligt förslaget med enkel väsentlighet. Det finns inte någon anledning att från principiell utgångspunkt se annorlunda på denna fråga vid dröjsmål. Genom att total hävning – när en del eller hela tjänsten har utförts – är en mycket ingripande påföljd för näringsidkaren, bör sådan hävning bara medges om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. I praktiken innebär detta emellertid den skillnaden att total hävning bör kunna komma ifråga oftare vid dröjsmål än vid fel. Detta har sin naturliga förklaring i att hävning på grund av fel normalt sett aktualiseras först när hela tjänsten är fullgjord. Hävning beträffande återstående del kommer bara ifråga vid anteciperat fel. Såvitt gäller total hävning på grund av fel bör man därför regelmässigt räkna med krav på kvalificerad väsentlighet, dvs. syftet skall vara huvudsakligen förfelat. När det gäller total hävning på grund av dröjsmål finns det däremot normalt inte skäl att uppställa krav på sådan väsentlighet. Vid hävning på grund av dröjsmål kan nämligen situationen lika gärna vara den att tjänsten inte ens har påbörjats som att den har utförts till en del eller helt och hållet men för sent.

Med hänsyn härtill måste reglerna om hävning vid inträffat dröjsmål utformas på ett annat sätt än motsvarande regler vid fel. En enda huvudregel med krav på kvalificerad väsentlighet är utesluten. I stället måste olika regler gälla för de skilda praktiska situationer som kan förekomma när det blir aktuellt att häva på grund av ett inträffat dröjsmål.

Utredningen har funnit det naturligt att först ta upp det fallet att inget är gjort. Med att inget är gjort bör man då jämställa att endast en obetydlig del av tjänsten har utförts. I detta fall bör det – som en konsekvens av vad som tidigare har anförts – inte krävas annat än enkel väsentlighet för att konsumenten skall få häva. Härefter kan man gå över till fallet att näringsidkaren har utfört mer än en obetydlig del eller kanske hela tjänsten när konsumenten vill häva på grund av dröjsmålet. För att konsumenten i denna situation skall få häva avtalet i dess helhet, dvs. även beträffande det som är gjort, bör man uppställa krav på kvalificerad väsentlighet. Däremot bör hävning av återstående del inte förutsätta annat än enkel väsentlighet.

Hävning av återstående del kan självklart inte komma ifråga om hela tjänsten har utförts när konsumenten vill häva. Då bör det alltså bara kunna

[2] Se 11.5.4 vid not 14–15.

bli aktuellt med total hävning under förutsättning av kvalificerad väsentlighet. Detta fall påminner alltså om typsituationen vid fel. Bortsett härifrån blir emellertid konsumentens möjligheter till hävning större vid dröjsmål än vid fel. Detta beror som nämnts på att det vid dröjsmål, enligt vad utredningen föreslår, i de andra typsituationerna, t. ex. att inget är gjort, räcker med enkel väsentlighet för att konsumenten skall få häva. Detta bör beaktas när man gör en samlad jämförelse mellan konsumentens befogenheter vid fel och dröjsmål.

Beträffande väsentlighetsbedömningen och kravet på att väsentligheten skall ha varit synbar för näringsidkaren finns det inte skäl att anlägga andra synpunkter vid dröjsmål än vid fel. Det hänvisas därför även i denna del till avsnitt 11.5.6.

Köplagsutredningen har som nämnts föreslagit att väsentlighetskravet i 21 § köplagen kompletteras med en regel om *tilläggsfrist*. Däremot har utredningen inte föreslagit någon bestämmelse om tilläggsfrist i 3 § konsumentköplagen.[3] Det är möjligt att en regel om tilläggsfrist skulle kunna vara till konsumentens fördel. I det fall där konsumenten har uppmanat näringsidkaren att prestera, men prestationen inte har skett inom fristen, skulle förutsättningar för hävning ha uppfyllts. Konsumenten skulle kunna dra nytta av en regel om tilläggsfrist utan att ha någon kännedom om regelns existens eller innehåll. Utredningen har dock stannat för att inte föreslå någon sådan regel. Utredningen menar bl. a. att lagtexten skulle alltför mycket kompliceras av en uttrycklig kodifiering. Detta innebär dock inte att utsättandet av en tilläggsfrist inte bör tillmätas betydelse. Om konsumenten sätter ut en frist måste detta i de flesta fall vara ett tydligt tecken på att dröjsmålet från konsumentens synpunkt är att betrakta som väsentligt sedan fristen har gått till ända.

En särskild fråga är huruvida rätten till hävning skall gälla oinskränkt eller om den skall uteslutas om dröjsmålet inte beror på näringsidkarens försummelse. Som tidigare har berörts anses det vara en allmän obligationsrättslig princip att rätt till hävning föreligger oberoende av orsaken till kontraktsbrottet. Detta gäller dock inte fullt ut på tjänsternas område där ju prestationskravet ibland bara bygger på näringsidkarens omsorgsplikt.[4] Vissa rättsfall rörande entreprenad tyder vidare på att enligt gällande rätt hänsyn skulle kunna tas till att en försening beror på omständigheter utanför näringsidkarens kontroll, t. ex. arbetskonflikt.[5]

I det nya köplagsförslaget diskuteras frågan om inskränkning i köparens hävningsrätt när säljaren hindras att leverera på grund av force majeure. Förslaget innehåller dock inte någon regel av denna innebörd. Köplagsutredningen pekar bl. a. på svårigheter att i lagtext ange hur lång tid säljaren skall få hålla köparen bunden. Utredningen anser att i den mån säljaren vill säkra avsättning av sina varor även i händelse av force majeure, får han skydda sig genom avtal.[6] Denna ståndpunkt har mött kritik från näringslivets sida.[7]

Enligt konsumenttjänstutredningens mening bör det inte vara alldeles uteslutet att ta hänsyn till orsaken till en försening. Detta bör dock ske inom ramen för vad som skall betraktas såsom dröjsmål. Om en försening beror på omständigheter som är att hänföra till konsumenten, skall enligt utred-

[3] Se 12.3.2.

[4] Se 11.5.4 vid not 21–22.

[5] Se t. ex. NJA 1917 s. 58.

[6] SOU 1976:66 s. 146 f.

[7] Remissammanställningen s. 157 ff.

ningens förslag dröjsmål över huvud taget inte föreligga. Därmed faller också frågan om hävning. Huruvida andra orsaker till en försening skall beaktas, bör emellertid bedömas utifrån den individuella avtalssituationen. Detta har utredningen behandlat tämligen ingående i avsnitten 8.7.3 om tiden för utförandet och i 12.1.3 om dröjsmålsbegreppet. Där framgår att vissa yttre hinder kan få betydelse så till vida att de ibland inverkar på den tid näringsidkaren har på sig för tjänsten.

Om det emellertid står klart att det föreligger dröjsmål i den mening som föreslås i avsnitt 12.1.3, finns det enligt utredningens mening inte skäl att inskränka konsumentens rätt till hävning ens för det fall att dröjsmålet beror på force majeure e. d.

Med hänsyn till vad som tidigare anförts föreslår utredningen såsom huvudregel att konsumenten skall få häva avtalet, om näringsidkaren är i dröjsmål som är av väsentlig betydelse för konsumenten. Har näringsidkaren utfört en icke obetydlig del av tjänsten, får konsumenten enligt förslaget dock häva avtalet endast såvitt gäller återstående del. Om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat på grund av dröjsmålet, får han häva avtalet i dess helhet. (Se 3 kap. 15 § första och andra stycket.)

Anteciperat dröjsmål

Enligt gällande rätt anses en beställare ha befogenhet att häva ett avtal på grund av s. k. anteciperat dröjsmål. Härmed avses situationer då dröjsmål ännu inte har inträffat, men omständigheterna är sådana att beställaren har grundad anledning att anta att arbetet inte kommer att fullbordas i tid.

Olika omständigheter kan tala för att ett dröjsmål kommer att inträffa. Näringsidkaren kan avge en uttrycklig förklaring att han inte kan eller vill fullborda prestationen i tid. Men även utan en sådan förklaring kan det framstå som klart att näringsidkaren inte förmår att fullborda arbetet till prestationstidpunkten. Det kan t. ex. förhålla sig så att näringsidkaren inte ens har påbörjat arbetet då denna tidpunkt närmar sig. Arbetet kan också ha utförts till en del, men därefter avbrutits och det framstår som osannolikt att arbetet skulle bli klart även om det återupptogs.

Om konsumenten i nyss angivna situationer inte skulle ha rätt att häva förrän dröjsmålet blev ett faktum, skulle detta vara mycket olägligt. I dessa situationer har konsumenten nämligen som regel intresse av att komma ifrån avtalet och på ett tidigt stadium skaffa sig prestation från annat håll. En rätt till hävning redan vid anteciperat dröjsmål ger konsumenten en sådan möjlighet. Även om konsumenten inte vill komma ifrån avtalet, utgör en rätt att häva under prestationstidens gång ett betydelsefullt påtryckningsmedel för att förmå näringsidkaren att fullgöra avtalet i tid. Enligt utredningens mening bör konsumenten med hänsyn till vad som här har sagts tillförsäkras en rätt att häva redan på grund av anteciperat dröjsmål.

Den omständighet som skall anteciperas bör inte bara vara att prestationen blir försenad. Förutsättning för hävning bör även vid anteciperat dröjsmål vara att det är fråga om ett väsentligt dröjsmål. Det skall alltså kunna antas att om prestationen skulle fullföljas, det skulle uppstå ett dröjsmål som är av väsentlig betydelse för konsumenten.

Enligt vad utredningen tidigare föreslagit bör det uppställas ett kvalificerat väsentlighetsrekvisit för hävning av redan utförd prestation, nämligen att syftet med avtalet är huvudsakligen förfelat. Om något är utfört, när hävning sker på grund av anteciperat dröjsmål, måste det i konsekvens härmed som förutsättning för total hävning krävas att syftet med tjänsten kommer att bli huvudsakligen förfelat på grund av det antagna dröjsmålet.

Utredningen menar att man bör kräva mycket hög grad av sannolikhet beträffande det blivande dröjsmålet och dess väsentlighet för att förtida hävning skall tillåtas. Utredningen kan här hänvisa till vad köplagsutredningen sagt i denna fråga.[8] Liksom köplagsutredningen anser konsumenttjänstutredningen att det inte bör räcka med att det är i hög grad sannolikt att dröjsmål kommer att inträda. Om däremot graden av sannolikhet bestäms så att det "måste antagas" att det ifrågavarande kontraktsbrottet kommer att inträda, uppnås en rimlig avvägning mellan näringsidkarens och konsumentens intressen.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen i denna del att konsumenten skall få häva avtalet även om tiden för utförandet inte har överskridits, om det måste antas att tjänsten inte kommer att bli utförd utan dröjsmål som ger konsumenten rätt att häva (3 kap. 15 § tredje stycket).

Rätt att innehålla betalningen

I avsnitt 9.7 om tiden för betalningen har utredningen föreslagit att priset som regel skall betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats. Den föreslagna regeln överensstämmer med gällande rätt. Genom att man gör betalningsskyldigheten såsom sådan avhängig av att näringsidkaren har presterat, uppnår man samma syfte som med en självständig detentionsrätt. Såvitt gäller dröjsmål skulle det därför inte behövas någon särskild rätt för konsumenten att innehålla betalningen. Detta gäller dock inte utan betydelsefulla undantag.

Det viktigaste är att den föreslagna regeln om tiden för betalningen är dispositiv. Det innebär att parterna själva kan komma överens om när betalning skall ske. Om avtal har träffats om att priset skall betalas viss dag men näringsidkaren då är i dröjsmål med sin prestation, måste konsumenten enligt utredningens mening trots avtalet kunna innehålla betalningen till dess tjänsten är utförd. Effekten av den avtalsfrihet som utredningen har förordat i avsnitt 9.7 är självklart inte motiverad i en situation där näringsidkaren inte fullgör sin del av avtalet.

Det sist sagda gäller de fall där parterna kommit överens om att betalning skall ske efter det att tjänsten enligt avtalet skall ha påbörjats. Dessförinnan kan ju konsumenten inte gärna konstatera och som regel inte heller antecipera ett dröjsmål från näringsidkarens sida. Om parterna avtalat att betalning skall ske innan tjänsten har påbörjats, måste man därför godta att konsumenten förlorar den fördel som detentionsrätten innebär.

Som nämnts i avsnitt 9.7 innehåller avtal om större arbeten på fast egendom ofta bestämmelser om att vederlaget skall erläggas i form av delbetalningar allteftersom arbetet utförs. Av hänsyn till näringsidkaren har utredningen ansett att sådana bestämmelser måste godtas. Om arbetet inte fortskrider planenligt bör det emellertid finnas möjlighet för konsumenten

[8] SOU 1976:66 s. 240 f.

att innehålla en eller flera delbetalningar till dess att arbetet kommit så långt som är förutsatt. Även om delbetalningarna inte är direkt knutna till en tidsplan för arbetets utförande, bör konsumenten ha rätt att innehålla en så stor del av förfallna betalningar som motsvarar vad som är försenat.

I samband med fel har utredningen föreslagit att konsumenten skall få innehålla så mycket av betalningen, som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av felet. Detta motiveras av att tjänsten som regel är färdig när detentionsrätten aktualiseras vid fel. Det finns då viss möjlighet att uppskatta de krav konsumenten har på grund av felet. En sådan möjlighet saknas typiskt sett vid dröjsmål. Så länge prestationen inte är fullt färdig finns det alltid en risk för att tjänsten inte blir klar eller att den blir felaktig, utan att man i förväg vet vilka krav detta kan ge upphov till. Utredningen anser därför att konsumenten vid dröjsmål bör ha rätt att hålla inne hela betalningen.

När tjänsten väl är utförd, bortfaller det huvudsakliga skälet för att konsumenten skall ha detentionsrätt på grund av dröjsmålet. För den händelse konsumenten har ersättningskrav mot näringsidkaren bör han emellertid kunna innehålla betalningen för att försäkra sig om att få även dessa tillgodosedda. I denna situation är det dock inte alltid motiverat att innehålla hela betalningen. Här räcker det med så mycket som ger konsumenten betryggande säkerhet för det ifrågavarande kravet.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen att konsumenten skall ha detentionsrätt vid näringsidkarens dröjsmål enligt följande. Om avtal inte har träffats om att betalning skall ske innan tjänsten har påbörjats, skall konsumenten få innehålla betalningen till dess tjänsten är utförd. Motsvarande skall gälla om priset skall betalas i särskilda poster eller efter hand som tjänsten utförs. Efter det att tjänsten är utförd, skall konsumenten få innehålla så mycket av betalningen som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av dröjsmålet. (Se 3 kap. 14 §.)

13 Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

I avsnitten 11.5.6 och 12.3.5 har utredningen redogjort för olika befogenheter som konsumenten bör ha gentemot näringsidkaren vid dennes kontraktsbrott (rätt till naturaprestation, hävning och – vid fel – prisavdrag). Förutom dessa befogenheter bör konsumenten ha rätt till skadestånd. Denna påföljd behandlas i detta kapitel.

I kapitlet behandlas inte bara skadestånd på grund av kontraktsbrott i inskränkt mening – fel eller dröjsmål – utan även skadestånd på andra grunder, t. ex. på grund av att näringsidkaren försummat sin skyldighet att ta vård om föremålet för tjänsten eller på grund av att arbetet lett till att föremålet försatts i sämre skick eller blivit helt förstört.

Rättsläget beträffande skadestånd i samband med tjänster är ofta oklart. Det är vanligt att näringsidkaren begränsar konsumentens rätt till ersättning eller helt friskriver sig från skadeståndsansvar. Enligt utredningens mening finns det behov av att klarlägga rättsläget och genom tvingande regler tillförsäkra konsumenten rätt till skadestånd. Detta är viktigt därför att konsumentens övriga befogenheter vid kontraktsbrott ofta är begränsade. Konsumenten har enligt utredningens förslag t. ex. rätt till hävning endast om vissa kvalificerade förutsättningar är uppfyllda. Han måste då i högre grad än vid köp kunna lita till regler om skadestånd.

En första fråga är under vilka förutsättningar en konsument bör ha rätt till skadestånd. Man måste bl. a. överväga om näringsidkaren bör svara endast om han gjort sig skyldig till någon form av försummelse (culpa) eller om han bör svara oavsett försummelse (strikt ansvar). En annan fråga är i vad mån näringsidkaren bör svara för åtgärder av andra än honom själv, t. ex. anställda och underentreprenörer. Bl. a. dessa frågor behandlas i avsnitt 13.1.

Huruvida person- och sakskador bör vara ersättningsgilla när de inträffar som en följd av fel eller dröjsmål är ett problem med flera speciella aspekter och det behandlas i avsnitt 13.2.

Alla de förpliktelser som enligt utredningens mening bör följa av avtalet är inte sådana att ett brott mot dem bör betraktas som fel eller dröjsmål i rättsteknisk mening. De krav på näringsidkarens prestation som inte sanktioneras genom fel- eller dröjsmålspåföljder måste därför upprätthållas genom särskilda bestämmelser. I vilken utsträckning detta bör ske med stöd av regler om skadestånd behandlas i avsnitt 13.3.

Ett viktigt spörsmål är hur skadeståndet skall beräknas. I samband härmed kommer man in på frågan om vilka förlustposter som skall ersättas. Detta

behandlas i avsnitt 13.4. I det avsnittet behandlas också konsumentens skyldighet att begränsa skadans omfattning och näringsidkarens möjligheter till jämkning av skadeståndet.

Av betydelse för övervägandena om hur konsumentens rätt till skadestånd skall utformas är givetvis gällande rätt och avtalsvillkorspraxis på tjänsternas område. Beträffande gällande rätt måste man i stor utsträckning hämta ledning i allmänna skadeståndsrättsliga principer på obligationsrättens område.

Det finns skäl att beträffande skadestånd liksom i övrigt se till *köplagens och konsumentköplagens regler.* I detta sammanhang kan heller inte bortses från *köplagsutredningens förslag* till ny köplag (SOU 1976:66). Reglerna om köparens rätt till skadestånd vid säljarens dröjsmål och fel i godset hör till de mera betydande sakliga nyheterna i detta förslag. De har också gett anledning till åtskilliga synpunkter under remissbehandlingen.

Av stor betydelse för utredningens överväganden om skadestånd är också de *allmänna skadeståndsrättsliga principer* som dels utvecklats i rättspraxis, dels lagfästs i skadeståndslagen (1972:207).[1] Skadeståndslagen trädde i kraft den 1 juli 1972 men har därefter ändrats vid flera tillfällen. Särskilt skall nämnas de ändringar som genomfördes år 1975.[2] Genom sistnämnda lag infördes bl. a. en allmän jämkningsregel (6 kap. 2 §).

Inom skadeståndsrätten skiljer man vanligen mellan å ena sidan skadeståndsskyldighet i *kontraktsförhållanden* (obligatoriska förhållanden) och å andra sidan skadeståndsskyldighet i *utomobligatoriska förhållanden.* I förra fallet grundas skadeståndsansvaret på att den ansvarige inte uppfyllt de förpliktelser som åvilat honom på grund av ett avtal (kontrakt). I det senare fallet inträder skadeståndsansvar gentemot personer till vilka skadevållaren inte står i något på avtal grundat rättsförhållande eller i vart fall inte i ett rättsförhållande som har samband med det skadegörande beteendet.

Frågan om de utomobligatoriska skadeståndsreglernas förhållande till kontraktsrättsliga regler aktualiserades vid tillkomsten av skadeståndslagen. Skadeståndslagen reglerar i första hand skadestånd i utomobligatoriska förhållanden. Enligt departementschefen är det emellertid inte helt riktigt att säga, att skadeståndslagens allmänna lagregler om utomobligatoriskt skadeståndsansvar inte är tillämpliga i kontraktsförhållanden eller att frågor om objektivt ansvar faller helt utanför. Man ger en korrektare bild av läget, om man säger att de allmänna reglerna gäller, i den mån annat inte är särskilt föreskrivet eller föranleds av avtal eller i övrigt följer av regler om skadestånd i avtalsförhållanden.[3] I enlighet med detta uttalande stadgas i 1 kap. 1 § skadeståndslagen att i lagen meddelade bestämmelser om skadestånd skall tillämpas, "om ej annat är särskilt föreskrivet eller föranledes av avtal eller i övrigt följer av regler om skadestånd i avtalsförhållanden".

I princip är skadeståndslagen alltså tillämplig även i kontraktsförhållanden. Det är emellertid möjligt att träffa uttryckligt avtal med annat innehåll än vad lagen stadgar. I kontraktsförhållanden är således skadeståndslagen dispositiv, dvs. ej tvingande rätt. Sålunda kan friskrivningar förekomma och skadeståndsskyldigheten kan också vara begränsad till vissa belopp. Vidare kan man tolkningsvis ur avtal härleda åtaganden vilka medför utvidgning eller inskränkning av skadeståndsrätten i förhållande till skadeståndslagens regler. Om lagregler om avtalsförhållanden avviker från ska-

[1] Prop. 1972:5 och LU 1972:10.

[2] SFS 1975:404. Prop. 1975:12.

[3] Prop. 1972:5 s. 157 f.

deståndslagen blir dessa gällande. Allmänna eller speciella kontraktsrättsliga grundsatser kan också leda till avvikande resultat.

13.1 Förutsättningar för skadestånd vid fel och dröjsmål

13.1.1 *Allmänna skadeståndsrättsliga principer*

En första förutsättning för skadeståndsansvar är att en skada över huvud taget inträffat. Olika typer av skador är emellertid enligt skadeståndslagen skadeståndsgrundande under olika förutsättningar.[1] Vidare gäller att de ersättningsgilla förlustposterna inte alltid är desamma vid alla typer av skador. Man skiljer i princip mellan person- och sakskada å ena sidan, samt allmän förmögenhetsskada, å den andra.

Personskador är fysiska skador på den mänskliga kroppen. Hit räknas också sjukdomar och dödsfall. *Sakskador* är fysiska skador på fast egendom och lösa föremål. Förlust av egendom, t. o. m. tillfällig förlust, skall enligt motiven också behandlas som sakskada. När person- och sakskada uppstått kan man tillämpa de ansvarsförutsättningar som 2 kap. 1 § skadeståndslagen anger. Allt uppsåt och all vårdslöshet kan enligt denna bestämmelse medföra ersättningsskyldighet.

Med *allmän förmögenhetsskada* förstås skada som drabbar en persons allmänna ekonomiska ställning. Hit hör förlust genom försämrat rörelseresultat för företag och andra rörelseidkare, genom försämrade inkomster för enskilda personer, genom ökade utgifter utan motsvarande nytta osv. Enligt skadeståndslagen ersätts allmän förmögenhetsskada bl. a. när den drabbar någon som följdskada till person- eller sakskada. – Såsom en särskild beteckning för vissa slag av allmän förmögenhetsskada förekommer i skadeståndslagen begreppet ren förmögenhetsskada. Härmed avses "sådan ekonomisk skada som uppkommer utan samband med att någon lider person- eller sakskada" (1 kap. 2 § SkL). Den allmänna principen i svensk rätt är att ren förmögenhetsskada endast ersätts om den vållas genom brott. Denna princip gäller emellertid inte alls i kontraktsförhållanden.

En förutsättning för skadeståndsansvar är att det föreligger en positiv handling. Det skall här framhållas att denna regel inte är utan undantag. Passivitet, dvs. underlåtenhet att handla, medför i många situationer skadeståndsansvar. Så är fallet om det föreligger en "plikt" att handla. I kontraktsförhållanden gäller av naturliga skäl inte kravet på positiv handling ens som en huvudregel.[2] Den grundläggande förutsättningen är här att det föreligger ett *avtalsbrott*.

En ytterligare förutsättning för skadeståndsskyldighet är att det föreligger ett orsakssammanhang (kausalitet) mellan handling och skada. Inom skadeståndsrätten kräver man inte att vållandet varit den viktigaste eller starkast verkande orsaken till skadan, utan skadeståndsskyldighet uppstår även om vållandet endast varit en bidragande orsak. De juridiska problemen uppstår i de fall där vållandet orsakat skadan men där sammanhanget är så svagt utvecklat att det måste anses vara en närmast slumpmässig följd att skada uppstod. De fall där skadeståndsskyldighet utesluts därför att skadans inträffande var en sådan slumpmässig följd av vållandet brukar beskrivas

[1] Prop. 1972:5 s. 628 f, Hellner, Skadeståndsrätt s. 29 f, 32, 48 f och 243 samt Karlgren, Skadeståndsrätt s. 28 f.

[2] Hellner, Skadeståndsrätt s. 54 f och Karlgren, Skadeståndsrätt s. 32 ff.

så att vållandet visserligen orsakat skadan men på ett inadekvat sätt. Skadeståndsskyldighet förutsätter således *adekvat kausalitet*. För att vara ersättningsgill skall en skada så att säga ligga "i farans riktning". Grunden för adekvanskravet är att man inte vill belasta ens den som handlat uppsåtligt eller oaktsamt med ansvar för slumpmässiga, opåräkneliga följder. Kravet på adekvat kausalitet gäller även i kontraktsförhållanden.

I 2 kap. 1 § skadeståndslagen upptas den s. k. allmänna *culparegeln*. Lagrummet uttalar att var och en som uppsåtligen eller av vårdslöshet vållar[3] person- eller sakskada skall ersätta skadan, såvida inte annat följer av skadeståndslagen.

Vid bedömningen av om en person varit vårdslös – dvs. om han åsidosatt kravet på *aktsamhet* – tar man i praktiken hänsyn till huvudsakligen fyra faktorer: risken för skada, den sannolika skadans storlek och möjligheterna att förekomma skada samt den handlandes möjligheter att inse risken för skada. Man gör en helhetsbedömning av situationen och väger de olika omständigheterna – främst de nu nämnda – mot varandra. I många fall sker bedömningen i anslutning till specificerade normer. Sedvanan tillmäts jämförelsevis sällan betydelse för hur högt kravet på aktsamhet skall ställas. Från områden där fast praxis kan utbilda sig, t. ex. sjukvård och industriellt arbete, finner man dock exempel härpå. Betecknande är att det handlingssätt som inverkar på skaderisken då ofta har nära samband med tekniken för arbetets utförande. Även om utredning förebringats om vad som är brukligt prövas dock om denna praxis skall godtas.

Den skadelidande anses som regel ha *bevisbördan* för att oaktsamhet föreligger. Vållandet är emellertid sammansatt av så många olika faktorer att det är svårt att i detta sammanhang tala om någon enhetlig bevisbörda. Om det ankommer på den skadelidande att visa att någon felaktighet ligger den till last som påstås vara oaktsam, torde bevisbördan beträffande tänkbara ursäkter snarare åvila den som gör gällande att de förefunnits i det särskilda fallet.

Genom 3 kap. 1 § skadeståndslagen infördes en generell princip om arbetsgivarens ansvar för arbetstagares vållande (*principalansvar*).[4]

Principalansvaret omfattar samma krets som det civilrättsliga arbetstagarbegreppet och dessutom den vidgade krets som framgår av 6 kap. 4 § skadeståndslagen. Den närmare avgränsningen av personkretsen har emellertid överlämnats till rättstillämpningen. Klart är dock att arbetsgivare svarar för vållande av samtliga arbetstagare i egentlig mening, vare sig dessa tillhör arbetsledningen eller är helt underordnade arbetstagare. 6 kap. 4 § skadeståndslagen nämner bland dem som skall likställas med arbetstagare dem som för annans räkning utför arbete under omständigheter liknande dem som förekommer i anställningsförhållande.

Som huvudregel i den utomobligatoriska skadeståndsrätten gäller att en företagare inte har något ansvar för vållande av andra *självständiga företagare*, som han anlitar i sin verksamhet. I kontraktsförhållanden gäller emellertid att den som anlitar en självständig företagare blir ansvarig för vållande av denne eller hos honom anställd arbetstagare. Det kan dock vara skäl att göra viss skillnad mellan olika fall.

Den som anlitar annan för att fullgöra en preciserad kontraktsförpliktelse svarar normalt för dennes vållande vid utförande av uppdraget.

[3] I SkL används "vålla" i neutral betydelse och ej för att ange ansvar enligt culparegeln.

[4] Prop. 1972:5 avsnitt 2.2 och 5.1.3.1, Hellner, Skadeståndsrätt s. 94 ff och Karlgren, Skadeståndsrätt s. 118 ff.

NJA 1941 s. 560 (Anticimex-fallet). Hyresvärd anlitade Anticimex för att utrota ohyra i en lägenhet och detta företag anlitade i sin tur en desinfektör. Denne vållade skada på en hyresgästs egendom. Hyresgästen krävde skadestånd av hyresvärden. HD anförde att hyresvärden gentemot hyresgästen varit pliktig att vidtaga erforderliga åtgärder för utrotande av väggohyran. Med hänsyn härtill ansågs hyresvärden ansvarig.

NJA 1965 s. 124. En fabrikör träffade med ett transportföretag avtal om transport av en maskin till honom. Transportföretaget anlitade en åkare för att utföra den sista delen av transporten. Vid ankomsten deltog åkaren vid lossningen och genom hans vårdslöshet skadades fabrikören som själv tog mot maskinen. Enär åkaren utförde arbetet för transportföretagets räkning till fullgörande av dess åtagande enligt avtalet med fabrikören ansågs företaget ansvarigt för skadan (jämte åkaren).

I vissa fall finns emellertid inget ansvar gentemot medkontrahenten för vållande av en anlitad självständig företagare trots kontraktsförhållande. När det gäller en allmän förpliktelse att hålla lokaler, transportmedel o. d. säkra i förhållande till en medkontrahent torde således något ansvar för en anlitad självständig företagare inte finnas.

NJA 1940 s. 550. En kund i en frisersalong skadades av en nedfallande marmorskiva. Skadan antogs ha berott på vållande av den som en gång satte upp marmorskivan. Skadeståndsyrkande mot innehavaren av frisersalongen ogillades.

13.1.2 *Köprättsliga regler*

Säljarens dröjsmål[1]

Köplagens regler om säljarens skadeståndsskyldighet vid dröjsmål skiljer mellan köp av bestämt gods (23 §) och leveransavtal (24 §). Skadeståndsansvaret är mindre strängt i det förra fallet än i det senare. Vid köp av bestämt gods bygger skadeståndsskyldigheten i princip på culpa, vid leveransavtal är den i princip strikt.

Enligt 23 § är vid köp av bestämt gods köparen berättigad till skadestånd vid dröjsmål med avlämnandet, såvida inte säljaren visar att dröjsmålet inte kan tillräknas denne som försummelse. Det är alltså här fråga om ett s. k. presumtionsansvar.

Bestämmelsen i 23 § är tillämplig inte bara då dröjsmålet innebär ett försenande av leveransen utan även då leveransen helt uteblir, t. ex. på grund av att den sålda egendomen förstörts. Om egendomen förstörts blir det alltså fråga om huruvida den förstörts genom säljarens försummelse eller ej.

Enligt 24 § är vid leveransavtal köparen berättigad till skadestånd vid dröjsmål med avlämnandet "ändå att dröjsmålet ej kan tillräknas säljaren såsom försummelse". Regeln är försedd med vissa undantag men i princip är det här fråga om ett rent strikt ansvar. Att vid leveransavtal säljaren åläggs en strängare skadeståndsskyldighet än vid köp av bestämt gods motiveras av att säljaren vid leveransavtal har ett i princip obegränsat urval av varor varmed han kan fullgöra avtalet.

Undantag från huvudregeln i 24 § föreligger dels om säljaren vid köpet friskrivit sig från skadeståndsskyldighet, dels om "möjligheten att fullgöra avtalet må anses utesluten i följd av omständighet, som ej bort av säljaren vid köpets avslutande tagas i beräkning, såsom förstörelse av allt det gods

[1] Hellner, Köprätt s. 90 ff.

av det slag eller det parti köpet avser, eller krig, införselförbud eller därmed jämförlig händelse". Det sistnämnda undantaget tar sikte på situationer där säljaren i realiteten inte har den frihet att välja mellan olika uppfyllelsesätt som huvudregeln utgår från eller på situationer där förändrade förhållanden gör prestationen omöjlig eller starkt betungande för honom.

Enligt 24 § befrias säljaren från skadeståndsansvaret, men i övrigt påverkas inte avtalet. När force majeure föreligger anses köparen emellertid inte kunna framtvinga samma resultat som med ett skadeståndskrav genom att kräva fullgörande in natura. Om köparen varken har möjlighet att framtvinga naturaprestation eller kan kräva skadestånd, återstår för honom endast rätten att häva köpet. När förutsättningarna för tillämpning av 24 § föreligger, blir situationen därför i realiteten vanligen att säljaren är löst från sin förpliktelse.

Fel[2]

Köplagens regler om köparens rätt till skadestånd vid fel i godset är – liksom reglerna om säljarens skadeståndsskyldighet vid dröjsmål – olika vid köp av bestämt gods och vid leveransavtal. Regler om skadestånd på grund av fel vid köp av bestämt gods finns i 42 § andra stycket köplagen och regler om skadestånd på grund av fel vid leveransavtal i 43 § andra stycket.

Vid *köp av bestämt gods* förutsätter rätten till skadestånd att godset vid köpet saknade egenskap som kan anses tillförsäkrad, eller att felet efter köpets ingående uppkommit till följd av säljarens vanvård eller försummelse, eller att svikligt förfarande ligger säljaren till last. Vid fel i godset stadgar köplagen sålunda i detta fall inte något allmänt skadeståndsansvar på grund av vållande. Innebörden av säljarens ansvar för tillförsäkrade egenskaper behandlas sist i avsnitt 13.1.5 i samband med utredningens överväganden angående ett strikt ansvar för garantier och andra utfästelser.

Vid fel i godset vid *leveransavtal* har säljaren ett rent strikt ansvar. Undantag från skadeståndsskyldighet föreligger emellertid, dels om säljaren vid köpet friskrivit sig från sådan skyldighet, dels om "möjligheten att fullgöra avtalet må anses utesluten i följd av omständighet, som ej bort av säljaren vid köpets avslutande tagas i beräkning, såsom förstörelse av allt gods av det slag eller det parti köpet avser, eller krig, införselförbud eller därmed jämförlig händelse" (jfr 24 §).

Konsumentköplagen[3]

Köplagens skadeståndsregler kan i det närmaste helt sättas ur spel genom att säljaren i samband med avtalet friskriver sig från skadeståndsskyldighet eller begränsar köparens rätt till skadestånd till visst maximibelopp eller liknande. Enligt 6 § konsumentköplagen har köparen emellertid en tvingande rätt till skälig ersättning för utgift som han ådragit till följd av dröjsmål eller fel, om ej säljaren visar att försummelse inte ligger honom till last. Det är här alltså inte fråga om något allmänt förbud mot friskrivningar från skadeståndsskyldighet vid konsumentköp. Utan hinder av konsumentköplagens regler kan säljaren t. ex. friskriva sig från det rent strikta ansvaret enligt 24 § köplagen.

[2] Hellner, Köprätt s. 160 f.

[3] Prop. 1973:138 s. 137 ff och s. 195 ff.

Köparen är inte berättigad till ersättning enligt den tvingande 6 § konsumentköplagen, om säljaren visar att felet eller dröjsmålet inte beror på hans försummelse. Det är alltså fråga om ett presumtionsansvar.

Om säljaren eller annan som för hans räkning åtagit sig att avhjälpa fel inte fullgör detta åtagande inom skälig tid har konsumenten enligt 4 § konsumentköplagen – som alternativ till rätten att göra avdrag på köpeskillingen eller att häva köpet – rätt att kräva skälig ersättning för avhjälpande av felet. Regeln innefattar inte en obegränsad avhjälpningsrätt utan är, som framgår av ordalagen, begränsad till "skälig ersättning". Regeln avser endast den direkta kostnad som uppstått genom säljarens underlåtenhet att avhjälpa felet, inte köparens förlust i övrigt.[4]

Köplagsutredningens förslag[5]

Köplagsutredningen föreslår flera väsentliga ändringar i köplagens regler då det gäller skadestånd.

Köplagens regler om skadestånd vid *säljarens dröjsmål* är som har nämnts uppdelade i en paragraf som rör köp av bestämt gods (23 §) och en paragraf som rör leveransavtal (24 §). Köplagsutredningen föreslår den ändringen att 23 § ger en allmän princip, tillämplig på båda kategorier av köp, medan 24 § ger en regel som skall vara tillämplig endast vid leveransavtal.

Förslaget till 23 § ansluter sig i övrigt nära till gällande rätt. Enligt förslagets första stycke har köparen, om han lider skada genom säljarens dröjsmål, rätt till skadestånd, om ej säljaren visar att dröjsmålet inte kan läggas honom eller någon för vilken han svarar till last såsom försummelse och att det inte heller beror på omständigheter som säljaren bort beakta vid köpet.

Om säljaren måste inse att dröjsmål kommer att inträffa utan att underrätta konsumenten om detta utan uppskov, är säljaren enligt 23 § andra stycket skyldig ersätta skada som därigenom uppkommer. Enligt den sistnämnda regeln blir säljaren alltså skyldig att ersätta köparen den förlust som köparen lider genom den uteblivna underrättelsen men inte hans förlust i övrigt.

Förslaget till 24 § innehåller väsentliga ändringar i sak. Enligt den nuvarande formuleringen av paragrafen befrias säljaren från skyldighet att ersätta köparen dennes skada endast om ett antal uppräknade omständigheter gör det omöjligt att fullgöra leveransen. Enligt köplagsutredningens förslag befrias säljaren i större utsträckning från skadeståndsskyldighet. Enligt förslaget krävs det inte att prestationen blivit i fysisk mening omöjlig, utan det räcker att det föreligger hinder och svårigheter av viss extraordinär karaktär. Detta kan uttryckas så att det skall föreligga force majeure.

I formellt hänseende är förslaget till 24 § konstruerat som en skärpning av den allmänna skadeståndsskyldigheten enligt 23 §. Det sägs i förslaget att köparen vid leveransavtal har rätt till ersättning för skada genom säljarens dröjsmål, även utan att detta följer av 23 §; dock utgår i sådant fall ej ersättning, om fullgörande av köpet hindras eller blivit oskäligt betungande för säljaren genom en rad uppräknade omständigheter, t. ex. krig, naturkatastrof, betydande arbetskonflikt "eller annan omständighet av lika ovanlig beskaffenhet och ingripande betydelse".

[4] Prop. 1973:138 s. 176.

[5] SOU 1976:66.

När det gäller säljarens skyldighet att ersätta köparens skada vid *fel i godset*, föreslås betydande ändringar.

Köplagsutredningen överger i sitt förslag uppdelningen efter godsets art (bestämt gods och leveransavtal). Regler om skadestånd vid fel i godset föreslås helt inrymmas i 43 § köplagen. Det görs här skillnad mellan ersättning för "direkt förlust", "utlägg" och "följdförlust". Enligt förslagets andra stycke gäller att köparen alltid har rätt till ersättning för direkt förlust och för utlägg, om säljaren är näringsidkare och godset har sålts i hans yrkesmässiga verksamhet. Detta gäller dock ej om omständigheterna är sådana som sägs i 24 § andra meningen, dvs. i fall av force majeure.

När det gäller ersättning för följdförlust krävs däremot enligt förslagets första stycke att vissa omständigheter är för handen. Detsamma gäller för skadeståndsansvar över huvud taget om säljaren är privatperson. De omständigheter det gäller är att godset avviker från vad som kan anses utfäst av säljaren eller att säljaren handlat i strid mot tro och heder eller att han försummat att upplysa köparen om fel som han måste ha känt till. Detsamma gäller om felet uppkommit genom att säljaren vanvårdat godset eller annars genom hans vållande.

I förslagets 43 § tredje stycke upptas en regel enligt vilken säljaren skall ersätta skada som köparen lider genom att säljaren visar försummelse vid avhjälpande av fel.

13.1.3 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

Näringsidkarens dröjsmål

Vid dröjsmål på näringsidkarens sida har konsumenten under vissa förutsättningar rätt till skadestånd. Denna befogenhet kan då göras gällande utöver andra eventuella påföljder.

En central frågeställning rörande näringsidkarens skadeståndsansvar vid dröjsmål – och för övrigt också vid fel – är om ansvaret enligt gällande rätt skall vara strikt eller beroende av försummelse på näringsidkarens sida. Om man här som i andra sammanhang drar paralleller med köprätten ges inte något entydigt svar. Vid köp av bestämt gods bygger skadeståndsskyldigheten i princip på försummelse, vid leveransavtal är den i princip strikt. Den i köplagen gjorda distinktionen mellan 23 och 24 §§ har emellertid ansetts inte böra tillämpas helt efter ordalydelsen. Detta gäller lagbudens tillämpning dels på s. k. halvgeneriska köp, dels på arbetsprestationer som ingår i säljarens åtagande. Man skulle möjligen kunna formulera den regeln att rent strikt ansvar föreligger beträffande sådana prestationer där säljaren har att fritt – eller inom en viss ram – själv välja och bekosta sin uppfyllelse och där ett annat val kunde ha lett till riktig uppfyllelse.[1]

I doktrinen har man framhållit att den stränga regeln i 24 § köplagen inte alltid passar in på fall där det, som vid t. ex. entreprenad, är fråga om en arbetsprestation – särskilt inte om arbetet skall utföras på ett sätt som närmare preciseras i avtalet.[2] När en hantverkare åtar sig att själv utföra vissa krävande arbeten enligt en speciell metod eller ett rivet hus skall byggas upp med samma virke på en annan plats, skulle det knappast vara rimligt att bedöma skadeståndsansvaret efter reglerna om genusköp. Kan

[1] Rodhe § 48 vid not 38–39.

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 117 f (fast egendom) och 141 (lös sak), Hasselrot s. 106 f och Wikander s. 177 ff.

hantverkaren exculpera sig i fråga om dröjsmålet – dvs. visa att detta inte beror på försummelse från hans sida – ligger det nära till hands att låta honom gå fri från ansvar enligt regeln om speciesköp i 23 § köplagen, även om inte force majeure föreligger. Hantverkaren har t. ex. på grund av sjukdom omöjligen kunnat utföra arbetet i tid eller transporten av timret har fördröjts genom en olyckshändelse. Om däremot näringsidkaren inte själv skall utföra arbetet och fritt får välja sitt material och sina åtgärder för att uppfylla avtalet har det ansetts vara naturligt att tillämpa den stränga regeln i 24 § köplagen. Vid arbete på fast egendom gäller dock valfriheten inte förhållandena på platsen och inte heller väderleken. Det är en öppen fråga om näringsidkaren bör svara för hinder av sådana orsaker. Enligt AB 72 har entreprenören rätt till erforderlig tidsförlängning bl. a. vid särskilt ogynnsamt inverkande väderleksförhållanden (4:3).

Det i annat sammanhang (12.3.3) omnämnda rättsfallet NJA 1917 s. 58 är här av visst intresse: Ett byggnadsarbete försenades genom lockout varvid beställaren hävde avtalet och fordrade skadestånd. Härtill ansågs han berättigad bl. a. enär lockouten såvitt visats inte varit av beskaffenhet att förringa hans rätt på grund av dröjsmålet. Domen tyder på ett strängt ansvar.[3] Liksom vid genusköp förefaller således arbetskonflikt normalt inte kunna åberopas för att näringsidkaren skall undgå skadeståndsansvar för dröjsmål.[4] Rättsfallet är emellertid omdiskuterat och kanske också föråldrat.

Sammanfattningsvis får antas gälla att näringsidkaren för att undgå skadeståndsskyldighet måste styrka att dröjsmålet inte berott på försummelse från hans sida. Det skulle med andra ord aldrig vara fråga om något lindrigare ansvar än presumtionsansvar. Däremot är det tveksamt om han i några lägen har ett rent strikt skadeståndsansvar.

Det skall tilläggas att näringsidkaren kan särskilt åta sig ett rent strikt ansvar i sådana fall där det annars inte skulle föreligga. Ett sådant åtagande är t. ex. att näringsidkaren garanterar att arbetet skall vara klart till viss tidpunkt. Det är oklart om redan en vitesbestämmelse medför att näringsidkaren svarar oberoende av försummelse. Om dröjsmålet beror på force majeure har näringsidkaren dock ansetts böra gå fri från ansvar.[5]

Felaktig prestation

Liksom vid dröjsmål på näringsidkarens sida kan konsumenten vid felaktig prestation ha rätt att fordra skadestånd av näringsidkaren. Rätten till skadestånd kan även här göras gällande utöver andra påföljder.

Frågan om ansvaret skall vara strikt eller beroende av försummelse är oklar också vid felaktig prestation. Det har inte ansetts möjligt att obetingat tillämpa endera av köplagens 42 och 43 §§ analogt. Om näringsidkaren har valfrihet beträffande sitt material och i övrigt bestämmer det sätt på vilket arbetet skall utföras, skulle det visserligen ligga närmast till hands att tillämpa principen i 43 § andra stycket köplagen om strikt ansvar. I de fall där näringsidkaren inte har den frihet, som motiverar en analogi med leveransavtalsreglerna, skulle det dock vara naturligare att låta regeln för speciesköp i 42 § andra stycket köplagen träda i stället. Näringsidkaren skulle då till att börja med ha ett strikt skadeståndsansvar vid avsaknad av egenskap

[3] Jfr NJA 1948 s. 268 (vägrat byggnadstillstånd).

[4] Almén § 24 vid not 86.

[5] Bengtsson, Avtalstyper s. 118 samt Rodhe § 48 vid not 43 och § 52 vid not 44.

som kan anses tillförsäkrad. Det har vidare ansetts naturligt att näringsidkaren skulle ha skadeståndsansvar för fel på grund av vållande vid arbetets utförande. Bengtsson har velat se rättsläget så att näringsidkare som inte har åtagit sig särskild garanti skulle bli ansvarig dels för underhaltigt material oberoende av culpa, dels för försummelse vid arbetets utförande.[6]

Beträffande bevisbördan för försummelse har det ansetts att det på tjänsternas område åligger näringsidkaren att visa att felet inte kan tillräknas honom som försummelse. Som skäl härför har anförts att det givetvis är förenat med mycket större svårigheter för beställaren att styrka att felet berott på näringsidkarens försummelse, än för näringsidkaren att, om t. ex. en olyckshändelse inträffat, visa detta förhållande.[7] Näringsidkaren åläggs med detta resonemang ett s. k. exculpations- eller presumtionsansvar. Ett sådant ansvar skiljer sig i praktiken inte mycket från ett strikt ansvar med undantag för objektiv omöjlighet och force majeure. Detta innebär att det ofta spelar mindre roll om näringsidkaren svarar endast för försummelse eller om han svarar strikt.

13.1.4 *Standardbestämmelser*

Här skall i korthet redogöras för innehållet i vissa standardavtal på tjänsteområdet vad gäller skadestånd.

I MRF:s Regler för reparationer är under punkten "F. Leveranstid" angivet bl. a. att om kunden kan påvisa en direkt förlust på grund av att fordonet inte har levererats i tid utgår skälig ersättning, lägst motsvarande stilleståndsersättning enligt försäkringsbranschens villkor. – Under punkten "K. Garanti" sägs bl. a. att transportkostnader och övriga indirekta kostnader ersätts endast om verkstaden har gjort sig skyldig till vårdslöshet genom att åsidosätta väsentliga krav på trafiksäkerhet eller fackmässigt utförande. – Under "L. Klagomål" anges att om ett fel inte avhjälps snarast möjligt är kunden berättigad till skälig ersättning för dröjsmålet.[1]

I RR 74 och EHL 74 är – enligt 4. Ansvarsbegränsning – företagets ansvar begränsat enligt vad tidigare i formuläret har angivits. Detta innebär att kunden kan kräva avhjälpande. Däremot kan han i anledning av bristande funktionsduglighet hos apparaten efter utförd reparation inte kräva ersättning eller framställa andra anspråk.[2]

I Allmänna leveransbestämmelser för vit- och kemtvätt fastslås i punkten 5 att ersättning utgår om kunden kan påvisa en direkt förlust på grund av att visst plagg inte har levererats i tid. Ersättningen skall motsvara högst fem gånger priset för den försenade tjänsten. Det tilläggs dock att tvätteriet inte är ansvarigt för leveransförsening då förseningen beror på omständigheter som har legat utanför tvätteriets kontroll.[3]

Gebo Golv Garanti upptar under punkten 8 bestämmelser om skadestånd. Vid hävning och i fall då arbetet inte har avslutats inom utlovad tid, äger kunden rätt till ersättning för skada som han kan visa sig ha lidit (8.1). Skada genom brist eller fel i arbete eller material ersätts med belopp högst svarande mot vid varje tillfälle gällande basbelopp enligt lagen om allmän försäkring (8.2). Denna ansvarsbegränsning sägs dock i 8.3 inte gälla om skadan visas ha sin grund i grov vårdslöshet hos golvfirman.[4]

[6] Bengtsson, Avtalstyper s. 121 f med not 78 och 79 och s. 141 samt Hasselrot s. 102 och Wikander s. 131 ff.

[7] Wikander s. 134, som också menade att detta överensstämde med "arbetsbetingsavtalets begrepp" – utfästande av ett arbetsresultat.

[1] Se *bilaga 2:1.*

[2] Se *bilaga 2:2 resp. 2:3.*

[3] Se *bilaga 2:4.*

[4] Se *bilaga 2:7.*

R:s VVS-garanti upptar regler om skadestånd under punkten 5. Vid hävning och i fall då arbetet inte avslutas inom utlovad tid äger kunden rätt till ersättning för skada som han kan visa sig ha lidit (5:1). Om skada uppkommer genom brist eller fel i arbete eller material är VVS-firman, i den mån ersättning inte utgår genom försäkring, skyldig ersätta sådan skada intill ett belopp högst svarande mot vid varje tillfälle gällande basbelopp enligt lagen om allmän försäkring (5:21). Denna ansvarsbegränsning gäller dock enligt 5:22 inte om skadan visas ha sin grund i grov vårdslöshet hos VVS-firman.[5]

För att rätt förstå innebörden i AB 72:s regler måste de ses i sitt sammanhang. Här återges dock endast huvuddragen av de principiellt viktigaste reglerna om entreprenörens skadeståndsansvar.[6]

Entreprenör skall för varje påbörjad vecka varmed han överskrider kontraktstiden utge vite enligt kontraktet; därutöver är beställaren inte berättigad till skadestånd för förseningen (5:1). Entreprenören svarar under entreprenadtiden för skada på icke avlämnad del av entreprenaden, dock inte skada som vållas av beställaren eller som uppkommer genom bl. a. krig, uppror eller naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet (5:5). Part ansvarar för skada, som på grund av underlåten eller bristfällig vård från hans sida uppstår på hjälpmedel, material eller vara, som motparten tillhandahåller honom (5:6). Part är skyldig ersätta skada, som han åstadkommer på motpartens arbete genom vårdslöshet eller försummelse vid utförande av eget arbete (5:12). Åsamkar part genom vårdslöshet eller försummelse motparten skada, som icke skall ersättas enligt tidigare upptagna bestämmelser, eller uppkommer skada genom brist eller fel, är parten, i den mån ersättning icke utgår genom försäkring, skyldig ersätta sådan skada intill ett belopp motsvarande 15 % av kontraktssumman (5:13 första stycket).

13.1.5 *Utredningens överväganden*

Frågan om behovet av lagregler om skadestånd måste ses mot bakgrund av de övriga befogenheter konsumenten har vid kontraktsbrott från en näringsidkares sida. Såväl enligt gällande rätt som enligt utredningens förslag är dessa befogenheter begränsade. Rätten till naturaprestation är inte obetingad. Konsumenten kan inte häva annat än under vissa speciella förutsättningar. Prisavdrag förekommer bara vid fel. Även om konsumenten kan göra gällande någon av dessa befogenheter, kan näringsidkarens kontraktsbrott ha orsakat en förlust för konsumenten som inte alls eller endast delvis kompenseras genom de ifrågavarande påföljderna. Med hänsyn härtill måste det i avsnitten 11.5.6 och 12.3.5 föreslagna påföljdssystemet enligt utredningens mening kompletteras med en rätt för konsumenten att i vissa lägen få skadestånd på grund av näringsidkarens kontraktsbrott. Framför allt är det det begränsade utrymmet för hävning på tjänsternas område som gör att konsumenten här i högre grad än vid t. ex. köp måste kunna lita till regler om skadestånd.

Av det tidigare har framgått att rättsläget i fråga om förutsättningarna för skadestånd på tjänsternas område är oklart. De analogier med köprätten som är vanliga på tjänsteområdet är här mycket svårtillämpade. Reglerna

[5] Se *bilaga 2:8.*

[6] Se *bilaga 2:10.*

i 23 och 24 §§ köplagen – och motsvarigheterna i 42 § andra stycket och 43 § andra stycket – låter sig inte utan vidare överföras till tjänster. Osäkerheten beträffande konsumentens rätt till skadestånd är ett skäl för att i den föreslagna konsumenttjänstlagen införa särskilda regler om skadestånd.

Såsom framgår av redogörelsen för ansvarsbestämmelserna i standardavtal på tjänsternas område förekommer ofta att näringsidkaren friskriver sig från skadeståndsansvar eller att han begränsar sitt ansvar. Detta är enligt utredningens mening ofta inte godtagbart med hänsyn till att konsumenten på tjänsternas område många gånger också är betagen möjligheten att häva avtalet. En utgångspunkt för skadeståndsreglernas utformning bör därför vara att de – liksom reglerna om övriga påföljder – bör vara tvingande till konsumentens förmån. Detta ligger också i linje med utredningens allmänna strävan att skapa bestämmelser som på samma gång är normalregler och tvingande minimiregler.

En första fråga är under vilka förutsättningar en näringsidkare skall vara skadeståndsskyldig i samband med utförandet av en tjänst. Vid bedömningen härav bör man först ta ställning till vilka *skadefall* som bör regleras.

Skadeståndsskyldighet kommer naturligtvis främst i fråga vid de särskilda kontraktsbrotten fel och dröjsmål. Om t. ex. en reparation av en bilmotor är felaktig i den mening utredningen tidigare redogjort för (avsnitt 11.1) så att utfört arbete eller använt material avviker från det grundläggande prestationskravet, bör detta kunna utgöra en grund för skadeståndsskyldighet. Huruvida det ytterligare bör krävas att felet berott på näringsidkarens försummelse (culpa) återkommer utredningen till i det följande. Om emellertid bilreparatören gör en helt felfri motorreparation men i samband med reparationen råkar skada bilens lackering, kan konsumenten inte gärna grunda något skadeståndsanspråk på att den utförda tjänsten i snäv bemärkelse är felaktig. Det är emellertid rimligt att konsumenten tillförsäkras en rätt till skadestånd även i detta fall. Skillnaden mellan det första exemplet och det senare kan sägas vara att det i det första fallet typiskt sett rör sig om brott mot en huvudförpliktelse och i det senare fallet brott mot en biförpliktelse. Enligt utredningens förslag är en näringsidkare inte endast skyldig att utföra en avtalsenlig prestation i snäv mening (avtalat resultat inom avtalad tid). Han har därutöver en rad andra skyldigheter, t. ex. att väl vårda föremålet för tjänsten så att detta inte skadas och att även i övrigt ta tillvara konsumentens intressen. Dessa skyldigheter följer av näringsidkarens allmänna omsorgsplikt.[1] Skadestånd på annan grund än fel eller dröjsmål behandlas i avsnitt 13.3. Det skall dock redan här framhållas att gränsen mellan huvud- och biförpliktelse ofta kan vara svår att dra. För övrigt kan det ibland vara så att en biförpliktelse från ekonomisk synpunkt har större betydelse för konsumenten än en huvudförpliktelse.

I detta avsnitt behandlas endast skadestånd på grund av fel och dröjsmål i snäv bemärkelse, dvs. brott mot en huvudförpliktelse. Vad som enligt utredningens förslag skall förstås med fel och dröjsmål har behandlats i avsnitten 11.1 och 12.1. Tjänsten skall anses felaktig om utfört arbete eller använt material avviker från vad konsumenten med stöd av det föreslagna prestationskravet har rätt att kräva. Dröjsmål skall anses föreligga om tjänsten ej utförts inom tid som avtalats eller som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och

[1] Se framställningen i kapitel 8.

utförande. Vid både fel och dröjsmål görs undantag för det fallet att avvikelsen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Den centrala frågan i detta avsnitt är om näringsidkarens skadeståndsansvar skall vara beroende av *försummelse* på hans sida eller om han skall svara oavsett försummelse.

På det utomobligatoriska området har det sedan länge varit en dominerande princip att en förutsättning för skadeståndsansvar är att den som orsakat en skada gjort sig skyldig till vållande, dvs. uppsåt (dolus) eller vårdslöshet (culpa). Denna s. k. culparegel har dock kommit att modifieras i riktning mot ett skadeståndsansvar som inte bygger på den skadeståndsskyldiges vållande, rent strikt ansvar.[2] Häremellan finns, som nämnts, en typ av ansvar som bygger på culpa, men där det är den skadeståndsskyldige som har att visa att han inte varit försumlig (presumtionsansvar).

Den skadeståndsrättsliga terminologin är inte enhetlig. Detta gäller bl. a. det subjektiva rekvisitet. Synonymt med "culpa" används ofta "vållande", "vårdslöshet", "oaktsamhet" och "försummelse".[3] Den sistnämnda termen är den som i regel används i detta betänkande.

På kontraktsrättens område är rättsläget splittrat. Även om culparegeln även här är en tung princip, förekommer rent strikt ansvar och presumtionsansvar i stor utsträckning. Detta gäller t. ex. på det tjänsterätten näraliggande området rörande köp. Som framgår av den tidigare framställningen innehåller 23 § köplagen – som rör säljarens dröjsmål vid köp av bestämt gods – en regel om presumtionsansvar. 24 § köplagen som rör dröjsmål vid leveransavtal är en regel om strikt ansvar med vissa undantag. 42 § innehåller för fel vid köp av bestämt gods skadeståndsansvar bl. a. om godset saknar tillförsäkrad egenskap. 43 § andra stycket som rör fel vid leveransavtal hänvisar till 24 §. – I det nya köplagsförslaget föreslås vissa ändringar, när det gäller förutsättningarna för skadestånd, men förslaget innebär dock att väsentliga delar av strukturen i gällande köplag bibehålls.

Enligt utredningens mening måste det ifrågasättas om det finns skäl att göra en differentiering av regelsystemet, motsvarande köprättens uppdelning av regler för köp av bestämt gods och leveransavtal. Fråga är med andra ord om man på tjänsternas område bör skilja på icke-generiska och generiska prestationer. Enligt utredningen passar en sådan uppdelning mindre väl på tjänsternas område. En uppdelning av regelsystemet skulle dessutom vålla svårigheter. Det är visserligen sant att vissa tjänsteprestationer – eller vissa delar av en tjänst – har mer generisk karaktär än andra. I viss mening är dock det utmärkande för varje tjänst dess unika eller individuella karaktär. Hur man än ser saken kan i vart fall tjänsterna inte på ett naturligt sätt delas upp i generiska och icke-generiska. Med hänsyn härtill finns det inte tillräckliga skäl att i konsumentförhållanden utforma skadeståndsansvaret olika för tjänster som i mer utpräglad grad har den ena eller andra karaktären. Det kan tilläggas att konsumentköplagen inte gör någon skillnad mellan specieskköp och leveransavtal samt att köplagsutredningen inte vill upprätthålla denna skillnad ens för den allmänna köplagens del.[3a]

Det av utredningen föreslagna prestationskravet bygger väsentligen på en aktsamhetsnorm, nämligen kravet på fackmässighet och omsorg. Detta

[2] I litteraturen används också termen rent objektivt ansvar, se Nordenson m. fl., Skadestånd (2 uppl.) s. 23.

[3] Hellner, Skadeståndsrätt s. 71 f.

[3a] SOU 1976:66 s. 157.

innebär att fel eller dröjsmål många gånger inte föreligger om inte näringsidkaren åsidosatt detta krav i något hänseende. Det skulle därför vara överflödigt att uppställa ett särskilt krav på försummelse såsom förutsättning för skadestånd. Fel och dröjsmål kan dock föreligga utan att näringsidkaren åsidosatt kravet på fackmässighet och omsorg. Så är t. ex. fallet om prestationen avviker från vad som avtalats och avvikelsen beror på en olyckshändelse. Enligt utredningens mening är det väl strängt att näringsidkaren i sådana fall skall ha ett rent strikt skadeståndsansvar. Detta gäller i vart fall om det saknas utrymme för friskrivningar eller ansvarsbegränsningar. Härtill kommer att konsumenten enligt utredningens förslag som regel har rätt till naturaprestation och – vid fel – prisavdrag oavsett näringsidkarens försummelse. Detta gör det mindre angeläget att av hänsyn till konsumenten ålägga näringsidkaren ett strikt ansvar också för skadestånd. Skadeståndsskyldigheten bör mot bakgrund härav i stället på ett eller annat sätt bygga på försummelse. I de fall frånvaron av försummelse ingår som en del i det grundläggande prestationskravet bör det dock självklart inte komma i fråga att uppställa ytterligare ett culparekvisit. Om t. ex. fel föreligger därför att näringsidkaren varit försumlig i något avseende bör ett skadeståndsansvar följa direkt av felet. Trots att frånvaron av försummelse många gånger är en förutsättning redan i det grundläggande prestationskravet, är det enligt utredningens mening emellertid enklast och lämpligast att uppställa försummelse på näringsidkarens sida såsom en generell förutsättning för skadestånd.

Utredningen finner inte skäl att göra en sådan uppräkning av särskilda omständigheter till grund för skadeståndsskyldighet vid fel som är upptagen i nuvarande 42 § andra stycket köplagen eller i förslaget till 43 § första och andra stycket köplagen. Enligt utredningens mening bör en allmän culpaprincip kunna tjäna till ledning både i fråga om fel och i fråga om dröjsmål. Detta har den fördelen att den ofta svåra gränsdragningen mellan vad som är fel och vad som är dröjsmål får mindre betydelse. Härtill kommer att regelsystemet kan göras enklare. – Huruvida näringsidkaren bör ha ett strikt ansvar för tillförsäkrade egenskaper och andra garantier, är ett särskilt problem som behandlas sist i detta avsnitt.

Även om utgångspunkten för skadeståndsansvaret bör vara en culpaprincip kvarstår dock frågan om ansvaret skall vara ett *vanligt culpaansvar* eller ett s. k. *presumtionsansvar* enligt vilket det åligger näringsidkaren att visa att felet eller dröjsmålet inte beror på hans försummelse.

Det skall framhållas att näringsidkarens bevisbörda enligt en regel om presumtionsansvar är begränsad till frågan om kontraktsbrottet beror på näringsidkarens culpa. Detta bevistema skall skiljas *dels* från frågan om avvikelse från avtalad prestation över huvud taget föreligger, *dels* från frågan om avvikelsen beror på omständighet som konsumenten har att svara för. Såsom nämnts i avsnitten 11.1 och 12.1 är det konsumenten som har att styrka att det föreligger en avvikelse från avtalad prestation. Sedan konsumenten har fått föremålet för tjänsten i sin besittning är det, om avvikelse är konstaterad, konsumenten som i princip har bevisbördan för att avvikelsen förelåg vid den kritiska tidpunkten, dvs. vid avlämnandet. Om så är fallet är prestationen att betrakta som kontraktstridig. Frågan om vanligt culpaansvar eller presumtionsansvar gäller om konsumenten i detta läge också

skall ha bevisbördan för att näringsidkaren vållat kontraktsbrottet genom försummelse eller om det skall förutsättas att näringsidkaren varit försumlig om han inte kan visa motsatsen.

Utgångspunkten är att det vid tiden för avlämnandet föreligger fel eller dröjsmål. Om detta beror på någon omständighet som inträffat under arbetets gång och för vilken näringsidkaren inte har att svara, ligger det otvivelaktigt närmast till hands att näringsidkaren själv säkrar bevisningen om detta. Det skulle möjligen kunna invändas att detta bara gäller fullt ut, om näringsidkaren under arbetets gång har föremålet för tjänsten i sin besittning. Under ombyggnadsarbeten på en villa kan t. ex. konsumenten eller någon för vilken han har att svara förorsaka sådant som hindrar en avtalsenlig prestation. Även om näringsidkaren självklart inte skall åläggas något ansvar för detta, är han ändå den som fram till avlämnandet bör ha bäst kännedom om arbetssituationen och beskaffenheten hos det som dittills blivit utfört. Näringsidkaren är ju för övrigt fri från skadeståndsskyldighet inte bara om ett fel eller dröjsmål orsakats av konsumenten utan också om det beror på annat för vilket han inte har att svara. Det är uppenbart att det är svårare för konsumenten att visa att ett fel eller ett dröjsmål beror på näringsidkarens försummelse än det är för näringsidkaren att visa att kontraktsbrottet beror på något som inte kan läggas honom till last såsom försummelse (materialfel som han inte borde ha märkt, väderlek som han inte borde ha räknat med, olyckshändelse före avlämnandet o. d.). Om konsumenten hade bevisbördan för orsaken till eventuella avvikelser från en avtalsenlig prestation, skulle han tvingas att under arbetets gång kontrollera arbetet samt ifrågasätta tidplanen och kvaliteten hos det som dittills utförts. En sådan ordning kan knappast ligga i någondera partens intresse. Enligt utredningens mening bör därför näringsidkarens skadeståndsansvar, såvitt nu är ifråga, vara ett presumtionsansvar. För att undgå skadeståndsskyldighet bör näringsidkaren med andra ord visa att kontraktsbrottet inte beror på försummelse från hans sida.

Om näringsidkaren kan visa att felet eller dröjsmålet beror på casus – på en olyckshändelse eller i vart fall inte på culpa från hans sida – bör kontraktsbrottet i princip inte läggas honom till last såsom försummelse.[4] Som utredningen angett i avsnitt 8.2 bör en näringsidkare som utför en tjänst – liksom en säljare – svara för fel i tillhandahållet material oavsett om han kan anses ha gjort sig skyldig till försummelse. Även om han är skyldig att avhjälpa felet eller måste finna sig i prisavdrag eller hävning, bör det dock vara möjligt för honom att gå fri från skadeståndsansvar genom att visa att han är fri från försummelse. En elinstallatör kan t. ex. visa att ett fel i en utförd tjänst beror på att använt material haft fel som han ej bort märka. Om näringsidkaren inte varit försumlig vid val av material eller i övrigt vid tjänstens utförande, får han enligt utredningens förslag ett lindrigare ansvar än en säljare av samma material skulle ha enligt köplagens regler om leveransavtal (43 § andra stycket).

Bristande omsorg och fackmässighet vid utförande av arbetet bör emellertid leda till att tjänsten både anses felaktig och att konsumenten har rätt till skadestånd. Detta innebär att vad i avsnitt 8.1 sagts om prestationens standard får direkt betydelse också för frågan om skadestånd skall utgå eller ej. Med andra ord kan sägas att kravet på fackmässighet och omsorg

[4] Här bortses från culpa in contrahendo.

blir en aktsamhetsnorm som är avgörande för näringsidkarens skyldighet att utge skadestånd. Även för frågan om näringsidkaren skall vara skadeståndsskyldig på grund av dröjsmål, bör den allmänna omsorgsplikten kunna få betydelse.

Vad som hittills anförts om näringsidkarens culpaansvar har närmast gällt hans försummelse att uppfylla sina åtaganden enligt avtalet eller vad man med en rättsteknisk term brukar kalla *culpa in contractu*. Enligt gällande rätt torde näringsidkaren emellertid ansvara också för *culpa in contrahendo*, dvs. för försummelse vid avtalets ingående.[5] Köplagsutredningen föreslår uttryckliga regler enligt vilka säljaren åläggs skadeståndsansvar för culpa in contrahendo.[6]

Enligt utredningens mening bör näringsidkarens skadeståndsansvar enligt konsumenttjänstlagen också omfatta ett ansvar för culpa in contrahendo. Om näringsidkaren vid avtalstillfället bort räkna med och även beakta att han inte kommer att bli klar i överenskommen tid, bör han ansvara för skada som konsumenten lider på grund av ett senare inträffat dröjsmål även om dröjsmålet som sådant inte kan läggas näringsidkaren till last såsom försummelse. En byggnadsentreprenör träffar t. ex. avtal med en konsument om vissa arbeten på en villa till en viss bestämd tidpunkt. Entreprenören känner till att det föreligger stora svårigheter att få fram erforderligt material i tid, men upplyser inte konsumenten om detta. Om dröjsmål härefter inträffar på grund av försenad materialleverans, bör näringsidkaren i detta läge vara skyldig att ersätta konsumenten dennes skada. På motsvarande sätt bör näringsidkaren vara skyldig att ersätta skada som konsumenten lider på grund av att tjänsten är felaktig, om felaktigheten sammanhänger med något som näringsidkaren måste ha känt till men försummat att upplysa konsumenten om. Ersättningsskyldigheten bör naturligtvis inte bara gälla skador på grund av försummad upplysningsplikt utan också skador på grund av positivt oriktiga eller vilseledande uppgifter.

Ett ansvar för culpa in contrahendo ligger väl i linje med utredningens i avsnitt 6.1 angivna förslag om ansvar för marknadsföringen. Enligt detta svarar näringsidkaren för uppgifter om tjänsten som han lämnat vid marknadsföringen eller vid avtalets ingående, om uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet. På samma sätt svarar näringsidkaren för underlåtenhet att lämna relevanta upplysningar om tjänsten som han måste ha känt till. Vad som förekommer vid marknadsföringen kan alltså under vissa förutsättningar bli en del av avtalsinnehållet. I den mån konsumenten lider skada på grund av fel eller dröjsmål och detta kan läggas näringsidkaren till last såsom försummelse i samband med marknadsföringen bör konsumenten i princip kunna få skadestånd även i en sådan situation.

Näringsidkarens försummelse av sina skyldigheter gentemot konsumenten bör enligt utredningen kunna leda till skadeståndsansvar oavsett när försummelsen förekommer.[7] Detta innebär inte bara att näringsidkaren enligt vad nyss sagts bör ha ett ansvar för försummelse före och vid avtalstillfället samt under tjänstens utförande. Försummelse i samband med avlämnandet och efter avlämnandet bör även kunna leda till skadeståndsskyldighet. Såsom exempel på skadeståndsgrundande försummelse i samband med avlämnandet kan nämnas s. k. instruktionsfel (se 11.1). Försummelse i samband med avhjälpande av ett fel kan anföras såsom exempel

[5] Rodhe § 48 vid not 20–22. Se även avsnitt 6.1.1.

[6] SOU 1976:66, 23 och 43 §§ i lagförslaget.

[7] Jfr Krüger s. 197 ff.

på skadeståndsgrundande omständigheter som ligger i tiden efter avlämnandet. Näringsidkarens ansvar i sistnämnda hänseende kan behöva beröras ytterligare.

Enligt regler som utredningen föreslår (11.5.6 och 12.3.5) skall konsumenten ha rätt till s. k. naturaprestation vid både fel och dröjsmål. Konsumenten får enligt dessa regler kräva att näringsidkaren avhjälper felet eller – vid dröjsmål – utför tjänsten, om detta inte skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten respektive konsumentens intresse av att näringsidkaren utför tjänsten. Som redan tidigare antytts i avsnitt 11.5.6 får dessa regler inte endast betydelse för frågan om näringsidkaren är skyldig att prestera in natura. Om näringsidkaren enligt de föreslagna reglerna är befriad från t. ex. skyldighet att avhjälpa fel, kan han heller inte vara skyldig att betala skadestånd på den grunden. Motsvarande föreslås gälla vid dröjsmål. Nämnda uttryck innebär alltså en precisering av vad man skall kunna kräva av en fackman när det gäller att trots vissa hinder prestera in natura. Med andra ord är det ett slags aktsamhetsnorm för vissa speciella fall. Att det inte i varje läge råder full överensstämmelse mellan skadeståndsskyldigheten och skyldigheten att prestera in natura berörs i specialmotiveringen.

I avsnittet rörande gällande rätt har redogjorts för regeln i 3 kap. 1 § skadeståndslagen enligt vilken en arbetsgivare svarar för vållande hos arbetstagare. Denna regel kompletteras av 6 kap. 4 § samma lag som likställer vissa personkategorier med arbetstagare. Det är naturligt att vad sålunda gäller enligt skadeståndslagen också bör tillämpas på tjänsteområdet. Enligt skadeståndslagen svarar emellertid en näringsidkare inte för vållande av *självständig företagare* som han anlitar. Såsom framgår av det föregående gäller emellertid inom kontraktsrätten som huvudregel att den som anlitar en självständig företagare blir ansvarig för vållande av denne eller dennes arbetstagare. På tjänsternas område är det ett praktiskt fall att den som åtar sig ett uppdrag anlitar andra självständiga företagare för vissa delar av arbetet (t. ex. underentreprenörer). Det finns därför all anledning att i konsumenttjänstlagen fasthålla vid denna princip.

Med hänsyn till vad utredningen anfört i detta avsnitt föreslås en bestämmelse enligt vilken konsumenten har rätt till ersättning för skada på grund av fel eller dröjsmål, om näringsidkaren ej visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat (4 kap. 1 § första stycket första meningen).

Ansvaret för utfästelser

Även om näringsidkarens skadeståndsansvar i princip bör förutsätta någon form av försummelse från hans sida kvarstår frågan om han därutöver bör åläggas rent strikt ansvar för tillförsäkrade egenskaper och andra garantier. (Här avses inte med garantier sådana tidsbestämda garantier som har behandlats i avsnitt 11.3).

Enligt uttryckliga regler i såväl köplagen som jordabalken har säljaren ett strikt skadeståndsansvar om den sålda egendomen avviker från vad som kan anses tillförsäkrat eller utfäst. Vid köp av bestämt gods är en av förutsättningarna för köparens rätt till skadestånd enligt 42 § andra stycket

köplagen, att godset vid köpet saknade egenskap som kan anses tillförsäkrad. Enligt jordabalken gäller också att köparen har rätt till skadestånd bl. a. om fastigheten avviker från vad som kan anses utfäst (4 kap. 19 §). Köplagsutredningen föreslår att köparen skall ha rätt till skadestånd om godset avviker från vad som kan anses utfäst av säljaren (43 § första meningen). Såsom framgår anknyter denna formulering till den nuvarande formuleringen i 42 § andra stycket köplagen och överensstämmer med den i 4 kap. 19 § jordabalken.

Av allmänna rättsgrundsatser anses följa att ett strikt skadeståndsansvar för garantier och andra utfästelser också förekommer vid andra avtalstyper än köp.[1] Redan enligt gällande rätt torde man alltså ha att räkna med ett sådant ansvar vid avtal om arbete på lös sak och på fast egendom.[2] Såväl vid köp som vid andra avtalstyper anses vidare att ett strikt ansvar följer även av utfästelser om tiden för prestationen.[3] Det strängare skadeståndsansvaret kan alltså bli aktuellt vid både fel och dröjsmål.

Om principerna för ansvaret för utfästelser är någorlunda klara är det mera osäkert hur det förhåller sig med detaljerna. Vidare gäller att det som anses vara gällande rätt utsatts för en del enligt utredningens mening icke obefogade kritiska synpunkter.[4]

Om en näringsidkare *uttryckligen garanterat* att tjänsten skall leda till ett visst resultat eller vara färdig inom viss tid, bör därmed anses följa att näringsidkaren tagit på sig risken för att garantin inte kan infrias. För att en sådan garanti skall vara meningsfull bör den rimligen innebära att näringsidkaren underkastat sig ett strängare ansvar än ett vanligt felansvar. I överensstämmelse med gällande rätt bör en garanti därför tolkas så att näringsidkaren därigenom iklär sig ett strikt skadeståndsansvar. Några starkare invändningar mot en sådan tolkning kan enligt utredningens mening inte anföras såvitt gäller uttryckliga garantier. Här har man ju som regel att göra med ett medvetet åtagande från näringsidkarens sida.[5]

Det strikta skadeståndsansvaret för garantier gäller emellertid inte bara när något i det individuella avtalet mellan parterna är uttryckligen utfäst. Det gäller även om något – som det heter i de köprättsliga reglerna – *"kan anses utfäst"*. En näringsidkare torde sålunda kunna ådra sig skadeståndsansvar genom "enuntiationer", dvs. uttalanden som inte är garantier. Det är även möjligt att näringsidkaren kan bli skadeståndsskyldig på grund av underlåtenhet att lämna upplysning.[6] Vad som i dessa fall medför skadeståndsansvar är emellertid oklart. I rättsfallet NJA 1955 s. 75, som gällde köp av en båtmotor, hade säljaren utbjudit motorn under angivande av att den hade en styrka på 100 hk. Motorn hade emellertid bara 65 hk. Högsta domstolens majoritet ansåg att felet avsåg en egenskap som var att betrakta som tillförsäkrad. En minoritet, som visserligen också ansåg fel föreligga, fann dock att säljaren trots att han låtit förstå att motorn hade 100 hk, inte kunde anses ha garanterat en sådan styrka.[7]

Högsta domstolen har nyligen avgjort två mål som båda gällde vad som kunde anses utfäst vid köp av fast egendom. Det ena fallet (HD:s dom DT 13/1978) gällde huruvida utfästelse förelåg beträffande en fastighets vatten, vilket visat sig vara otjänligt som dricksvatten. Säljaren hade fällt uttalanden om att vattnet var "utmärkt" eller "friskt och kallt". Uttalanden av denna innebörd kunde enligt högsta domstolen innefatta en för säljaren

[1] Rodhe § 48 vid not 69–76. Jfr betr. norsk rätt Augdahl s. 195 f.

[2] Hasselrot s. 102.

[3] Rodhe § 48 vid not 43 och SOU 1976:66 s. 244.

[4] Se bl. a. Agell i SvJT 1972 s. 721 ff och Karlgren, Felansvaret s. 14 och s. 21 ff. Jfr Krüger s. 207.

[5] Jfr Karlgren, Felansvaret s. 16 samt Krüger s. 203 (som liknar garantier vid försäkringsåtaganden).

[6] Hellner, Köprätt s. 161.

[7] Betr. köp av lös egendom se även bl. a. NJA 1964 s. 239 (beg. bil som körts 17 800 mil i stället för 7 800 mil som uppgetts i en annons) och NJA 1976 s. 678 (ridhäst som – trots veterinärintyg om att hovarna var utan anmärkning – visade sig ha sjukdom i hovarna, s. k. fång).

bindande utfästelse, som befriar köparen från den undersökningsplikt vilken eljest utgör utgångspunkten för bedömningen av säljarens felansvar. På grund av vad som lätt kunde iakttas vid köparnas besiktning av fastigheten borde dessa dock ha insett den uppenbara faran för vattnets förorening. Säljarens uttalanden om vattnets beskaffenhet kunde därför inte ges annan innebörd än att han därigenom lämnat ett allmänt värdeomdöme om vattnet.

I det andra fallet, som gällde felaktigt dragna rörledningar, uttalade högsta domstolen bl. a. följande (HD:s dom DT 14/1978). Vid sidan av utfästelsefallen och därmed jämställda fall av positiva uppgifter från säljaren får det anses föreligga ett visst, om än mycket begränsat utrymme för skadeståndsansvar. Vad som här åsyftas är sådana fall då ett fel innebär en så allvarlig och fundamental avvikelse från rimlig standard på fastigheten att denna måste anses sakna en "kärnegenskap", som får anses utfäst ehuru frågan ej berörts vid köpeförhandlingarna. Högsta domstolen konstaterade att ledningsfelet var sådant att det inte kunnat upptäckas av köparen ens vid en noggrann undersökning av huset. Felet drabbade funktioner som måste anses vara för fastighetens brukande av grundläggande betydelse. I varje fall mot bakgrund av det förhållandet att här var fråga om ett nyuppfört hus som förvärvats direkt från byggherren måste felet på grund av sin art och omfattning anses ha utgjort en så fundamental avvikelse från den standard, som köparen utan vidare ägt förutsätta att huset hade, att säljaren inte kunde undgå skadeståndsansvar. – Beträffande det sist omnämnda fallet kan tilläggas att köparen i första hand hade grundat sitt skadeståndsanspråk på att säljaren genom att överlämna ritningar varå ledningsdragningen angetts måste anses ha utfäst att ledningarna utförts på det sätt ritningarna angav. "Några sådana speciella omständigheter" som kunde ges denna innebörd hade dock enligt högsta domstolen inte visats föreligga i fråga om detta köp.

De återgivna HD-fallen ger en bild av vad man vid köp av fast egendom har att räkna med skall anses vara utfäst av säljaren. Fråga är emellertid om det finns skäl att beträffande avtal om arbete på lös sak och fast egendom knyta an till rättsläget på köprättens område och ålägga näringsidkaren ett rent strikt skadeståndsansvar för vad som kan anses utfäst. Här bortses då från den redan besvarade frågan att en uttrycklig garanti bör tolkas så att näringsidkaren därmed tar på sig ett strikt ansvar. Intresset av att ha överensstämmande principer för köp och tjänster talar för att garantiansvaret även bör gälla vad som "kan anses utfäst". Köplagens och jordabalkens övriga regler om säljarens skadeståndsskyldighet är emellertid inte helt lika de regler om näringsidkarens skadeståndsskyldighet som konsumenttjänstutredningen föreslår. Behovet av ett utvidgat garantiansvar måste med andra ord bedömas utifrån något andra utgångspunkter.

Enligt vad konsumenttjänstutredningen föreslår skall näringsidkaren ha ett allmänt skadeståndsansvar för försummelse såväl före och vid avtalets ingående som under – och i viss mån efter – avtalets fullgörande. Skada som konsumenten lider skall dessutom presumeras bero på näringsidkarens försummelse. Någon skillnad i uppbyggnaden av skadeståndsansvaret vid fel och dröjsmål föreslås inte för konsumenttjänsternas del. Såväl köplagen som jordabalken uppställer däremot olika förutsättningar för säljarens skadeståndsansvar vid fel och vid dröjsmål.

Vad först gäller frågan om näringsidkaren bör ha ett strikt skadeståndsansvar vid *fel* beträffande sådant som inte är uttryckligen garanterat men som kan anses utfäst bör man alltså beakta att det grundläggande skadeståndsansvar, som utredningen föreslår, i viss mån går längre än säljarens lagstadgade skadeståndsansvar vid köp av såväl lös som fast egendom. Om näringsidkaren – som föreslås – åläggs ett ansvar för försummelse i samband med avtalets ingående (culpa in contrahendo) blir behovet av ett utvidgat garantiansvar också mindre. Garantiansvaret gäller visserligen oberoende av ond tro hos den som lämnat utfästelsen men i praktiken torde man i garantisituationer ofta kunna lägga näringsidkaren till last att han inte visat tillbörlig omsorg för att kontrollera riktigheten av gjorda utfästelser. Enligt utredningens mening bör det inte komma ifråga att ålägga näringsidkaren ett strängare skadeståndsansvar enbart på den grunden att avtalet innehåller preciseringar av hur tjänsten skall utföras. Varje "konkret" fel får med andra ord inte innebära att tjänsten skall anses sakna något beträffande vilket det föreligger en utfästelse av garantikaraktär.[8] I den mån det individuella avtalet innefattar ett särskilt åtagande från näringsidkarens sida beträffande en viss egenskap eller ett visst resultat, bör detta enligt utredningens mening däremot kunna föranleda ett strikt skadeståndsansvar även om åtagandet inte skett i form av en uttrycklig garanti eller utfästelse. Det bör i och för sig inte vara en förutsättning för ett strängare skadeståndsansvar att det förekommit positiva uppgifter. Säljarens allmänna uppträdande i förening med karaktären av det fel varom det är fråga kan motivera att skadeståndsskyldighet inträder även i avsaknad av specifika uppgifter.[9] Det bör dock understrykas att inte heller varje "abstrakt" fel får innebära att tjänsten skall anses sakna egenskap som kan anses utfäst. Däremot bör ett väsentligt fel som utgör en fundamental avvikelse från den standard konsumenten utan vidare ägt förutsätta kunna föranleda ett strikt skadeståndsansvar. I vart fall gäller detta, såsom nu är ifråga, vid avtal mellan näringsidkare och konsument.[10]

Mot ett allmänt strikt skadeståndsansvar för utfästelser vid avtal om tjänster talar att tjänster som regel är något som inte existerar i avtalsögonblicket utan som skall presteras. Det utfästelsen gäller ligger så att säga i tiden efter det att utfästelsen görs. Garantiansvaret enligt de köprättsliga reglerna tar närmast sikte på beskaffenheten hos egendom som existerar vid den tidpunkt då utfästelsen görs. Enligt 42 § andra stycket köplagen är det ett uttryckligt villkor för ansvar att godset "vid köpet" saknade den tillförsäkrade egenskapen.[11] Även utfästelseansvaret enligt jordabalken torde i första hand ta sikte på fastighetens beskaffenhet vid köpet men någon begränsning i detta hänseende görs inte i lagtexten. Vid avtal om tjänster är det mindre praktiskt att räkna med garantier om något som existerar vid avtalstillfället. I och för sig kan det tänkas utfästelser om beskaffenhet av visst material som skall användas, men i övrigt följer av naturliga skäl att garantierna måste kunna gälla även i förhållande till avtalstidpunkten framtida prestationer. De kan – såvitt gäller felansvaret – avse sättet för utförandet eller resultatet av tjänsten.

Vad som senast har anförts hindrar inte att näringsidkaren enligt utredningens mening bör åläggas ett strikt skadeståndsansvar om han genom

[8] Jfr Agell i SvJT 1972 s. 739. Ang. uttrycken "konkret" och "abstrakt" fel se 11.1.

[9] SOU 1976:66 s. 309.

[10] Jfr HD:s dom DT 14/1978.

[11] Ang. innebörden härav se Almén § 42 vid not 88–90 a. Se dock SOU 1976:66 s. 309 och NOU 1976:34 s. 77 f.

en uttrycklig garanti åtagit sig att t. ex. åstadkomma ett visst resultat. Samma ansvar bör följa även utan en uttrycklig garanti beträffande sådant som kan anses utfäst. Med vad som kan anses utfäst bör då emellertid bara förstås sådant som på ett mycket tydligt sätt – uttalat eller underförstått – har stöd i det individuella avtalet. Detta gäller i synnerhet om det är fråga om något som skall presteras och alltså inte existerar vid avtalstillfället.

Vad härefter gäller frågan om näringsidkaren bör ha ett strängare skadeståndsansvar också när han gjort utfästelser beträffande *tiden* för avlämnandet, torde – som nämnts – ett sådant ansvar redan kunna följa av allmänna rättsgrundsatser. Frågan blir därför närmast om ansvaret bör lagfästas. Något lagfäst garantiansvar vid dröjsmål förekommer som redan påpekats inte inom köprätten. Köplagsförslaget innebär inte heller någon ändring på den punkten.[12] Eftersom konsumenttjänstlagen föreslås få gemensamma regler för skadestånd på grund av fel och på grund av dröjsmål, är det emellertid enligt utredningens mening naturligt att låta en lagregel om strikt ansvar för utfästelser bli formellt tillämplig även beträffande tiden för avlämnandet.

Ett strikt skadeståndsansvar är ofta förenat med *undantag för force majeure*. Så är t. ex. fallet med säljarens skadeståndsskyldighet vid leveransavtal enligt köplagen (24 § och 43 § andra stycket). Något uttryckligt undantag för force majeure förekommer inte vid säljarens garantiansvar vare sig enligt köplagen eller jordabalken. Därmed är emellertid inte sagt att man inte måste räkna med ett sådant undantag i vissa fall.[13] Ytterst får det bero på en tolkning av själva utfästelsen. Har utfästelsen förenats med ett uttryckligt undantag för force majeure är ett sådant i regel giltigt. Vid en utfästelse som gäller beskaffenheten hos något som existerar vid avtalstillfället, t. ex. material som skall användas vid utförandet av en tjänst, skulle det dock te sig motsägelsefullt att låta näringsidkaren gå fri från ansvar om materialet avviker från det som är utfäst och detta beror på omständigheter av force-majeure-natur. Annorlunda förhåller det sig vid utfästelser som gäller sådant som ligger i tiden efter utfästelsen, t. ex. tidpunkten för avlämnandet. Här kan man inte bortse från möjligheten att parterna räknat med att force majeure skall befria näringsidkaren från ansvar. Det kan ofta finnas skäl att intolka ett sådant undantag i avtalet. Om avtalssituationen inte ger något som helst stöd för ett force-majeure-undantag bör emellertid den näringsidkare som åtar sig en garanti för ett visst förhållande därmed också anses ha tagit på sig risken för att garantin inte kan infrias på grund av force majeure. Något allmänt undantag för force-majeure-situationer bör med andra ord inte införas. Ett sådant undantag skulle för övrigt göra att det strikta garantiansvaret i praktiken kom att ligga så nära det grundläggande presumtionsansvaret vid fel och dröjsmål att det blev i det närmaste meningslöst och i vart fall förvillande.

Med hänsyn till vad som här har anförts, föreslår utredningen en regel enligt vilken näringsidkaren har att svara oavsett försummelse, om tjänsten avviker från vad som kan anses utfäst av näringsidkaren (4 kap. 1 § andra stycket).

[12] SOU 1976:66 s. 244.

[13] Karlgren, Felansvaret, s. 16 f. Se betr. norsk rätt Augdahl s. 244.

13.2 Person- och sakskada såsom följd av fel och dröjsmål

Näringsidkarens kontraktsbrott kan, som redan nämnts, inte bara orsaka ren förmögenhetsskada för konsumenten. Det kan också inträffa att t. ex. ett fel i den utförda prestation får till följd att konsumenten – eller någon annan – drabbas av person- eller sakskada. Fråga är om näringsidkarens ansvar bör omfatta följdskador även av detta slag. I viss utsträckning har denna fråga att göra med det s. k. produktansvaret. Produktansvaret ligger, kan man säga, i gränstrakterna mellan den utomobligatoriska skadeståndsrätten och tillämpningsområdet för de avtalsrättsliga, främst då de köprättsliga, skadeståndsreglerna.

13.2.1 *Produktansvaret*

För köprättens del har det gällt att bestämma köplagens tillämplighet på skador som beror på att gods har skadebringande egenskaper. Utmärkande för denna situation är, att en egenskap hos den sålda egendomen vållar skada på *annans egendom* – i allmänhet köparens – eller på någon *person*. En defekt i en såld maskin skadar t. ex. material, som behandlas med maskinen, eller arbetaren som begagnar denna. Vad gäller ansvaret för skadebringande egenskaper finns skäl att hålla isär säljarens ansvar gentemot köparen och tillverkarens ansvar gentemot tredje man.

Säljarens ansvar. En skadebringande egenskap hos en såld vara utgör i regel ett fel i denna. En konsekvens härav skulle vara att en skada borde ersättas enligt köprättsliga regler, under förutsättning av adekvat kausalsammanhang mellan felet och skadan. Sådant adekvat kausalsammanhang finns i de flesta praktiska fall. Det är t. ex. mycket sannolikt att, om en säljare levererar en oljecistern som läcker, köparens olja rinner ut och förorsakar skada på annan köparens egendom.

I motiven till köplagen uttalades att förslaget inte åsyftade någon lösning av spörsmålet om säljarens ansvarighet för skadebringande egenskaper hos sålt gods.[1] Frågan om köplagens tillämplighet sattes på sin spets i rättsfallet NJA 1918 s. 156:

> En lantbrukare, vars kreatur tagit skada av utfodring med jordnötskakor, krävde skadestånd av leverantören p. g. a. att skadan orsakats av ricinhalt hos kakorna. Köparens talan ogillades av HD, enär hans förlust icke vore att hänföra till sådan skada som avses i 43 § köplagen samt säljaren varken kunde anses vållande till förlusten eller såvitt visats på annan grund vore ansvarig för densamma.

Genom detta rättsfall fastslogs att köprättsliga bestämmelser som huvudregel inte är tillämpliga när köpt gods skadat köparens egendom. Med "annan grund" åsyftades sannolikt särskild utfästelse.[2] Prejudikatet har tolkats så, att enligt svensk rätt säljaren är ansvarig för skadebringande egenskaper endast om han garanterat frånvaron av sådana eller om vållande ligger honom till last. Garantin behöver inte vara uttrycklig utan kan framgå t. ex. av påskrift på varan eller av en reklambroschyr som beskriver varans egenskaper. Vållandet kan bestå inte bara i fel vid tillverkningen utan också i underlåtenhet att undersöka varan före leveransen till köparen eller att

[1] NJA II 1906 nr 1 s. 80.

[2] Karlgren, Produktansvaret (1971) s. 22.

lämna denne nödiga upplysningar om vad som är känt för säljaren.

Av särskilt intresse för utredningen i detta sammanhang är rättsfallet NJA 1943 s. 188, som inte gällde försäljning utan reparation:

En privatperson hade inlämnat en elektrisk bordslampa för reparation. Sedan reparatören inmonterat en ny sladd i lampan återställdes den till konsumenten. När konsumenten några dagar härefter handskades med lampan fick hon elektrisk ström genom kroppen med påföljd att hon ådrog sig svåra skador. Svea hovrätt – vars dom fastställdes av HD – fann att det av omständigheterna framgick att olyckshändelsen haft sin grund i bristande noggrannhet vid utförandet av reparationsuppdraget och att reparatören därför icke kunde undgå skyldighet att utge ersättning p. g. a. olyckshändelse.

Av betydelse för produktansvarets innebörd och av särskilt intresse i detta sammanhang är vidare rättsfallen NJA 1951 s. 271 och NJA 1968 s. 285.

I NJA 1951 s. 271 levererade ett bolag en monteringsfärdig lagringskällare och ställde därjämte en montör till köparens förfogande. Tre år efter uppförandet rasade källaren varvid ett varulager fördärvades. Det konstaterades bl. a. att det funnits svetsfogar av underhaltig beskaffenhet i de bärande järnbågarna. Avtalet ansågs i vad avsåg materialleveransen vara att bedöma enligt köplagen. Då köparen icke reklamerat inom den i 54 § köplagen föreskrivna fristen och vårdslöshet ej låg säljaren till last, ansågs säljaren emellertid fri från ersättningsskyldighet för skadan i vad denna berodde på felet i bågarna. – På grund av det fel som begåtts vid *uppförandet* ålades bolaget att gottgöra köparen hälften av den uppkomna skadan.

NJA 1968 s. 285. En lantbrukare vände sig till en lantmannaförening och träffade med föreningen avtal om ogräsbekämpning genom besprutning av en dillodling. Det av föreningen rekommenderade medlet skadade dillen. Föreningen blev ersättningsskyldig. HD anförde att avtalet mellan lantbrukaren och föreningen fick anses innebära att föreningen åtagit sig att svara för att dillodlingen icke skulle skadas genom besprutningen. Föreningen blev ansvarig på grund av sina i samband med försäljningen lämnade sakkunniga råd.

Rättsfallet NJA 1951 s. 271 tyder på att domstolarna i gränsområdet mellan typiska felpåföljder och typiska fall av skadebringande egenskaper skulle vara benägna att tillämpa felreglerna. Säljaren torde sålunda ansvara enligt felreglerna åtminstone för sådan förlust som kan anses vara en typisk ekonomisk följdskada av fel. Rättsfallet NJA 1968 s. 285 visar ett utsträckt bruk av garantiresonemang. Domen utvisar ej klart vilken betydelse som tillmätts det förhållandet att användningen av ogräsmedlet varit ett led i föreningens utförande av det arbetsbeting varom avtal slutits med lantbrukaren. Att föreningen utnyttjade medlet just för fullgörande av arbetsbetinget skulle enligt Karlgren kunna vara ett särskilt och vägande argument till stöd för det strikta ansvaret.[3] Bengtsson förmodar att utgången skulle ha blivit densamma även om föreningen under motsvarande förhållanden i övrigt levererat medlet för att lantbrukaren skulle sköta besprutningen själv.[4]

Något fall där en *friskrivningsklausul* i avtalet åberopats av säljaren mot köparens skadeståndskrav synes inte finnas i refererad praxis. Sådana klausuler är inte ovanliga. Klausulernas giltighet är dock ofta tvivelaktig.[5]

Sammanfattningsvis anses gälla att *säljarens ansvar* i huvudsak följer utomobligatoriska principer men att betydelsen av garanti utgör ett kontrakts-

[3] Karlgren a. a. s. 38.

[4] SvJT 1969 s. 49.

[5] Karlgren a. a. s. 144. Jfr SOU 1974:83 s. 179 f.

rättsligt inslag. Den nuvarande ovissheten om inverkan av ansvarsfriskrivelse gör det också tveksamt hur långt det kontraktsmässiga inflytandet sträcker sig.[6]

Tillverkarens ansvar. Skadeståndsansvaret på grund av vållande gäller ej endast skada som drabbar köparen direkt utan även skada som drabbar tredje man, t. ex. någon som är anställd hos köparen eller en person till vilken köparen sålt egendomen vidare. Ansvaret drabbar ofta tillverkaren i denna hans egenskap, oberoende av det sätt på vilket godset sedan nått den person som lidit skadan. Tillverkare kan på detta sätt komma att ansvara mot konsumenten, oavsett att denne köpt det skadebringande godset av en detaljhandlare. När fråga är om tillverkarens ansvar förekommer en sträng aktsamhetsbedömning vilket medför att ansvaret närmar sig det rent strikta.

NJA 1961 s. 94. En kvinna skadades när hon rengjorde en bäddsoffa, genom att en s. k. no-sag-fjäder gled ur sin hylsa, sprätte upp och träffade henne i ögat. Hennes man hade köpt soffan av en möbelaffär som i sin tur köpt den från en möbelfabrik. Hon riktade skadeståndstalan mot tillverkaren. Då denne underlåtit att "bocka" fjädrarna ansågs han skadeståndsskyldig.[7]

Om en säljare garanterat frånvaron av skadebringande egenskaper, blir han – som nämnts ovan – skadeståndsskyldig mot köparen ifall garantin visar sig felaktig. Under vissa förhållanden kan emellertid tillverkarens/säljarens uttalanden om den sålda egendomens beskaffenhet få verkan även gentemot senare förvärvare. I NJA 1952 s. 184 hade en konstnärinna dekorerat halsdukar med inköpt bläck. När bläcket ej såsom utfästs i en reklambroschyr visade sig vattenfast och halsdukarna därför blev värdelösa, ansågs tillverkaren vållande och konstnärinnan fick skadestånd. I detta fall hade konstnärinnan inköpt bläcket direkt från tillverkaren, men det är sannolikt att utgången skulle ha blivit densamma om hon hade köpt det av en detaljhandlare, vilken i sin tur köpt det av den för reklambroschyren ansvarige tillverkaren.[7a]

Sammanfattningsvis torde beträffande *tillverkarens ansvar* kunna sägas att han har ett strängt ansvar för skadebringande egenskaper. Ansvaret för egenskaper som kan leda till personskada synes vara på väg att bli ett ansvar för felaktighet vid tillverkning snarare än ett culpaansvar i egentlig mening. Ansvaret för tillverkaren kan därigenom bli strängare än ansvaret för en säljare som ej själv är tillverkare, eftersom denne i allmänhet torde ansvara blott om han kände till eller bort känna till felaktigheten. Genom att tillverkaren kan svara för garantier eller för oriktiga uppgifter får hans ansvar också ett kontraktsmässigt inslag.[8]

I ett rättsfall avgjort av högsta domstolen 1977 har *importören* av en s. k. hårcurlerapparat ålagts ansvar för skador som drabbat en person när apparaten exploderade. Genom domen ålades importören ansvar för annans vållande, nämligen vållande på tillverkarens sida. Det framhölls i domen att det var fråga om en produkt avsedd att användas för enskilt bruk, dvs. av konsumenter.[9]

För att utreda frågan om ersättning för skador orsakade av farliga produkter arbetar sedan 1973 *produktansvarskommittén* (Ju 1973:08). Kommittén har i uppdrag att föreslå ersättningsregler som ger ett förbättrat ekonomiskt skydd för den som drabbats av produktskada. Ersättningsreglerna

[6] Hellner, Skadeståndsrätt s. 217.

[7] Jfr Karlgren a. a. s. 187 f.

[7a] Rättsfallet är även behandlat i avsnitt 6.1.1.

[8] Hellner, Skadeståndsrätt s. 219.

[9] NJA 1977 s. 538.

skulle emellertid inte omfatta alla typer av produktskador utan bara sådana som orsakas av produkter vilka genom sin beskaffenhet erbjuder specifika skaderisker (farliga produkter). Kommittén har lagt fram ett delbetänkande, Produktansvar I, med förslag till lag om ersättning för läkemedelsskada.[10] Genom tilläggsdirektiv har kommittén fått i uppdrag att överväga om Sverige skall tillträda den i Europarådet utarbetade konventionen rörande personskador. Kommittén skall emellertid också överväga om det finns behov av att införa regler om ett allmänt, objektivt produktansvar för sakskador som drabbar enskilda konsumenter.[11]

Undantaget i 19 § KKL. Konsumentköplagen gäller inte för skadebringande egenskaper i sålt gods. Köplagsutredningen föreslog inte några regler härom och anförde som skäl för detta dels att ämnet ligger på gränsen mellan köprätten och den allmänna skadeståndsrätten, dels att det har nära samband med frågor om försäkring av säljares och tillverkares skadeståndsansvar.[12] I propositionen med förslag till konsumentköplag anslöt sig föredragande statsrådet till utredningens ståndpunkt och anförde ytterligare att frågan om införande av tvingande regler med en vidare tillämpning borde anstå till dess resultatet av utredningsarbetet på produktskadeområdet föreligger.[13] (Produktansvarskommittén hade tillsatts efter det att köplagsutredningen avlämnat förslaget till konsumentköplag.)

I överensstämmelse med här redovisade överväganden innehåller konsumentköplagen i 19 § en uttrycklig bestämmelse om att lagen inte äger tillämpning "på ersättning för förlust som köparen lider genom personskada eller skada på annan egendom än den sålda varan". Regeln begränsar räckvidden av såväl lagens regler om säljarens skadeståndsskyldighet som lagens bestämmelser om tredje mans skadeståndsansvar.

I produktansvarskommitténs tilläggsdirektiv uttalas att kommittén bör behandla frågan om produktansvar i konsumentförhållanden i nära samråd med konsumentköpsutredningen (Ju 1977:83).

Köplagsutredningen uttalar i sitt betänkande[14] att problemen med ansvaret för produktskador är sådana att de inte lämpligen bör behandlas i samband med det ordinära felansvaret. Köplagsutredningen föreslår att en regel av samma innehåll som i konsumentköplagen tas in även i köplagen. I specialmotiveringen till den föreslagna regeln – 43 § fjärde stycket – uttalas att avsikten inte är att ta ställning till hur gränsen skall dras mellan köprättsliga regler och principerna för produktansvar.

13.2.2 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

På konsumenttjänsternas område kan det inträffa sak- och personskador vilka principiellt sett kan jämställas med de s. k. produktskadorna på köprättens område.[1]

Skador av här ifrågavarande slag kan orsakas av att reservdelar eller annat *material* som använts vid tjänstens utförande varit behäftat med fel eller i övrigt haft skadebringande egenskaper. Vid besprutning av fruktträden i en villaträdgård använder den anlitade trädgårdsmästaren ett preparat som

[10] SOU 1976:23.

[11] Dir 1977:84.

[12] SOU 1972:28 s. 58.

[13] Prop. 1973:138 s. 138.

[14] SOU 1976:66 s. 159.

[1] Dahl, Produktansvar (Kbhvn 1973) s. 203–275 och Bengtsson i SvJT 1974 s. 316.

skadar träden. Färgning av jumper sker med icke tvättäkta färg så att när jumpern senare tvättas tillsammans med andra plagg dessa förstörs. En komponent, som vid en TV-reparation installeras på ett i och för sig riktigt sätt, är behäftad med fel som senare orsakar att TV-apparaten exploderar. En mutter som används i samband med reparation av styrinrättningen på en bil råkar vara så svag att den senare går itu med en trafikolycka som följd. Vid tillbyggnad av en balkong till en villa används järnbalkar med svetsfogar av underhaltig beskaffenhet, vilket får till följd att balkongen senare rasar och dödar eller skadar flera personer.

Näringsidkarens ansvar för skadebringande egenskaper hos material eller reservdelar som han använt vid tjänstens utförande torde i princip vara detsamma som en säljares i motsvarande situation. Han skulle alltså bara ansvara om han garanterat frånvaron av skadebringande egenskaper eller om vållande ligger honom till last.

NJA 1945 s. 189. En lastbil hade reparerats på en bilverkstad, varvid bland annat motorn försetts med nya kannor, anskaffade av verkstadens ägare. Sedermera gick en av kannorna sönder och skadade motorn svårt. Talan väcktes mot verkstadens ägare. I hovrättens av HD fastställda dom anfördes, att den förlust, som tillskyndats ägaren, "icke vore att hänföra till sådan skada som avsågs i 43 § andra stycket köplagen". Då verkstadsägaren ej heller kunde anses vållande till berörda förlust och inte på annan grund ansågs ansvarig för densamma, ogillades käromålet.

På tjänsternas område kan det också inträffa person- och sakskador som en följd av *felgrepp* eller försummelse under själva arbetet: Vid service på bil försummar verkstaden att kontrollera oljenivån i växellådan med påföljd att denna senare "skär". Vid reparation av elsystemet på bil sker omkoppling av batteriet så att bilens bandspelare havererar. Reparation av frysbox sker på ett icke fackmässigt sätt så att matvaror förstörs. Vid VVS-arbeten i en villa sker en felkoppling med översvämning och grundskador som följd. Vid ombyggnad av en bostadsrättslägenhet begås fel som får till följd att ett tak senare rasar in och vållar personskador. Vid byte av däck blir ett hjul inte fastskruvat varför detta senare lossnar med dikeskörning och dödsfall som följd. Vid el-arbeten i en sommarstuga dras ledningarna så att kortslutning senare uppstår och förorsakar eldsvåda och dödsfall.

De nu återgivna exemplen (felgreppsfallen) utmärks av att skadan har sin orsak inte i använt material utan i felgrepp under arbetet. Till denna grupp kan även hänföras sådana fall där näringsidkaren använt i och för sig felfritt material för ett i det aktuella fallet olämpligt ändamål. Han har exempelvis inte följt av materialtillverkaren givna instruktioner. Medan de tidigare nämnda materialfelsfallen i princip får anses ligga inom området för det egentliga produktansvaret (om man därmed avser ansvar för skadebringande egenskaper i sålt gods) är man när det gäller felgreppsfallen utanför detta område. Helt allmänt torde emellertid gälla att principerna för produktansvar är tillämpliga inte bara vid sålt gods utan även vid utförda tjänster. Flera av de till grund för produktansvarsläran liggande rättsfallen har mer eller mindre direkt gällt ansvar för skador på grund av utförda tjänster. (NJA 1943 s. 188 ang. den elektriska bordslampan, NJA 1951 s. 271 ang. den monteringsfärdiga lagringskällaren och NJA 1968 s. 285, "dillod-

lingsfallet"). Gränsfall där kontraktsreglerna tar över torde dock finnas även på tjänsteområdet. Man kan möjligen anta att näringsidkarens ansvar i felgreppsfallen är strängare än i materialfallen, där näringsidkarens situation jämställdes med säljarens. När skadan är en följd av något felgrepp vid arbetets utförande finns det sålunda anledning att anta att näringsidkaren – i principiell överensstämmelse med vad som gäller för tillverkaren – blir ansvarig redan på denna grund. Det skulle alltså här snarare vara fråga om ett nästan strikt ansvar än ett egentligt culpaansvar.

13.2.3 *Utredningens överväganden*

Frågan för konsumenttjänstutredningens del är om utredningen skall lägga fram förslag till regler om ansvaret för de nyss berörda typerna av skador. Av betydelse för utredningens ställningstagande är givetvis i vilken utsträckning konsumenten redan idag kan anses ha ett skydd på grund av principerna om produktansvar. Av intresse är naturligtvis också vilka regler produktansvarskommittén kan tänkas komma att föreslå i berörda hänseenden. Som nämnts är produktansvarskommitténs arbete i första hand inriktat på ansvar för personskador. Det är dock inte uteslutet att kommittén kommer att lägga fram förslag om tillverkares ansvar även för sakskador på grund av varors skadebringande egenskaper. Ett sådant ansvar skulle i så fall kunna få betydelse på tjänsteområdet såvitt gäller skadebringande egenskaper hos reservdelar och annat material som används vid utförandet.

En utgångspunkt är under alla omständigheter vad som kan anses falla inom ramen för utredningens uppdrag. Enligt direktiven har utredningen att lägga fram lagregler beträffande avtalsförhållanden mellan näringsidkare och konsumenter. Det är alltså fråga om en *obligationsrättslig reglering* och frågan om ansvar för skador som drabbar tredje man faller därmed utanför uppdraget. – I direktiven sägs att behovet av lagregler bör övervägas för sådana fall "att ett felaktigt utfört arbete på en sak kan ha försatt denna i sämre skick än förut eller eventuellt lett till att den har blivit helt förstörd". Till denna kategori kan i och för sig hänföras inte bara s. k. behandlingsskador (se 13.3), utan även vissa av de tidigare i detta avsnitt behandlade s. k. felgreppsfallen. Det i direktiven gjorda uttalandet torde emellertid få ses mera såsom ett exempel än en avsedd begränsning av utredningsuppdraget. Om det beträffande näraliggande fall finns ett reformbehov, torde utredningen med hänsyn till det sätt på vilket direktiven i övrigt är skrivna ha frihet att lägga fram regler även beträffande sådana fall.

Till att börja med kan det finnas anledning att skilja mellan ansvaret för *personskador*, å ena sidan, och ansvaret för *sakskador*, å den andra. Medan det oftast torde bero på en slump om personskadorna drabbar konsumenten (avtalsparten) eller tredje man, torde sakskadorna generellt sett drabba just konsumentens egendom. Näringsidkaren anses ha ett strängare ansvar för personskador än för sakskador. Hans möjligheter att friskriva sig från ansvar anses vidare vara mer begränsade när det gäller personskador än när det gäller sakskador. Socialförsäkringen och – vid bilolyckor – trafikförsäkringen utgör ett betydelsefullt grundskydd för den som drabbas av personskada. Den som drabbas av sakskada saknar generellt sett ett sådant skydd. Med

hänsyn till de här mycket översiktligt redovisade skillnaderna mellan ansvaret för sakskada och ansvaret för personskada torde man med visst fog kunna göra gällande att reformbehovet är större – även om skadorna såsom sådana är mindre – när det gäller ansvaret för sakskador. Oavsett hur det förhåller sig med reformbehovet är personskadeproblemen av den art att de inte naturligen kan behandlas av konsumenttjänstutredningen. Personskadorna ligger också mera avlägset från de avtalstyper som nu är ifråga. Beträffande sakskadorna är läget annorlunda. Som antytts torde de lättare kunna regleras i ett obligationsrättsligt sammanhang. Härtill kommer att de till sin typ mycket liknar de behandlingsskador och andra egendomsskador beträffande vilka konsumenttjänstutredningen föreslår ansvarsbestämmelser (se 13.3).

Med hänsyn till vad som här har anförts anser utredningen att konsumenttjänstlagen över huvud taget inte skall gälla ersättning för förlust som konsumenten lider genom personskada. Härvidlag överensstämmer utredningens förslag med bestämmelsen i 19 § konsumentköplagen och med den uttryckliga regel som, för den allmänna köprättens del, föreslås av köplagsutredningen.

Beträffande frågan om näringsidkarens ansvar för sakskador i här aktuellt hänseende skall omfattas av konsumenttjänstlagen, finns det skäl att skilja mellan de s. k. materialfallen och de s. k. felgreppsfallen.

Vad först gäller *materialfallen* – den typ av skador som inträffar såsom en följd av att reservdelar eller annat material som använts vid tjänstens utförande haft skadebringande egenskaper – får dessa anses ligga inom det egentliga produktansvarets ram. I den mån näringsidkaren inte varit vållande eller garanterat frånvaron av de skadebringande egenskaperna går han alltså enligt gällande rätt i princip fri från ansvar. Ansvaret drabbar som regel i stället tillverkaren eller eventuellt importören. Om man bortser från de berörda undantagen och ser till "rena materialfall", bör det enligt utredningens mening inte komma ifråga att i detta sammanhang ålägga näringsidkaren något ansvar för skadebringande egenskaper i dessa fall. Enligt vad utredningen föreslår beträffande näringsidkarens primära skadeståndsansvar, är materialfel en av de omständigheter som han skall kunna åberopa till befrielse från ersättningsskyldighet. Som nämnts kan för övrigt produktansvarskommittén komma att uttryckligen reglera konsumentens rätt till ersättning för skador som drabbar konsumentens egendom på grund av att använt material haft skadebringande egenskaper.

Vad härefter gäller näringsidkarens ansvar i *felgreppsfallen* är läget annorlunda. Om konsumentens egendom skadas såsom en följd av att näringsidkaren gjort sig skyldig till fel eller försummelse under tjänstens utförande, har konsumenten inte någon möjlighet att få ersättning från någon i ett tidigare led. Även om skador av detta slag kan sägas ligga på gränsen till produktansvaret, är det näringsidkaren – i sin egenskap av "tillverkare" – och inte någon annan som bör svara för skadorna. Om produktansvarskommittén kommer att reglera ansvaret för sakskador kommer skador av denna typ med all sannolikhet att lämnas utanför. Beträffande de skador på konsumentens egendom som inträffar såsom en omedelbar följd av näringsidkarens vållande föreslår utredningen att han skall ha skadeståndsskyldighet.

ansvar enligt konsumenttjänstlagen (se 13.3.2). Skillnaden mellan sådana skador som inträffar i samband med tjänstens utförande och de följdskador på konsumentens egendom som inträffar i de s. k. felgreppsfallen är i praktiken inte stor. Om en bilverkstad försummar att fylla på olja i en motor, kan denna lika väl "skära" under konsumentens körning efter avhämtandet som under verkstadens egen provkörning. Slarv vid montering av en taklampa kan göra att denna faller ner och går sönder och skadar annan egendom. Detta kan lika väl inträffa efter som före arbetets avslutande. Ofta beror det alltså på en slump om skadan visar sig före eller efter avlämnandet. För konsumenten är den negativa effekten densamma. Enligt utredningens mening bör näringsidkaren därför åläggas ett ansvar även för skador på konsumentens egendom som inträffar som en följd av fel från näringsidkarens sida. Det skall dock framhållas att utredningen självklart inte avser att ansvaret skall gälla andra skador än sådana som är en adekvat följd av näringsidkarens försummelse. I avsnitt 13.4.4 utvecklar utredningen vidare sin syn på hur skadeståndets omfattning i vissa fall bör begränsas ytterligare med hänsyn bl. a. till vad som är en normal förlust i liknande fall.

Detta avsnitt har hittills närmast rört följdförluster genom person- och sakskada på grund av att tjänsten – utfört arbete eller använt material – varit felaktig i något avseende. En skada av ifrågavarande slag kan emellertid drabba konsumenten på grund av att näringsidkaren gjort sig skyldig till dröjsmål. Som exempel på en sakskada som inträffar till följd av dröjsmål kan nämnas det fallet att frysta matvaror förstörs på grund av att en näringsidkare inte kommer i tid för att reparera en frysbox. Om dröjsmålet beror på näringsidkarens försummelse, bör han rimligen vara skyldig att utge skadestånd till konsumenten.

Mot bakgrund av vad som anförts i detta avsnitt föreslår utredningen en uttrycklig regel enligt vilken skadeståndsansvaret vid fel och dröjsmål även omfattar skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt (4 kap. 1 § tredje stycket).

13.3 Förutsättningar för skadestånd på annan grund än fel eller dröjsmål

Såsom har utvecklats i kapitel 8 menar utredningen att kraven på näringsidkarens prestation i första hand bör gå ut på ett visst resultat och att tjänsten skall vara klar inom viss tid. Det är bara brott mot dessa förpliktelser – som med visst fog kan kallas näringsidkarens huvudförpliktelser – som utgör fel resp. dröjsmål enligt den lagteknik som utredningen funnit lämplig. Om näringsidkaren bryter mot andra avtalsförpliktelser har konsumenten inte de befogenheter som föreslagits i avsnitten 11.5.6 och 12.3.5. Vad som anförts hittills i detta kapitel har i princip inte heller gällt annat än skadestånd på grund av fel och dröjsmål.

De krav på näringsidkarens prestation, som enligt utredningens mening bör följa av avtalet, men som inte sanktioneras genom fel- eller dröjsmåls-

påföljder, måste mot bakgrund härav upprätthållas genom särskilda bestämmelser. När det gäller näringsidkarens skyldighet att i vissa situationer utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt och att under vissa förutsättningar avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten, föreslår utredningen att brott mot dessa förpliktelser skall få effekt på prisets bestämmande.[1] När det gäller s. k. instruktionsfel – försummelse av plikten att ge riktiga och erforderliga instruktioner – bör dessa enligt utredningens mening kunna beaktas i den mån de får effekt på resultatet av tjänsten, dvs. såsom vanliga fel.[2] Vid sidan av nu nämnda särskilda skyldigheter går näringsidkarens omsorgsplikt bl. a. ut på att vårda föremål som han för tjänstens utförande har i sin besittning och att även i övrigt vara aktsam med konsumentens egendom. Försummar näringsidkaren denna plikt så att egendomen skadas bör konsumenten rimligen tillförsäkras vissa befogenheter gentemot näringsidkaren. Det ligger här otvivelaktigt närmast till hands med regler om rätt till skadestånd. Redan enligt gällande rätt har konsumenten i princip rätt till ersättning för sakskada i dessa situationer.

13.3.1 *Gällande rätt beträffande ansvaret för sakskador*

Vårdskador

Näringsidkares vårdplikt kan förekomma i olika sammanhang. Vid avtal om arbete på lös sak och fast egendom kan vårdplikten ses som en biförpliktelse till förpliktelsen att utföra den beställda tjänsten. Vid avtal om förvaring (deposition) går avtalet i första hand ut på att vårda en sak. Det har ansetts rimligt att lägga samma ansvar som vid *förvaring* på den som i affärslivet tar hand om en sak, när vården är en biförpliktelse till annat avtal, t. ex. om reparation. I de fall där vårdplikten ingår som en biförpliktelse i ett avtal kan man därför till stor del tillämpa de regler som gäller för förvaring analogt. Om saken tagits om hand som ett led i näringsidkares yrkesmässiga verksamhet torde det sakna betydelse om han betingat sig något särskilt vederlag för förvaringen eller ej.[3]

Sedan saken överlämnats, är förvararen skyldig att vårda den. Vid bristande omsorg om saken är skadeståndsskyldighet den viktigaste påföljden. Av 12 kap. 2 § handelsbalken och rättspraxis framgår att förvararen normalt inte svarar för kasuella skador på omhändertaget gods. Undantag gäller dock om han åtagit sig ett sådant rent strikt ansvar eller då detta någon gång anses följa av sedvana. Av intresse är här rättsfallet NJA 1946 s. 338, som gällde hotellinnehavares och garderobiärs ansvar för en förkommen päls. Underrätten, vars dom ej ändrades, gick inte in på frågan om vårdslöshet utan uttalade bara, att det måste anses vara ett åliggande för hotellinnehavare att ansvara för klädespersedlar som gäster för förvaring överlämnar till personal på hotellet. Med hänsyn till garderobiärens ställning hade han enligt domen samma åliggande.

Frågan, vilken omsorg som en förvarare är skyldig att iaktta vid vården, beror bl. a. av den egenskap vari han åtagit sig denna. Man får vid bedömningen av culpafrågan överväga hur en samvetsgrann och kunnig yrkesman av den aktuella kategorin kan antas ha ordnat vården i motsvarande

[1] Se avsnitt 9.5 (början).

[2] Se avsnitt 11.1.

[3] Bengtsson, Avtalstyper s. 81, 90 och 114, Hellner i SvJT 1960 s. 608 noten och Wikander s. 34 f.

situation. Sedvanan på området får självfallet stor betydelse. Har inte förvararen hållit detta mått, blir han ansvarig för skadan.

Om skadan har orsakats av att förvararen underlåtit något åtgärd som han uttryckligen åtagit sig till sakens skydd, blir han naturligtvis också ersättningsskyldig. Nyttjar han saken i eget intresse utan att ägaren medgett det, torde han utan vidare svara för kasuella skador, som inte skulle ha inträffat, om han förfarit kontraktsenligt. Eventuellt gäller detsamma vid andra avvikelser från ägarens föreskrifter.

Å andra sidan minskar det helt naturligt förvararens skyldigheter att ägaren vid avtalet känt till att vissa skyddande åtgärder ej skulle vidtas men inte påkallat sådana. Man kan då uppfatta situationen så att förvararen genom avtalet endast åtagit sig en begränsad vårdplikt. Högsta domstolen torde ha resonerat så i rättsfallet NJA 1938 s. 611 där bilägares skadeståndstalan mot garageägare ogillades. Bilägaren hade känt till att garaget inte stod under ständig tillsyn medan det var olåst och han hade tillåtit att startnyckeln fått sitta kvar under förvaringen.

Utan stöd av särskilt åtagande eller en klar sedvana vid den aktuella typen av förvaring torde förvararen inte vara pliktig att försäkra godset. Har han eftersatt en sådan skyldighet blir han emellertid ansvarig för skada som skulle ha täckts av försäkringen, oavsett om skadan inträffat genom ren olyckshändelse.

I fråga om bevisbördan vid yrkesmässig förvaring gäller ett presumtionsansvar.

HD:s dom DT 31/1978. Sheraton Hotel hade omhändertagit en väska som kvarglömts av en gäst. Väskan förkom vid inbrott. HD uttalade att det för att hotellet skulle gå fritt från skadeståndsansvar måste framgå av utredningen, att försummelse med avseende på förvaringen av väskan inte låg hotellet till last. I fallet befanns hotellet vara exculperat, bl. a. med hänsyn till att väskans ägare ej upplyst om att den innehöll sedlar och särskilt värdefulla handlingar.

Ägaren anses som huvudregel skyldig att styrka att skadan uppkommit under vården om detta bestrids av förvararen. Det är dock oklart, om samma bevisskyldighet gäller i sådana affärsmässiga sammanhang där det faller sig naturligt att förvararen utövar viss kontroll, när godset tas emot.

NJA 1951 s. 365 ang. ansvar för Stockholms frihamnsaktiebolag. Till befrielse från depositarieansvar för brist i varuparti hade bolaget enligt HD att visa att bristen uppstått innan sådant ansvar inträtt för varupartiet.

Det åligger under alla omständigheter förvararen att visa, att skada under vårdtiden orsakats av förhållanden som inte innebär att han gjort sig skyldig till culpa. Är orsaken outredd blir alltså förvararen ansvarig utom i de undantagsfall där han bevisligen iakttagit all omsorg för att förhindra alla tänkbara skadeorsaker. Utreds däremot orsaken får förvararen visa att skadan inträffat trots att vederbörliga försiktighetsåtgärder vidtagits. Lyckas inte förvararen föra sådan bevisning får han ersätta skadan. Även om saken stulits genom inbrott torde det åligga förvararen att styrka att rimliga anstalter vidtagits till sakens skydd.

Enligt de allmänna reglerna om *principalansvar* blir förvararen ansvarig också för anställdas fel eller försummelse vid skada på saken. Arbetsgivarens ansvar blir beroende av om arbetstagaren varit behörig att ådraga honom det ansvar som följer av kontraktet och av kontraktets innehåll.

NJA 1956 s. 656. En bilägare som lämnat sin bil i ett större garage lämnade därvid också sin kamera till en kontrollvakt vid garaget. HD ansåg vakten ha varit behörig att å garageägarens vägnar ta emot kameran till förvaring. Bilägaren ansågs också ha haft grundad anledning lita på att vakten, när han mottog kameran, handlade i tjänsten.

NJA 1971 s. 36. En bil som parkerats i Kungsgaraget i Göteborg blev stulen. Ägaren krävde ersättning av garageägaren. HD diskuterade bl. a. vilken skyldighet att kontrollera att utlämnande skedde till en behörig person som kunde härledas ur det kvitto som garaget lämnade till den som parkerade bilen. HD:s majoritet fann att garaget åtagit sig en viss kontroll och att garaget varit vårdslöst. Garaget blev därför ersättningsskyldigt.

Ibland är det tveksamt om arbetstagaren handlade för arbetsgivarens räkning eller för egen del då han utförde den skadande handlingen.

NJA 1949 s. 46. Hotellgäst uppdrog åt nattvaktmästare att starta motorn på hans bil då och då under en kall natt för att hindra att kylarvattnet frös. Då vaktmästaren utförde detta uppdrag skadades motorn. Uppdraget ansågs falla utanför vad hotellpersonal brukar åta sig för hotellgästers räkning och vaktmästaren ansågs därför icke vid utförandet av uppdraget ha handlat å hotellföretagets vägnar. Skadeståndstalan mot hotellföretaget ogillades därför.

Här skall ytterligare nämnas att i det nyss berörda rättsfallet NJA 1951 s. 365 högsta domstolen som motivering för frihamnsbolagets skadeståndsskyldighet anförde att bolaget inte hade visat, att de stölder som förövats av bolagets arbetare ägt rum "under sådana förhållanden" att bolaget kunde undgå ansvar.

Behandlingsskador

Om det är förhållandevis klart vad som gäller vid sakskador som inträffat på grund av försummad vårdplikt är rättsläget mer tveksamt när man kommer in på frågan om ansvaret för s. k. behandlingsskador. Redan gränserna mot ansvaret för vårdskador och för sådana följdskador som behandlas i avsnitt 13.2 (felgreppsfallen) är i viss mån flytande.[4]

När beställarens sak skadas under bearbetningen eller reparationen eller när i samband med hantverksarbeten skada uppkommer på beställarens byggnad, är det visserligen klart att näringsidkarens ansvar för sådan skada är beroende av försummelse från hans sida. Tveksamheten hänför sig till frågan om bevisbördan för försummelsen. Om vid arbete på lös sak egendomen omhändertas av näringsidkaren på liknande sätt som sker vid förvaring, har han den i regel under sin uteslutande kontroll och det är därför mycket lättare för honom än för beställaren att skaffa fram utredning om skadans uppkomst. Typiskt sett är det vidare sannolikt att en skada som uppkommer direkt i samband med arbete på saken beror på försum-

[4] Bengtsson, Avtalstyper, s. 123 (fast egendom) och 138 f (lös sak) samt Dufwa, Produktansvar (1975) s. 36 f.

melse. Skulle orsaken vara en annan – exempelvis otillräckliga upplysningar av beställaren om sakens egenskaper eller skadegörelse av en utomstående person – har det ansetts att det rimligen bör ankomma på näringsidkaren att styrka detta. Han skulle enligt ett sådant resonemang alltså bära ett presumtionsansvar.[5] – Ännu osäkrare torde det vara om näringsidkaren har att exculpera sig för skada vid arbete på fast egendom och sådan lös sak som t. ex. repareras i beställarens bostad. Han har visserligen de bästa utsikterna att förebringa bevisning om skadeorsaken. Å andra sidan har han i varje fall vid arbeten på befintliga byggnader mera sällan egendomen under sin uteslutande kontroll på samma sätt som t. ex. när en omhändertagen sak skadas. AB 72 ger inte stöd för ett sådant presumtionsansvar och det är ovisst vad som gäller utanför AB 72:s område.

Föreliggande HD-avgöranden ger inte stöd för att näringsidkaren skulle ha ett presumtionsansvar. Se NJA 1949 s. 620 ang. brand orsakad vid taktäckning och NJA 1964 s. 535 ang. svinstall som blåste omkull under ombyggnad. Jfr dock Svea hovrätt 1967 IX:T 35 där pumpinstallatör fick svara för skada på pump i samband med installationen då han "ej visat att montören icke felat". Av visst intresse är också NJA 1941 s. 89 ang. bil som förstördes av brand orsakad under bensinpåfyllning.

Rättsfallet NJA 1964 s. 535 har ansetts inte utesluta att bevisbördan för vållande läggs på näringsidkaren om skadan uppkommer utan någon annan påvisbar orsak än hans arbete och huset varit under hans uteslutande kontroll.[6]

Här skall vidare erinras om svårigheterna att tala om någon enhetlig bevisbörda rörande de faktorer som ingår i någons vållande. Av praktisk betydelse i sammanhanget är naturligtvis också vilket krav på aktsamhet som uppställs. När det gäller yrkesmässig verksamhet torde det vara strängt även såvitt gäller felgrepp som orsakar sakskada.

13.3.2 *Utredningens överväganden*

Av de skador, som kan förekomma i samband med utförandet av en tjänst och som inte beror på fel eller dröjsmål, torde *sakskador* på konsumentens egendom utan tvivel vara av störst praktisk och ekonomisk betydelse. Dessa skador kan inträffa medan näringsidkaren har föremålet för tjänsten eller annan konsumentens egendom i sin besittning (vårdskador). En klänning försvinner sedan den inlämnats för tvätt. En TV-apparat skadas medan den är inlämnad för reparation. Medan en bil är på en verkstad för service, försvinner en kamera och ett reservdäck som fanns i bilen vid inlämnandet. Skador på konsumentens egendom kan givetvis också inträffa under själva utförandet. Skador av detta slag (behandlingsskador) kan vara av varierande natur. En typ är de som orsakas av ett felgrepp under arbetet. En reparation av en dåligt fungerande TV-apparat leder till att apparaten helt slutar att fungera. Vid lackering av ett golv förstörs golvet. En annan typ av behandlingsskador är de som ligger vårdskadorna nära och innebär att föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten tillfogas någon yttre skada medan den är i näringsidkarens besittning eller under hans kontroll. Utöver vårdskador och behandlingsskador av här beskrivet slag kan det också förekomma sakskador som inträffar efter avlämnandet men som

[5] Bengtsson, Avtalstyper, s. 139 och Tiberg s. 85.

[6] Bengtsson, Avtalstyper s. 124.

ändå har vållats i samband med utförandet. Hit hör till att börja med följdskador på grund av fel och dröjsmål.[7] Näringsidkaren kan emellertid även genom försummelse av sin allmänna omsorgsplikt vålla skador som inte inträffar förrän efter avlämnandet. Såsom exempel kan nämnas att en målare lämnar eldfarliga vätskor i öppna kärl och att det på grund härav inträffar brand i huset där han har arbetat.

Fråga är i vad mån näringsidkaren bör åläggas ett lagfäst ansvar för skador av här omnämnt slag. Dessa skador kan ofta vara av stor ekonomisk betydelse för konsumenten. Något tillspetsat är det väl till och med så att intresset av att få en felfri prestation i inskränkt mening väger lätt jämfört med intresset av att t. ex. föremålet för tjänsten inte skadas i samband med utförandet. I någon utsträckning täcks visserligen skador av detta slag av konsumentens försäkringar men det är också möjligt för näringsidkaren att – på ett helt annat sätt än när det gäller ansvaret för fel och dröjsmål – täcka in sitt ansvar för dessa skador genom en egen företagsförsäkring. Oavsett försäkringsmöjligheterna bör näringsidkaren enligt utredningens mening svara för dessa skador om de beror på någon försummelse från hans sida.

En annan fråga är om näringsidkaren bör åläggas ett presumtionsansvar eller bara svara för vanlig culpa. Beträffande vårdskador har näringsidkaren som nämnts ett presumtionsansvar, dvs. han svarar för skador som inträffar under förvaringen om han inte kan visa att de inte beror på hans försummelse. Denna regel är naturlig med hänsyn till besittningssituationen: vad som händer med egendomen under förvaringen är utom konsumentens kontroll. Näringsidkaren har å sin sida möjlighet att vidta åtgärder för att egendomen inte skall skadas. En annan sak är att frågan om ett vårdansvar föreligger kan få bedömas olika beroende på omständigheterna och vad som är avtalat i det enskilda fallet. Näringsidkare som mottar föremål för reparation o. d. bör dock rimligen inte kunna friskriva sig från ett vårdansvar för detta föremål medan han under tjänstens utförande har föremålet i sin besittning. Under själva utförandet har ju konsumenten själv inga möjligheter att skydda egendomen mot tillgrepp eller skada. Något annorlunda förhåller det sig före och efter utförandet. Den bilverkstad som t. ex. inte anser sig kunna ta fulla ansvaret för en bil nattetid bör anmoda konsumenten att hämta bilen senast på kvällen. Det kan också stå klart mellan parterna att näringsidkaren beroende på omständigheterna bara kan åta sig ett begränsat vårdansvar före och efter utförandet. Om näringsidkaren i ett sådant fall visat att han vidtagit de åtgärder som rimligen kan krävas bör han undgå skadeståndsskyldighet. Den flexibilitet i vårdansvaret som utredningen menar att man bör kunna godta, får emellertid inte påverka bevisbördan för vållande. Så länge näringsidkaren har konsumentens egendom i sin besittning bör han ha ett presumtionsansvar för skador som drabbar egendomen.

Det är mera tveksamt vad som bör gälla beträffande ansvaret för skador på konsumentens egendom som inträffar när näringsidkaren inte har den i sin besittning. Det är också oklart vad som är gällande rätt. Enligt utredningens mening finns det anledning att skilja mellan situationer där egendomen utan att vara i näringsidkarens besittning ändå är under hans kontroll och situationer där han inte har egendomen under sin kontroll.

[7] Se avsnitt 13.2.3.

Medan näringsidkaren har egendomen under sin kontroll bör han enligt utredningens mening ha ett presumtionsansvar. När det gäller arbete på egendom som näringsidkaren inte mottar i sin besittning, är det inte alltid så att näringsidkaren har egendomen under sin kontroll från arbetets påbörjande till dess avslutande. Vid arbete på t. ex. fast egendom, som tar flera dagar i anspråk, har näringsidkaren oftast inte egendomen under sin kontroll annat än under arbetstid. I den mån skador inträffar på konsumentens egendom under utförandet av tjänsten i denna mera konkreta bemärkelse måste näringsidkaren dock anses ha lättare att förebringa bevisning om orsaken än konsumenten. Enligt utredningens mening bör näringsidkaren därför åläggas ett presumtionsansvar i denna situation. Beträffande skador som inträffar under tid då näringsidkaren inte är på arbetsplatsen bör han däremot inte svara annat än om konsumenten kan visa att han vållat skadan genom försummelse. Utredningen föreslår mot bakgrund härav en bestämmelse för det fall att konsumentens egendom skadats på annan grund än fel eller dröjsmål "medan den var i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll". Enligt denna bestämmelse (4 kap. 2 § första stycket) skall konsumenten ha rätt till skadestånd, om ej näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Genom denna regel sätts en gräns för näringsidkarens möjlighet att friskriva sig från sin vårdplikt.

Vid sidan om förmögenhetsskador och sakskador på grund av fel och dröjsmål torde sakskador på annan grund än fel och dröjsmål, som nämnts, vara de skador som har störst praktisk betydelse. Näringsidkaren kan dock förorsaka andra skador än sakskador i samband med tjänstens utförande och fråga är om och hur hans ansvar för sådana skador bör regleras.

Personskador, som näringsidkaren vållar i samband med tjänstens utförande, bör enligt utredningens mening hållas utanför konsumenttjänstlagens reglering. Samma skäl som anförts för att näringsidkarens ansvar för personskador på grund av fel eller dröjsmål inte skall regleras av konsumenttjänstlagen[8] talar för att ansvaret för personskador på annan grund också bör falla utanför lagen. Utredningen föreslår därför en regel enligt vilken bestämmelserna om skadeståndsansvar inte skall gälla rätt till ersättning för personskada (4 kap. 3 §).

I den mån konsumenten lider annan skada än personskada eller skada för vilken näringsidkaren enligt vad utredningen hittills föreslagit bör bära ett presumtionsansvar,[9] finns det – med visst undantag – inte skäl att ställa upp ett strängare ansvar än ett vanligt culpaansvar. Det kommer då i praktiken att gälla förmögenhetsskador på grund av att näringsidkaren åsidosatt sin omsorgsplikt i något hänseende. Näringsidkaren bör enligt utredningens mening inte kunna friskriva sig från denna omsorgsplikt. Beträffande ansvaret för rena förmögenhetsskador av nu berört slag – liksom beträffande ansvaret för sakskador som inträffar medan egendomen inte är under näringsidkarens kontroll – behövs det därför en uttrycklig regel (4 kap. 2 § andra stycket).

En situation av särskilt slag, som utredningen har berört i avsnittet om dröjsmålsbegreppet (12.1.3), är att näringsidkaren inte har iakttagit överenskomna tider vid tjänstens påbörjande eller under dess utförande. Detta är som nämnts inte dröjsmål i rättsteknisk mening och konsumenten skall

[8] Se avsnitt 13.2.3.

[9] Se avsnitten 13.1.5 och 13.2.3 samt tidigare i detta avsnitt.

enligt utredningens förslag inte kunna häva avtalet enbart på grund av en sådan försummelse. När det gäller skadestånd finns det dock anledning att likställa denna försummelse med vanligt dröjsmål. Konsumenten kan lida samma skada i form av t. ex. inkomstförlust om han förgäves inrättar sig efter att arbetet skall påbörjas vid en viss tidpunkt och därför stannar hemma, som om han tar ledigt för att avhämta ett arbete som visar sig inte vara klart. I överensstämmelse med utredningens förslag om skadestånd på grund av dröjsmål bör näringsidkaren i denna situation ha ett presumtionsansvar. Utredningen föreslår en särskild regel om detta enligt vilken det skall likställas med dröjsmål att näringsidkaren inte har iakttagit överenskomna tider vid tjänstens påbörjande eller under dess utförande (4 kap. 1 § första stycket andra meningen).

13.4 Skadeståndets beräkning

13.4.1 *Allmänna skadeståndsrättsliga principer*[1]

Utgångspunkter för skadeståndsberäkningen

Den grundläggande principen för skadeståndets beräkning brukar beskrivas så, att skadeståndet skall försätta den ersättningsberättigade i samma ekonomiska situation som om ingen skada inträffat. Man fastställer ersättningen efter den inverkan som skadan haft på den skadelidandes ekonomiska ställning, dvs. efter hans förlust.

Den angivna principen förutsätter att man jämför den skadelidandes ekonomiska ställning sådan den skulle ha varit om ingen skada inträffat med den situation som inträtt genom skadan. Det är med andra ord fråga om en s. k. *differensbedömning*. Differensbedömningen ger huvudprincipen för skadeståndets beräkning. Ibland kan bedömningen dessutom klargöra vilka olika poster i en skadelidandes förlust som kan ersättas samtidigt. Om t. ex. en person som under en tid varit i avsaknad av sin bil kräver ersättning dels för förlorade inkomster av att hyra ut bilen, dels för att han ej själv kunnat bruka bilen under samma tid, kan differensbedömningen visa att han ej gärna hade kunnat lida förlust i båda dessa avseenden samtidigt.

Skadeståndslagen knyter inte direkt an till differensbedömningen utan ger – såvitt gäller person- och sakskada – en mera konkret ledning för skadeståndets beräkning. En uppdelning sker mellan dessa båda typer av skador. Beträffande var och en anges vilka förlustposter som är ersättningsgilla.

Skadeståndslagens bestämmelser om ersättningens omfattning vid person- och sakskada är i princip tillämpliga inte bara när ansvaret grundas på bestämmelse i skadeståndslagen utan också när skadestånd utgår enligt andra regler, t. ex. föreskrifter i skadeståndsrättslig speciallagstiftning.[2] Detta innebär att bestämmelserna – med den begränsning som framgår av 1 kap. 1 § skadeståndslagen – gäller också för skadeståndets beräkning i kontraktsförhållanden.

Kravet på *adekvat kausalitet* har betydelse inte bara för frågan om skade-

[1] Hellner, Skadeståndsrätt s. 243 ff, Karlgren, Skadeståndsrätt s. 194 ff och Rodhe § 44.

[2] Prop. 1972:5 s. 581.

ståndsskyldighet över huvud taget föreligger. Väl så ofta har det betydelse vid avgörandet huruvida en viss del av uppkommen förlust är ersättningsgill. Kravet på adekvat kausalitet måste med andra ord beaktas även vid skadeståndets beräkning.[3] Adekvanskravet gäller i princip också för skadeståndsberäkningen i kontraktsförhållanden. Adekvansregeln har emellertid tillämpats med stor måttfullhet och i praktiken har den inte medfört någon mera betydelsefull begränsning av skadeståndet.[4]

En allmän regel vid beräkning av skadestånd inom kontraktsrätten är att ersättning skall utgå för det s. k. *positiva kontraktsintresset*. Härmed menas att den skadelidande genom skadeståndet skall försättas i samma situation som om uppfyllelse enligt avtalet hade skett. Ersättningen skall således täcka även utebliven vinst. I vissa fall utgår ersättning dock endast i överensstämmelse med det s. k. *negativa kontraktsintresset*. Detta syftar till att försätta den skadelidande i samma situation som om avtalet inte hade ingåtts.[5]

Skadeståndslagen innehåller bestämmelser som anger hur skadeståndet skall bestämmas vid person- eller sakskada. Med hänsyn till att ersättning för personskada enligt vad utredningen föreslår inte skall utgå enligt konsumenttjänstlagen, är bestämmelserna av intresse endast såvitt de gäller *sakskada*. 5 kap. 7 § skadeståndslagen anger vad ersättningen omfattar vid sakskada. De poster som uppräknas är 1. sakens värde eller reparationskostnad och värdeminskning, 2. annan kostnad till följd av skadan och 3. inkomstförlust eller intrång i näringsverksamhet.

Beträffande beräkning av ersättning för sakens värde enligt 5 kap. 7 § punkten 1 är det till att börja med anledning att skilja mellan totalskada och partiell skada.[6]

Vid *totalskada* torde värdet som huvudregel böra beräknas till kostnaden för återanskaffning av ny egendom av samma slag som den skadade vid tiden för skadan.[7] Från detta belopp görs sedan avdrag för ålder och bruk, eventuellt också för "nedsatt användbarhet eller annan omständighet". Beräkningsmetoden ger den skadelidande möjlighet att göra en ersättningsanskaffning.

Vid *partiell skada* kan ersättning baserad på återanskaffningskostnaden beräknas på olika sätt. En metod, som främst kommer ifråga vid betydande skador, är att fastställa värdet före skadan och därjämte fastställa restvärdet, dvs. värdet av vad som återstår efter skadan, samt bestämma ersättningen till skillnaden mellan de båda beloppen. Denna metod möjliggör för den skadelidande att sälja resterna och anskaffa egendom liknande den skadade. Den torde tillämpas när den för den skadeståndsskyldige är klart förmånligare än att ersätta reparationskostnader.

NJA 1971 s. 126. En bil hade skadats. Ägaren yrkade ersättning för reparationskostnaden med 2 594 kr., men den skadeståndsskyldige medgav ersättning blott med 1 149 kr., motsvarande skillnaden mellan kostnaden för återanskaffning av en likvärdig bil med 1 200 kr. och restvärdet 300 kr. samt tillägg för annan skada med 249 kr. HD anförde att det skulle ha ställt sig betydligt billigare att anskaffa en likvärdig bil i stället för att reparera bilen, samt att sådana omständigheter ej förebragts att ägaren likväl varit berättigad få ersättning på grundval av reparation.

Den andra metoden för skadeståndets beräkning vid partiell sakskada

[3] Hellner, Skadeståndsrätt s. 141.

[4] Hellner. TfR s. 303 ff med hänv. och s. 310 f samt Rodhe § 47 vid not 1–2.

[5] Hellner, Köprätt s. 108, Rodhe § 44 vid not 30 och SOU 1976:66 s. 160.

[6] Hellner, Skadeståndsrätt s. 273 ff.

[7] Jfr 37 § FAL.

är att ersätta kostnaden för reparation. Man utgår då från att ägaren behåller den skadade egendomen. Vid mindre skador, där metoden leder till för den skadeståndsskyldige förmånligt resultat, tillämpas den. Om efter reparation värdeminskning kvarstår skall den skadelidande ha ersättning för denna.

Som exempel på kostnader som kan uppstå på grund av skadan (5 kap. 7 § punkten 2) kan nämnas att ägaren till en skadad bil kan få ersättning för hotellkostnader, om han nödgas övernatta på den plats där skadan inträffade, och för resan hem. Tidsspillan för anskaffning av egendom i stället för skadad torde också kunna räknas hit. Motiven nämner utgifter för transport av det skadade föremålet, kostnad för besiktning och värdering av detta samt utgifter som varit nödvändiga för att begränsa skadeverkningarna.

Såsom kostnad till följd av skadan nämner motiven särskild s. k. *stilleståndsersättning*. Den vanligaste typen är att den vars bil skadats får ersättning för att han varit i avsaknad av bilen under det att denna är till reparation (eller till dess ny bil kunnat anskaffas). Stilleståndsersättning utgår när den skadelidande haft särskilda utgifter för hyra av annan bil eller motsvarande, med belopp som motsvarar dessa kostnader.[8] Där det är praktiskt omöjligt att visa någon konkret förlust utgår ersättning alltid med schematiserade belopp. Så sker när privatpersoners bilar skadas. De schematiserade beloppen är ofta ganska lågt tilltagna.

NJA 1948 s. 401: En arkitekt som använde en bil i sin verksamhet erhöll stilleståndsersättning endast med av motparten medgivna 10 kronor om dagen.

Lagtexten nämner under punkt 3 inkomstförlust eller intrång i näringsverksamhet. Ersättning för *förlorad arbetsförtjänst* kan således utgå vid sakskada. Om ägaren kräver skadestånd för att han ej kunnat skaffa sig inkomst under tid under vilken han varit i avsaknad av skadad egendom, prövas dock noggrant, om han ej kunnat skaffa sig inkomst på annat sätt, särskilt genom att hyra annan egendom i stället för den skadade.

När egendom som ägaren använder *för sitt nöjes skull* skadas kan det ifrågasättas om han lider någon ekonomisk förlust. Han har inga extra kostnader och han förlorar ej några intäkter. Å andra sidan har han gått miste om något för vilket han gjort en ekonomisk uppoffring. På samma sätt som förlust av semester ersätts är det numera erkänt, att även här föreligger ett ekonomiskt intresse som skyddas skadeståndsrättsligt. Ersättningen beräknas dock vanligen schematiskt och ganska snävt. Ägaren får sålunda ej full ersättning för de kostnader som han nedlagt för att komma i åtnjutande av nöjet.[8a]

NJA 1945 s. 440. Ägaren av en lustjakt, som skadats vid kollision med annat fartyg, yrkade ersättning bl. a. för förlust genom avsaknad av jakten under återstående del av seglingssäsongen med cirka 3 000 kr., vilket belopp utgjorde proportionell del av hans kostnader för jakten. Han erhöll ersättning med 1 000 kr. – Jfr ovan ang. stilleståndsersättning till ägare av privatbil.

Ersättning kan även utgå för förlorade *skönhetsvärden* om de har ett slags objektiv karaktär. Däremot anses rena affektionsintressen ej böra ersättas i pengar.

I den mån *allmän förmögenhetsskada* drabbar någon som följdskada till

[8] Se t. ex. NJA 1978 s. 208, där ägaren till en krockskadad bil tillerkändes stilleståndsersättning för en så pass lång tid som 193 dagar med drygt 50 kr. om dagen.

[8a] Hellner, Skadeståndsrätt s. 288 f.

sakskada anger skadeståndslagen de ersättningsgilla förlustposterna i de nyss behandlade bestämmelserna. Härutöver ger skadeståndslagen inte någon närmare ledning för skadeståndets beräkning vid allmän förmögenhetsskada.

Om i kontraktsförhållanden någon tillfogas allmän förmögenhetsskada som följdskada till person- eller sakskada gäller som nämnts skadeståndslagens bestämmelser om skadeståndets beräkning vid dessa skadetyper. I kontraktsförhållanden är allmän förmögenhetsskada emellertid ersättningsgill även utan samband med att någon lider person- eller sakskada ("ren förmögenhetsskada"). Skadeståndet får här bestämmas med ledning av allmänna regler såsom de om kravet på adekvans, om bedömning enligt differensprincipen och om ersättning motsvarande det positiva kontraktsintresset. Sådana allmänna regler torde dock bara ge en viss vägledning. I praktiken är det till sist fråga om vilka konkreta förlustposter som skall anses ersättningsgilla. Detta är i sin tur något som i viss mån varierar beroende på vilken avtalstyp det är fråga om.[9]

Här skall slutligen erinras om att rättegångsbalken innehåller en allmän regel om skadeståndsberäkning för det fall att "full bevisning" inte alls eller endast med svårighet kan föras. Enligt denna regel (RB 35:5) får rätten då uppskatta skadan till skäligt belopp.

Begränsning av skadeståndet på grund av jämkning m. m.

Den allmänna principen i svensk skadeståndsrätt är att så snart någon gjort sig skyldig till sådan oaktsamhet som är skadeståndsgrundande, blir han skyldig att ersätta hela den skadelidandes förlust. Den oaktsamme undgår inte skadeståndsskyldighet till någon del därför att vållandet är ringa eller skadan ovanligt stor. Här skall dock erinras om att kravet på adekvans kan medföra att vissa delar av den skadelidandes förlust faller utanför skadeståndsskyldigheten såsom alltför avlägset beroende av vållandet.[10] Som allmän princip gäller vidare att den skadelidande är skyldig att visa omsorg för att *begränsa skadan*. Försummar han det, skall skadeståndet bestämmas så att det motsvarar den förlust som uppstått om han visat tillbörlig omsorg. Detta gäller inte minst i kontraktsförhållanden.[11]

Om den skadelidande själv har *medverkat* till skadan kan enligt 6 kap. 1 § skadeståndslagen skadeståndet jämkas. Jämkning skall ske efter vad som är skäligt med hänsyn till graden av vållande på ömse sidor och omständigheterna i övrigt. Det skall vidare nämnas att skadeståndslagen i 3 kap. 6 § innehåller en regel om jämkning i det fall skadestånd utgår på grund av principalansvar. Ersättningen för sakskada kan enligt denna bestämmelse jämkas om det är skäligt med hänsyn till föreliggande försäkringar eller försäkringsförhållanden.

I 6 kap. 2 § ges en *allmän jämkningsregel*. Denna regel är en betydelsefull nyhet i svensk rätt. Om skyldighet att utge skadestånd är oskäligt betungande med hänsyn till den skadeståndsskyldiges ekonomiska förhållanden, kan skadeståndet jämkas efter vad som är skäligt, varvid även den skadelidandes behov av skadeståndet och övriga omständigheter skall beaktas.

Ett skadestånd skall enligt bestämmelsens förarbeten aldrig anses oskäligt betungande för den skadeståndsskyldige, om skadeståndet täcks av en *ansvarsförsäkring*. I princip bör jämkning inte heller komma i fråga när den

[9] Hellner i TfR s. 340 ff och Rodhe § 44.

[10] Hellner, Skadeståndsrätt s. 285.

[11] Hellner, Skadeståndsrätt s. 278 och dens., Köprätt s. 108 samt Rodhe § 18 vid not 66.

ansvarige har underlåtit att teckna ansvarsförsäkring, trots att han objektivt sett borde ha försäkrat sig. Det bör anses åligga företagare att hålla sig med sådant försäkringsskydd. Om han av misstag eller förbiseende har underlåtit att förnya en försäkring som han tidigare haft, kan det dock ibland te sig oskäligt att döma ut fullt skadestånd. Så kan även vara fallet om företagaren verkligen har en ansvarsförsäkring som emellertid inte täcker den inträffade skadan och företagaren genom ett ursäktligt misstag inte har varit medveten om detta. Man skall ställa mycket stränga krav på en företagares omsorg och förtänksamhet i dessa avseenden. En mildare bedömning kan dock vara befogad när det gäller den som driver ett mindre jordbruk utan anställda och liknande fall.

I kontraktsförhållanden torde jämkningsregeln i vidsträckt omfattning sättas ur spel på grund av uttryckliga eller underförstådda avtalsvillkor eller kontraktsrättsliga regler.[12] Framför allt gäller detta beträffande skadestånd på grund av brott mot en s. k. huvudförpliktelse i kontraktet, dvs. när en av kontrahenterna har eftersatt den skyldighet som avtalet i första hand går ut på. Man bör sålunda inte rubba på den riskfördelning mellan parterna som dessa kan antas ha förutsatt, när avtalet ingicks och vederlaget bestämdes. Den som säljer en fastighet skall inte kunna åberopa regeln för att befria sig från skadeståndsskyldighet på grund av fel i byggnaden. En bilverkstad skall inte få sitt ansvar nedsatt, när en omhändertagen bil skadas i samband med reparationen. Om skadeståndsskyldigheten vilar på uttryckliga lagregler eller ej spelar här ingen roll. Ibland torde det emellertid stå klart att en lagbestämmelse exklusivt reglerar skadeståndets storlek, t. ex. när det gäller transporträttsliga stadganden om begränsning av fraktförarens ansvar.

Större utrymme för en tillämpning av jämkningsregeln finns det vid bristande uppfyllelse av en s. k. biförpliktelse, särskilt i situationer som är nära nog att bedöma som utomobligatoriska skadefall. Här kan nämnas skada på grund av farliga egenskaper hos såld eller uthyrd egendom. Ersättningen kan här uppgå till mycket betydande belopp. Eftersom särskilt ansvarsförsäkringen för företagare brukar innehålla åtskilliga undantag för skador i kontraktsförhållanden – bl. a. vissa skador på omhändertagen egendom och till följd av farliga egenskaper hos levererat gods – kan jämkningsbestämmelsen här tänkas få viss praktisk betydelse. Det bör emellertid understrykas att skadestånd endast skall anses oskäligt betungande, när ersättningsskyldigheten vida överstiger vad som kan anses vara en normal risk i den ansvariges verksamhet.

13.4.2 *Köprättsliga regler*

Köplagen

I enlighet med allmänna principer skall köparen vid *säljarens dröjsmål* försättas i samma läge som om säljaren fullgjort avtalet. Skadeståndet beräknas sålunda efter det s. k. positiva kontraktsintresset. Där så är möjligt skall skadeståndet beräknas konkret, dvs. på grundval av köparens förlust i det enskilda fallet. Förutom att dröjsmål kan medföra extra kostnader och andra förluster för köparen kan dröjsmål få en speciell betydelse vid prisändringar.

[12] Prop. 1975:12 s. 178.

När säljaren fullgjort avtalet alltför sent men köparen inte häver, kan skadeståndet till köparen omfatta extra kostnader som denne haft på grund av dröjsmålet, t. ex. för hyra av motsvarande egendom under den tid som dröjsmålet varat. När köparen häver köpet blir den viktigaste skadeståndsposten ofta ersättning för skillnaden i pris mellan det ursprungliga avtalade köpet och det s. k. täckningsköp köparen gör när han hävt det ursprungliga köpet. Om särskild utredning beträffande täckningsköp inte förebringas, får en abstrakt skadeståndsberäkning ske enligt 25 § köplagen. Under där angivna förutsättningar utgör skadeståndet skillnaden mellan gängse pris för varan då avlämnandet bort ske och det avtalade priset, dvs. köparen får ersättning för prisstegringen. Vid hävning kan köparen få ersättning för förluster även av annat slag. Han kan sålunda få ersättning för kostnader för det hävda köpet som blivit onyttiga, t. ex. för att han förgäves sökt att hämta varan.

Även vid *fel i varan* beräknas skadeståndet efter det s. k. positiva kontraktsintresset. Där så är möjligt, skall skadeståndet beräknas konkret. Om köparen häver köpet på grund av felet får han – då annat inte styrks – emellertid ersättning med skillnaden mellan det avtalade priset och priset vid den tid då leverans skulle ha skett (45 § jämförd med 25 §). Det är med andra ord inte en förutsättning att han i verkligheten gjort ett täckningsköp. Om köparen inte häver köpet kan han få ersättning för extra kostnader på grund av felet. Han kan därutöver få skadestånd för att varan är mindre värd än den borde vara, alltså för samma förhållande som ger rätt till avdrag på köpeskillingen. Men han kan naturligtvis inte få både skadestånd och prisnedsättning på grund av varans mindre värde.

I enlighet med vad som gäller i utomobligatoriska förhållanden är den skadeståndsskyldige endast skyldig att ersätta sådan skada som är en adekvat följd av den skadeståndsgrundande handlingen. Det är vidare möjligt att jämka skadeståndet på grund av köparens medvållande. Köparen är också skyldig att visa omsorg för att minska sin förlust. Försummar han det kan skadeståndet jämkas så att det motsvarar den förlust som uppstått om han visat tillbörlig omsorg.

Konsumentköplagen

Enligt den tvingande regeln i 6 § konsumentköplagen har köparen alltid rätt till ersättning för utgift som han ådragit sig till följd av dröjsmål eller fel, om ej säljaren visar att försummelse icke ligger honom till last.

Genom termen "utgift" markeras att regeln syftar på direkta utlägg som köparen nödgats göra på grund av säljarens kontraktsbrott. Det blir i stor utsträckning fråga om utgifter som beror på att köparen med anledning av dröjsmålet eller felet tvingas vara utan varan under längre eller kortare tid. Säljaren kan sålunda inte friskriva sig från skyldigheten att utge ersättning t. ex. för kostnader för taxi och för hotellkostnader som köparen ådrar sig när en bil inte levereras. Däremot kan han friskriva sig från skadeståndsskyldighet t. ex. för att köparen haft ökat besvär genom att han ej erhållit en köpt tvättmaskin eller annan hushållsmaskin, och för den ökade kostnaden för inköp av annan vara om köparen häver och ej vid täckningsköp

kan finna en lika billig vara som den han först köpt. Exempel på ersättningsgilla utgifter vid fel utgör kostnad för tvätt på annat håll under tid då tvättmaskin repareras. Regeln grundar däremot inte rätt till ersättning för att köparen av en tvättmaskin nödgas själv tvätta för hand när en tvättmaskin inte fungerar. Regeln täcker inte heller s. k. stilleståndsersättning för att en inköpt bil inte kan användas under reparationstiden.[1]

Den tvingande skadeståndsskyldigheten enligt 6 § konsumentköplagen är begränsad till "skälig ersättning" för den utgift köparen har haft. Vid bedömningen av vad som är skälig ersättning får köpeskillingens storlek tillmätas avsevärd betydelse. En annan omständighet som bör beaktas är om säljarens kontraktsbrott är väsentligt eller endast av ringa karaktär. I regeln om skälig ersättning ligger vidare att köparen – om säljaren friskrivit sig från skadeståndsansvar – inte kan få ersättning för utgifter som överstiger vad som har varit påkallat för att kompensera skadan. Han kan t. ex. inte få kostnaden för hyra av en viss bil ersatt till fullo, om han haft möjlighet att tillgodose sitt behov genom att hyra en annan bil till lägre kostnad.[2]

Köplagsförslaget[3]

Förslaget till ny köplag innehåller mer detaljerade bestämmelser än gällande köplag om hur skadeståndet skall beräknas. Som redan tidigare har angetts skiljer köplagsutredningen mellan ersättning för direkt förlust, för utlägg och för följdförlust.

Direkt förlust vid *säljarens dröjsmål* behandlas i 25 § andra stycket i förslaget. Lagtexten utgår, liksom den nuvarande, från att köparen har hävt köpet. Som primär regel föreslås att skadeståndet för direkt förlust skall utgöra skillnaden mellan det pris köparen nödgas erlägga vid s. k. täckningsköp och det pris som avtalats. Om köparen inte visar att han gjort täckningsköp utgår ersättningen efter s. k. abstrakt skadeståndsberäkning. Ersättningen motsvarar i detta fall skillnaden mellan priset enligt köpet och det vid tiden för hävningen gängse priset på sådant gods som köpet avser. – Det skall observeras att sistnämnda regel skiljer sig från vad som för närvarande gäller enligt 25 § köplagen. Enligt detta lagrum skall ersättningen utgöra skillnaden mellan köpeskillingen och priset vid tidpunkten för avlämnandet.

Vid hävning skall alltså ersättningen i första hand utgå från ett konkret eller abstrakt beräknat täckningsköp. Under vissa förhållanden har köparen dock rätt till ersättning för utebliven vinst. Om köparen inte kunde göra ett täckningsköp eller om han hade grundad anledning att inte göra ett sådant köp, skall ersättningen för direkt förlust anses motsvara den vinst han skulle ha gjort om godset hade avlämnats i rätt tid.

Vad gäller *utlägg* föreslår köplagsutredningen inte några specialregler. Det sägs i motiven att termen väsentligen motsvarar vad som i 6 § konsumentköplagen uttrycks med orden "utgift som köparen har ådragit sig till följd av dröjsmål eller fel".

Inte heller beträffande *följdförlust* ges några specialbestämmelser. Det sägs i motiven att med uttrycket avses förlust av många olika slag. Köplagsutredningen tar emellertid i sina motiv särskilt upp det fallet att köparen

[1] Prop. 1973:138 s. 197.

[2] Prop. 1973:138 s. 198.

[3] SOU 1976:66.

är privatperson.[4] Frågan ställs bl. a. om skadestånd till konsumenter skall kunna utgå för besvär, tidsförlust och obehag som inte kan direkt beräknas i pengar, däribland även förlust av fritid. Köplagsutredningen besvarar frågan jakande. Eftersom privatpersoner i betydande utsträckning köper varor just för att tillgodose fritidsintressen och för att bespara sig obekvämt arbete, kan intrång i sådant intresse ha direkt ekonomisk betydelse. Köplagsutredningen menar alltså att skadestånd för följdförlust kan utgå i sådana fall. Vid beräkningen av sådan ersättning torde det vara nödvändigt att använda schabloner.

Beräkning av skadestånd på grund av att *godset är felaktigt* behandlas i 45 §. Liksom vid dröjsmål anges att skadeståndet kan bestå av ersättning för direkt förlust, utlägg och följdförlust.

I andra stycket sista meningen till det föreslagna lagrummet ges närmare regler om ersättning för *direkt förlust*. För det fall köparen har hävt köpet, hänvisas till den tidigare omnämnda regeln i 25 § andra stycket. Det påpekas i motiven bl. a. att det inte minst vid fel i godset leder till rimligare resultat att lägga tidpunkten för hävningen till grund för abstrakt skadeståndsberäkning. – Till skillnad från vad som föreslås vid säljarens dröjsmål föreslår köplagsutredningen en särskild regel om beräkning av ersättning för direkt förlust när köparen inte häver köpet. I förslagets 45 § andra stycket första meningen sägs att ersättning för direkt förlust motsvarar, om ej köpet hävts eller felet avhjälpts eller köparen fått felfritt gods, skillnaden mellan vad godset skulle ha varit värt för köparen i felfritt skick och dess värde när det är felaktigt.

I såväl 25 § första stycket andra meningen som 45 § första stycket andra meningen har föreslagits en särskild regel om *begränsning av förlusten*. Det sägs i de föreslagna lagrummen att om köparen försummar att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin förlust, sätts skadeståndet ned i motsvarande mån. Det framhålls i motiven till det föreslagna stadgandet bl. a. att den angivna principen har stöd i rättspraxis.

I 25 § tredje stycket och 45 § tredje stycket föreslås en allmän regel om *nedsättning av skadeståndet*. Enligt det föreslagna stadgandet kan skadeståndet sättas ned i den mån det är skäligt med hänsyn till dess storlek i jämförelse med den förlust som vanligen uppkommer i liknande fall, säljarens möjligheter att förutse och hindra förlustens uppkomst samt omständigheterna i övrigt. – I motiven jämförs den föreslagna regeln med dels den s. k. adekvansläran som den tillämpas i kontraktsrättsliga förhållanden, dels den franska och angloamerikanska principen om förutsebarhet. Det sägs bl. a. att det enligt köplagsutredningens mening bör införas möjlighet att begränsa skadeståndet mer än vad både adekvansläran och förutsebarhetsläran medger. Samtidigt bör det vara möjligt att ta hänsyn till fler omständigheter än de nämnda, jämförelsevis stela reglerna medger. Den föreslagna nedsättningsregeln får uppfattas mer som en förhållningsregel till parterna än som en "benådningsregel".[5]

[4] SOU 1976:66 s. 172.

[5] SOU 1976:66 s. 162 ff.

13.4.3 *Gällande rätt på tjänsteområdet*

För skadeståndets beräkning vid *näringsidkarens dröjsmål* får man söka ledning i de allmänna principer om skadeståndets omfattning som gäller i kontraktsförhållanden. Analogier från specifikt köprättsliga regler torde ibland också vara motiverade t. ex. när det gäller förlust som hänför sig till prisstegringar.[1]

I enlighet härmed skall konsumenten i allmänhet försättas i samma läge som om näringsidkaren fullgjort avtalet (positiva kontraktsintresset). Skadeståndet skall i första hand beräknas konkret, dvs. på grundval av konsumentens förlust i det enskilda fallet.

Förlustposter som här kan komma i fråga är t. ex. hyra av motsvarande egendom eller lokal under den tid som dröjsmålet varar, resekostnader och förlorad arbetsförtjänst. Ersättning för genom dröjsmålet uppkommen materialskada kan också tänkas bli aktuell.[2]

När konsumenten häver avtalet kan skadeståndet avse skillnaden mellan priset för det ursprungligen avtalade arbetet och vad han får betala för att få arbetet utfört av någon annan.

Även för skadeståndets beräkning vid *felaktig prestation* måste man utgå från de allmänna principerna om skadeståndets omfattning som gäller i kontraktsförhållanden.[3]

Om näringsidkaren inte har avhjälpt felet kan skadeståndet avse ersättning för den kostnad som felets avhjälpande genom annan betingat. Oavsett om avhjälpande kommer till stånd eller ej kan andra förlustposter naturligtvis också komma ifråga. Då en felaktig prestation ofta hindrar beställaren att använda egendomen kan förlustposterna vara desamma som vid dröjsmål. – Beställaren kan också få skadestånd för att den utförda tjänsten är mindre värd än den borde vara. Då kan han emellertid inte på samma grund kräva prisavdrag.[4]

Det skall erinras om att adekvanskravet här som annars utgör en yttersta gräns för skadeståndsskyldighetens omfattning. I enlighet med allmänna principer gäller vidare att konsumenten är skyldig att begränsa skadan och att skadeståndet kan jämkas på grund av konsumentens medvållande. I den ovan lämnade redogörelsen för skadeståndslagen har berörts den allmänna jämkningsregeln i denna lags 6 kap. 2 §. Det skall dock erinras om att jämkningsregeln i stor utsträckning blir satt ur spel i kontraktsförhållanden.

13.4.4 *Utredningens överväganden*

Utgångspunkt för utredningens överväganden om skadeståndets beräkning är de i tidigare avsnitt föreslagna bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndsansvar.

Enligt de i avsnitt 13.1.5 och 13.2.3 föreslagna reglerna om skadeståndsskyldighet vid fel och dröjsmål åläggs näringsidkaren såsom huvudregel ett presumtionsansvar. Han är alltså fri från ansvar om han kan visa att skadan inte beror på försummelse från hans sida. På grund av gjorda utfästelser och beträffande s. k. kärnegenskaper kan näringsidkaren ådra sig ett strikt ansvar. Beträffande presumtionsansvaret gäller enligt utredningens

[1] Hasselrot s. 107.

[2] Wikander s. 175.

[3] Hasselrot s. 103.

[4] Bengtsson, Avtalstyper s. 121 och Wikander s. 127 ff.

förslag att detta skall vara tvingande. Även näringsidkarens skadeståndsansvar för försummelse utan samband med fel eller dröjsmål föreslås bli tvingande. Som framgår av avsnittet 13.3.2 föreslås för vissa fall ett presumtionsansvar och för övriga fall ett vanligt culpaansvar.

Fråga är om de principer angående skadeståndets beräkning för vilka redogjorts i det föregående – med utgångspunkt i det föreslagna ansvaret – är godtagbara från konsumentsynpunkt. En annan fråga är om principerna, av hänsyn till näringsidkarna, skäligen kan göras generellt tillämpliga i ett regelsystem som är tvingande till konsumentens förmån. Ytterligare en fråga är om principerna såsom sådana är tillräckligt vägledande vid skadeståndsberäkningen.

Vad gäller *konsumentintresset* vill utredningen först framhålla betydelsen av att konsumentens rätt till skadestånd blir en realitet. Övriga befogenheter och då framför allt hävning har av praktiska skäl – men också av hänsyn till näringsidkarparten – getts ett begränsat utrymme i det påföljdssystem som föreslås. Härvidlag skiljer sig utredningens förslag från konsumentköplagen. Ett av konsumentköplagens huvudsyften är att tillförsäkra köparen en rätt att genom hävning komma ifrån avtalet om säljaren gjort sig skyldig till ett väsentligt kontraktsbrott. Köparens rätt till skadestånd har däremot getts en mindre framträdande plats i påföljdssystemet. På konsumenttjänstområdet är det med hänsyn till det begränsade utrymmet för hävning betydligt mer angeläget att konsumenten tillförsäkras en rätt att i form av skadestånd få kompensation för näringsidkarens kontraktsbrott.

Såsom redovisats tidigare är det mycket vanligt att näringsidkarna för närvarande antingen friskriver sig helt från skadeståndsansvar eller också begränsar sitt ansvar i avsevärd grad. De principer för skadeståndets beräkning som nu är i fråga förlorar av naturliga skäl då nästan all praktisk betydelse. Om näringsidkaren genom konsumentskyddslagstiftning hindras från att friskriva sig från ansvar eller att begränsa sitt ansvar, aktualiseras dock frågan om de allmänna principerna för skadeståndets beräkning är godtagbara. Från konsumentsynpunkt kan man enligt utredningens mening inte rikta några bärande invändningar mot de gränser för skadeståndets omfattning som följer av kravet på adekvat kausalitet mellan kontraktsbrottet och skadan och av skyldigheten att begränsa skadan. Som regel leder principerna för skadeståndets beräkning för övrigt till att konsumenten får full kompensation för den konkreta ekonomiska skada han visar sig ha lidit på grund av kontraktsbrottet.

Av stor betydelse från konsumentsynpunkt är huruvida skadestånd skall utgå för sådan tidsförlust och annan olägenhet som inte omedelbart är av ekonomisk art och därför inte kan direkt beräknas i pengar. Köplagsutredningen har tagit upp denna fråga i sitt betänkande.[1] Där framhålls att privatpersoner i betydande utsträckning köper varor just för att tillgodose fritidsintressen och för att bespara sig obekvämt arbete och att intrång i sådant intresse därför kan anses ha direkt ekonomisk betydelse. Konsumenttjänstutredningen är av samma uppfattning. Problemet har samma vikt på tjänsternas område. I principiell överensstämmelse med köplagsutredningen anser konsumenttjänstutredningen därför att skadestånd för följdförlust bör kunna utgå i sådana fall. Denna ståndpunkt har också stöd av högsta domstolens uttalande i ett nyligen avgjort mål om skadestånd i an-

[1] Se avsnitt 13.4.2 vid not 4.

ledning av köp av fast egendom.[2] En vattenskada hade medfört att köparen inte hade kunnat utnyttja större delen av bottenvåningen i en villa under den tid reparationsarbeten pågick. Denna inskränkning i köparens boendemöjligheter utgjorde enligt högsta domstolen "en följdskada av ekonomisk natur" för vilken säljaren var ersättningsskyldig.

Fråga är nu om de vedertagna principerna för skadeståndets beräkning och begränsning är invändningsfria sett från *näringsidkarsynpunkt*. Från näringslivets sida har man i allmänhet en negativ inställning till skadestånd såsom sådant. Gentemot skyldigheten att i form av skadestånd utbetala små belopp (ersättning för kortare transporter o. d.) brukar invändas att skadeståndsskyldigheten i sådana fall kräver oproportionerligt stora administrationskostnader. Gentemot skyldigheten att utge större skadestånd (t. ex. för ovanliga följdskador) riktas argumentet att sådana utgifter är oförutsebara och försvårar företagens kalkyler. Utredningen har i och för sig en viss förståelse för såväl det ena som det andra argumentet. Grunden för konsumentens rätt till skadestånd enligt utredningens förslag är emellertid att det föreligger ett kontraktsbrott och att den ifrågavarande skadan inte beror på annat än näringsidkarens försummelse. Med hänsyn härtill skulle man med visst fog kunna hävda att konsumenten som regel inte skall komma i ett ekonomiskt sämre läge än om han hade ingått avtalet med en annan näringsidkare som utfört tjänsten avtalsenligt.

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.[3] Som utredningen redan har framhållit bl. a. tidigare i detta avsnitt måste skadeståndet ges en mera framskjuten plats i konsumenttjänstlagen än det fått i konsumentköplagen. Det finns därför inte skäl för en motsvarande begränsning av skadeståndet på tjänsternas område. Utredningen anser i stället att konsumenten i princip bör ha rätt till fullt skadestånd beräknat enligt allmänna principer. Denna utgångspunkt för skadeståndets beräkning bör komma till uttryck i lagtexten genom en bestämmelse att skadestånd skall beräknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit (4 kap. 5 § första stycket första meningen). Detta bör alltså vara utgångspunkten. En annan sak är att näringsidkaren som regel inte skall behöva räkna med skadestånd som med hänsyn till omständigheterna är onormalt höga och att skadeståndet i vissa situationer bör kunna jämkas. Detta skall utvecklas i det följande.

Utredningen vill till att börja med särskilt erinra om principen att den skadelidande har skyldighet att begränsa sin förlust och att vara aktivt verksam för detta syfte. Principen har som nämnts stöd i rättspraxis. I överensstämmelse med vad köplagsutredningen anfört beträffande köp anser konsumenttjänstutredningen för sin del att denna princip bör ges större vikt. Konsumenttjänstutredningen kan i tillämpliga delar ansluta sig till vad som anförs härom i köplagsförslaget.[4] Utredningen vill ytterligare framhålla att en näringsidkare med stöd av denna princip ofta torde kunna möta krav på ersättning för resor till och från affärscentra och centralorter, som konsumenten rimligen besöker med viss regelbundenhet. Även andra kostnader av mer eller mindre bagatellartad karaktär bör enligt utredningens mening kunna falla utanför skadeståndet enligt denna princip. I andra fall bör den kunna få till följd att skadeståndet hålls på en rimlig nivå. Med

[2] HD:s dom DT 14/1978.

[3] Se avsnitt 13.4.2 vid not 6.

[4] SOU 1976:66 s. 161 f. Jfr 25 och 45 §§ i förslaget till ny köplag. Se även HD:s dom 31/1978.

hänsyn härtill anser utredningen att de i föregående avsnitt föreslagna bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet bör kompletteras med en uttrycklig regel enligt vilken skadeståndet skall sättas ned i den mån konsumenten försummar att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan (4 kap. 5 § andra stycket).

Även i ett annat avseende finns det skäl att för konsumenttjänstlagens del knyta an till köplagsförslaget. Det gäller den i detta förslag intagna regeln om nedsättning av skadeståndet (tredje stycket i 25 och 45 §§). Även enligt konsumenttjänstutredningens mening bör det finnas en möjlighet att begränsa skadeståndet mer än vad adekvansläran medger. Det bör också vara möjligt att ta hänsyn till flera omständigheter. Den allmänna jämkningsregeln i 6 kap. 2 § skadeståndslagen torde som nämnts i allmänhet inte kunna åberopas till stöd för en begränsning av skadestånd på grund av brott mot en huvudförpliktelse.[5] Enligt den av köplagsutredningen föreslagna jämkningsregeln skall skadeståndet sättas ned, i den mån det är skäligt med hänsyn till dess storlek i jämförelse med den förlust som vanligen uppkommer i liknande fall, den skadeståndsskyldiges möjligheter att förutse och hindra förlustens uppkomst samt omständigheterna i övrigt. Denna jämkningsregel har mött kritik från bl. a. Svea hovrätt främst för att den skulle vara onödig. Skadeståndets omfattning kan enligt hovrätten i den mån det är motiverat avgränsas "genom tillämpning av adekvans- och förutsebarhetskriterierna".[6] Utredningsförslaget syftar emellertid uppenbarligen längre än så och innebär att skadeståndet skall kunna begränsas till s. k. normal förlust. Enligt konsumenttjänstutredningens mening finns det skäl för en sådan begränsningsmöjlighet. Detta gäller i vart fall för en lag av konsumenttjänstlagens karaktär som inte medger friskrivningar eller andra begränsningar av ansvaret och där den skadeståndsskyldige är näringsidkare. Dels kan en näringsidkare, som redan nämnts flera gånger, inte räkna med någon allmän jämkningsmöjlighet på grund av skadeståndslagen. Dels bör man enligt utredningen i rimlig utsträckning tillgodose hans behov av att med viss säkerhet kunna kalkylera även sådana rörelsekostnader som föranleds av kundernas eventuella skadeståndsanspråk.

Enligt konsumenttjänstutredningens mening finns det emellertid skäl att skilja mellan vissa av de omständigheter som i köplagsförslaget anges som grunder för jämkning av skadeståndet. Att skadeståndet skall kunna jämkas om det överstiger den förlust som vanligen uppkommer i liknande fall är – såsom köplagsutredningen också framhåller – ett uttryck för den s. k. normalförlustläran. Normalförlustläran torde visserligen som regel leda till en något längre gående begränsning av skadeståndet än adekvansläran, men enligt konsumenttjänstutredningen finns det likväl skäl att av rimlig hänsyn till näringsidkarna som regel bestämma skadeståndet inom ramen för vad som är normalt. Även om utgångspunkten för beräkningen av skadeståndet bör vara den skada som konsumenten faktiskt lidit, bör näringsidkaren med andra ord inte vara skyldig att ersätta denna skada för den händelse den skulle överstiga vad som kan sägas utgöra en normalförlust i den ifrågavarande situationen. Eftersom skadeståndsreglerna föreslås bli tvingande innebär detta att konsumenten alltid kan räkna med ersättning för i vart fall en normalförlust. Från konsumentsynpunkt torde det därför inte kunna anföras tillräckligt tungt vägande skäl mot en sådan princip. Med hänsyn

[5] Se avsnitt 13.4.1 vid not 12.

[6] Remissammanställningen s. 101.

till vad nu anförts föreslår utredningen en regel enligt vilken näringsidkaren inte är skyldig att utge ersättning för annan skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall (4 kap. 5 § första stycket andra meningen). Denna regel skall då ses såsom en huvudregel om skadeståndets omfattning och inte såsom en jämkningsregel.

För att en regel om ersättning för normalförlust inte skall leda till ett obilligt resultat för konsumenten bör den emellertid förses med vissa undantag. Om näringsidkaren haft möjlighet att begränsa skadan – t. ex. genom att underrätta konsumenten om ett befarat dröjsmål – bör han sålunda vara skyldig att utge fullt skadestånd även om den skada som drabbar konsumenten är osedvanligt stor. På motsvarande sätt bör näringsidkaren inte kunna åberopa normalförlustregeln om han har handlat i strid mot tro och heder. Även i övrigt kan det tänkas att särskilda skäl föreligger som gör att en ersättning begränsad till en normalförlust skulle te sig obillig.

Vid sidan av regeln om att skadeståndet skall beräknas enligt vad som motsvarar normalförlusten bör det finnas en särskild jämkningsregel för mera speciella situationer. En sådan kan lämpligen utformas i enlighet med köplagsutredningens förslag. Man bör då självklart inte ta hänsyn till normalförlusten också i detta sammanhang. Skäl kan visserligen anföras mot att hänsyn också skall kunna tas till "omständigheterna i övrigt", men konsumenttjänstutredningen ansluter sig ändå till köplagsförslaget i denna del. Om det klart framgår att det är fråga om en jämkningsregel bör formuleringen inte kunna uppfattas som en allmän urholkning av konsumentens rätt till skadestånd. Med hänsyn härtill föreslår utredningen en regel enligt vilken skadeståndet kan sättas ned i den mån det är skäligt med hänsyn till näringsidkarens svårigheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt (4 kap. 5 § tredje stycket).

Genom de i detta avsnitt föreslagna reglerna om konsumentens skyldighet att begränsa sin skada, om ersättning för normalförlust och om möjligheten att sätta ned skadeståndet till vad som är förutsebart ges enligt utredningens mening en icke oväsentlig vägledning – för både domstolar och parter – för skadeståndets beräkning. Fråga är om det finns *behov av ytterligare preciseringar*. I köplagsförslaget skiljer man som nämnts mellan ersättning för direkt förlust, för utlägg och följdförlust. För en sådan uppdelning har köplagsutredningen anfört två huvudskäl. Det ena är att skadeståndsmaterian såsom sådan blir mer lätthanterlig. Det andra skälet är att utredningen i ett fall föreslår ett strängare ansvar för direkt förlust och utlägg än för följdförlust. Det skall erinras om att skadeståndslagen innehåller ganska detaljerade regler om skadeståndets bestämmande och att dessa bl. a. innebär en uppdelning av ersättningen i olika poster. Skadeståndslagen gäller i detta hänseende främst ersättningens bestämmande vid person- och sakskada.

För konsumenttjänstlagens del föreslås ett allmänt presumtionsansvar utan andra undantag än de nyss föreslagna begränsnings- och jämkningsreglerna. Något behov av att dela upp skadeståndet i olika poster med hänsyn till skilda grunder för ansvaret föreligger därför inte. När det gäller frågan om skadeståndet ändå bör differentieras för att materian skall bli mer lätthanterlig, kan utredningen givetvis hålla med om att en uppdelning har klara framställningstekniska fördelar. Detta förutsätter emellertid inte att uppdelningen görs i lagtexten. Om något annat behov av differentiering

inte finns stöter man i stället då på definitionsmässiga svårigheter och gränsdragningsproblem. Detta har inte minst remisskritiken av köplagsförslaget pekat på. Utredningen har därför valt att inte föreslå någon uppdelning av skadeståndet i lagtexten. När det gäller att exemplifiera och belysa hur skadeståndet skall beräknas i olika situationer är köplagsutredningens principiella uppdelning dock klargörande och konsumenttjänstutredningen utnyttjar den i specialmotiveringen.

Möjligheter till normalersättning

Bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndskyldighet bör liksom övriga regler om påföljder av fel och dröjsmål vara tvingande. För att konsumenten i praktiken skall komma i åtnjutande av den rätt som skadeståndsreglerna är avsedda att tillförsäkra honom, krävs emellertid en utredning om skadans storlek. Till skillnad från övriga påföljder – möjligen med undantag för prisavdrag – gäller det här alltså inte bara att konstatera om förutsättningarna för påföljdens inträde föreligger. Påföljdens närmare innebörd måste utredas i varje enskilt fall. När det gäller ersättning för utlägg, som ofta kan verifieras med kvitton o. d., torde utredning om skadans storlek inte behöva vålla några problem. Annorlunda kan det förhålla sig med skada i form av inkomstbortfall och följdförluster av skilda slag. Här är skadans omfattning ofta svårbedömd, vilket kan föranleda tidsödande och kostnadskrävande utredningar samt naturligtvis också tvister. Detta torde inte sällan avhålla konsumenten från att kräva ut skadestånd som han i och för sig skulle ha rätt till. För näringsidkaren kan det innebära att utredningskostnaderna ibland överstiger det belopp som kravet gäller. Mot bakgrund härav är det önskvärt med någon form av normaliserad skadeståndsberäkning. Utrymmet för en normaliserad skadeståndsberäkning torde dock i praktiken vara begränsat till ersättning för skada på grund av dröjsmål och sådana fel som förorsakar förseningar. Vid beräkning av s. k. stilleståndsersättning enligt utomobligatoriska regler används schabloner. Inom entreprenadsektorn torde klausuler om dröjsmålsvite vara regel i vart fall när det gäller större arbeten.[7]

Utredningen har övervägt att föreslå särskilda regler i konsumenttjänstlagen om *dröjsmålsvite*. Tanken har därvid varit att konsumenten vid förseningar skulle ha en rätt till viss i lagen bestämd ersättning oavsett om han lidit någon skada och oavsett om näringsidkaren varit försumlig. Skäl för en sådan rätt för konsumenten är framför allt att befogenheterna vid näringsidkarens dröjsmål enligt de övriga påföljdsbestämmelser som föreslås är begränsade. Om näringsidkaren kan exculpera sig har konsumenten bara rätt att kräva fullgörande, såvida inte de särskilda förutsättningarna för hävning föreligger. Någon rätt till prisavdrag såsom vid fel föreslås inte och förekommer för övrigt inte heller enligt gällande rätt. Ett lagstadgat dröjsmålsvite skulle kunna tjäna såsom ett slags prisavdrag vid dröjsmål.

Det har emellertid visat sig vara förenat med stora svårigheter att utforma godtagbara bestämmelser med nu åsyftat innehåll. Framför allt knyter sig svårigheterna till frågan hur den ifrågavarande ersättningen skall kunna bestämmas i lagtexten. Att ange ett fixerat belopp är uteslutet med hänsyn till de stora variationer som gäller beträffande omfattningen och arten av

[7] Se AB 72 (5:1), *bilaga 2:10*.

de uppdrag på vilka lagen föreslås bli tillämplig. En lösningsmodell som utredningen övervägt är att ange en viss procent av priset för viss tidsenhet. Inte heller en reglering enligt den modellen kan emellertid göras generellt tillämplig på alla avtal oavsett art och omfattning. Man tvingas då till en differentiering – t. ex. en procent per dag vid arbete på lös sak och en procent per vecka vid arbete på fast egendom. Det leder i sin tur till gränsdragningsproblem och många gånger godtyckliga resultat. För att ta ett praktiskt exempel: En hushållsmaskin är i rättsteknisk mening ibland lös sak och ibland fast egendom. Övervägandena har alltså lett till att något lagstadgat dröjsmålsvite inte bör föreslås.

Skälen för någon form av schabloniserad ersättning vid förseningar är dock starka. Enligt utredningens mening bör därför de skadeståndsregler som föreslås, även om de i princip bör vara tvingande, inte hindra parterna från att i förväg komma överens om en på ett eller annat sätt bestämd ersättning som näringsidkaren skall utge på grund av eventuella förseningar. En förutsättning för att en sådan överenskommelse skall vara giltig bör emellertid vara att ersättningen är skälig. Vad som är skälig ersättning måste bero på uppdragets omfattning, vilken bransch det är fråga om och vilken genomsnittlig skada man normalt har att räkna med i motsvarande konsumentförhållanden. Enligt utredningens mening bör ersättningen utgöra kompensation inte bara för en tänkt ekonomisk skada utan även för den allmänna olägenhet som konsumenten normalt drabbas av på grund av förseningar från näringsidkarens sida. Även detta bör beaktas vid bestämmandet av vad som är skälig ersättning.

Med hänsyn till att det föreslagna påföljdssystemet är tvingande måste den möjlighet till avtalsfrihet som här förordats komma till uttryck i lagtexten. Utredningen föreslår därför en regel för det fallet att avtal träffats om en "normalersättning" som näringsidkaren skall utge för skada och olägenhet på grund av dröjsmål eller annan försening (4 kap. 6 § första stycket första meningen). Överenskommelse om normalersättning skall enligt den föreslagna regeln gälla om ersättningen är skälig.

Utredningen räknar med att konsumentverket vid förhandlingar med näringslivets organisationer skall kunna få fram branschöverenskommelser om normalersättningar där detta är möjligt och lämpligt. I den mån sådana överenskommelser kommer till stånd, bör de enligt utredningens mening vara normgivande för ersättningen vid dröjsmål vid konsumentavtal inom respektive bransch, även om någon hänvisning till överenskommelsen saknas i det individuella avtalet. Motsvarande bör kunna gälla standardavtal vars innehåll kan sägas ha karaktären av branschpraxis. En förutsättning bör givetvis dock vara att ersättningen är skälig. Även om det inte är avtalat, skall konsumenten därför, enligt den regel som föreslås för nu ifrågavarande fall, ha rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen (4 kap. 6 § första stycket andra meningen).

Det undantag som föreslagits när det gäller normalförlustprincipen bör rimligen gälla även vid normalersättning på grund av dröjsmål eller annan försening. Konsumenten bör med andra ord ha rätt till ersättning enligt de tidigare föreslagna bestämmelserna om skadeståndets omfattning i stället för normalersättning, om näringsidkaren har handlat i strid mot tro och

heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger (4 kap. 6 § andra stycket).

Avhjälpande av skada

Vid fel i en prestation skall konsumenten, enligt vad som har föreslagits i avsnitt 11.5.6, i allmänhet kunna kräva att näringsidkaren avhjälper felet. Näringsidkaren, å sin sida, skall ha rätt att avhjälpa felet, om han erbjuder sig detta i anslutning till reklamationen och konsumenten inte har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpandet.

Gränsen mellan vad som är att betrakta som fel i en prestation och vad som är skada på konsumentens egendom är ofta vag. Om näringsidkaren är sysselsatt med en motorreparation, t. ex. byte av kolvringar, och därvid orsakar en skada på cylindern, är det snarast att betrakta som ett fel i utförandet av tjänsten. Om däremot näringsidkaren i samband med motorreparationen råkar tappa en skiftnyckel som skadar bilens lackering, är det fråga om en skada på föremålet för tjänsten.

I såväl den ena som den andra av de nu nämnda situationerna måste konsumenten vara betjänt av att få felet eller skadan avhjälpt direkt i stället för att få ekonomisk kompensation av näringsidkaren. I allmänhet är detta det bekvämaste och enklaste för konsumenten. Alternativet är t. ex. att konsumenten måste söka upp en annan näringsidkare. Utredningen menar därför att konsumenten bör kunna kräva att näringsidkaren avhjälper inte bara fel i egentlig mening utan även skador på föremålet för tjänsten.

Liksom när det gäller fel är det dock självklart att konsumentens krav på att få en skada avhjälpt måste vägas mot näringsidkarens praktiska och ekonomiska möjligheter att företa ett avhjälpande. Om näringsidkaren saknar fackkunskaper för att avhjälpa den skada han har åstadkommit, finns det som regel inte några skäl för att haskall avhjälpa skadan. Även om han har fackkunskaper kan han vara utan de resurser som fordras för ett avhjälpande. Motsvarande undantag från avhjälpningsskyldigheten som har föreslagits i samband med fel bör därför gälla även i samband med avhjälpande av skada. Konsumenten bör alltså inte kunna kräva avhjälpande om avhjälpande skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till skadans betydelse för konsumenten.

Ofta måste det också ligga i näringsidkarens intresse att själv få avhjälpa den skada han har orsakat i stället för att ge konsumenten ekonomisk ersättning. På samma sätt som i fråga om fel bör näringsidkaren därför också ha rätt att avhjälpa skadan även om konsumenten inte kräver det. Härifrån måste dock undantas de speciella fall då konsumenten kan ha särskilda skäl motsätta sig avhjälpande. Man bör vidare kräva att näringsidkaren erbjuder sig att avhjälpa skadan i anslutning till reklamationen. När det gäller den tid inom vilken ett avhjälpande av en skada skall ske bör också samma princip gälla som vid avhjälpande av fel. Avhjälpande skall alltså ske inom skälig tid efter det att konsumenten har reklamerat och gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa skadan.

Det sagda har gällt skador på föremålet för tjänsten, t. ex. en bil eller en TV-apparat. Det kan dock även tänkas situationer då det är lämpligt

att näringsidkaren avhjälper skador på annan konsumentens egendom än "föremålet för tjänsten". Det bör inte vara uteslutet med ett avhjälpande om näringsidkaren skadar sådan egendom. Det praktiskt mest betydelsefulla är emellertid skador på föremålet för tjänsten. En lagreglering bör därför kunna begränsas till sådana fall.

Med hänsyn till vad nu anförts föreslår utredningen en regel om avhjälpande av skadan då det gäller skador på föremålet för tjänsten (4 kap. 4 §). Om näringsidkaren är ansvarig för skada på föremålet för tjänsten, skall bestämmelserna om avhjälpande av fel tillämpas i fråga om avhjälpande av skadan.

14 Konsumentens dröjsmål

I detta kapitel behandlas rättsföljderna av att konsumenten inte handlar i enlighet med avtalet. Konsumenten kan bli försenad med eller helt underlåta någon åtgärd som avtalet förutsätter. Man kan skilja mellan tre olika situationer. Den första gäller betalningen (14.1), den andra medverkan vid tjänstens utförande (14.2) och den tredje avhämtandet av föremålet för tjänsten (14.3).

14.1 Utebliven eller försenad betalning

14.1.1 *Gällande rätt*

Köp av lös egendom

Enligt 14 § köplagen är säljaren berättigad att hålla godset inne till dess köpeskillingen gäldas. Han har således detentionsrätt i godset för sin fordran på köpeskillingen. I övrigt riskerar köparen genom sitt dröjsmål att säljaren häver köpet (28 §) och gör anspråk på skadestånd (30 §). Hävning förutsätter dock att dröjsmålet ej är av ringa betydelse. Vidare förutsätts i regel att godset inte redan har kommit i köparens besittning. Häver säljaren inte köpet är han berättigad till dröjsmålsränta (38 §).

Bestämmelsen i 29 § köplagen handlar om säljarens hävningsrätt om köpet gäller successiv leverans och betalning skall erläggas särskilt för varje post. Köparens dröjsmål med att betala för en post berättigar säljaren att häva köpet även med avseende på framtida poster, "dock ej där all anledning saknas att befara dröjsmålets upprepande". Anteciperat dröjsmål, dvs. den situation att säljaren med visshet eller till visshet gränsande sannolikhet kan förutse, att köparen ej kommer att betala, anses jämställd med dröjsmål. Köplagen innehåller i 39–41 §§ särskilda regler "om köparens obestånd". Obeståndet kan ha tagit sig uttryck bl. a. i konkurs eller misslyckad utmätning, men detta är inte nödvändigt för reglernas tillämpning. Det måste emellertid kunna antas "att köpeskillingen ej varder rätteligen erlagd" (39 §). Säljarens skydd i dessa situationer består i rätt att kräva säkerhet, detentionsrätt och, i sista hand, rätt att häva köpet.

Köplagsutredningen har, när det gäller regler om köparens kontraktsbrott och hans obestånd, föreslagit ändringar i köplagen av såväl redaktionell som saklig art.

I 28 § har enligt huvudregeln visserligen bibehållits kravet på att hävning får ske bara om dröjsmålet är väsentligt. Liksom enligt förslaget till 21 § har dock väsentlighetskravet modifierats genom en regel om tillägssfrist. En uttrycklig regel om rätt till hävning vid anteciperat dröjsmål har föreslagits.

Vad gäller reglerna i 39–41 §§ har för det fall att säljaren är på obestånd men ej försatts i konkurs, köplagsutredningen föreslagit att säljaren får häva köpet enligt de bestämmelser som gäller för anteciperat dröjsmål.

Arbete på lös sak

Som framhållits i avsnitt 9.7 anses enligt huvudregeln i gällande rätt konsumenten vara skyldig att betala först då arbetet är slutfört och prestationen avlämnas till konsumenten.

Om en konsument inte betalar då han sålunda är skyldig till detta, föreligger dröjsmål på konsumentens sida.

Påföljder som ifrågakommer vid beställarens dröjsmål med betalning är rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten (retentionsrätt), dröjsmålsränta och hävning samt skadestånd. Vid avtal som innebär att beställaren skall betala i förskott eller successivt efter hand som arbetet fortskrider har näringsidkaren också detentionsrätt, dvs. rätt att ställa in arbetet. Att dröjsmålet kan läggas beställaren till last som försummelse är inte en förutsättning för någon av dessa påföljder.

Retentionsrätten torde ha större praktisk betydelse än någon av de andra påföljderna. Denna rätt har funktionen att åstadkomma ett tryck på beställaren genom att han måste vara utan saken i fråga. Däremot har uppdragstagaren inte rätt att tillgodogöra sig det värde saken har. Främst därigenom skiljer sig retentionsrätten från panträtt. Enligt 4 § 2. förmånsrättslagen följer förmånsrätt med bl. a. rätt att kvarhålla lös egendom till säkerhet för fordran. Retentionsrätten avser inte bara själva vederlaget och dröjsmålsränta utan även kostnader som uppdragstagaren kan ha åsamkats för egendomens förvaring och vård.[1] Retentionsrätten gäller även om annan än beställaren är ägare till saken, såvida uppdragstagaren inte vid tiden för avtalet insett eller bort inse att beställaren saknade rätt att förfoga över godset. Även om uppdragstagaren inte är i god tro, anses han ha retentionsrätt för nödvändiga kostnader som han har lagt ned på saken.[2]

Om retentionsrätten inte uppfyller sitt syfte som påtryckningsmedel, har uppdragstagaren under vissa förutsättningar rätt att sälja eller bortskaffa godset. Detta följer av lagen (1950:104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Lagen innebär att hantverkaren för att få ut betalning inte först behöver skaffa sig dom på vederlaget och sedan begära utmätning av godset. Han kan gå till väga på ett något enklare sätt. Lagen innehåller i huvudsak följande. Sex månader efter det arbetet har slutförts och fordringen förföll till betalning, får hantverkaren på vissa villkor sälja godset och ta ut sin fordran ur köpeskillingen eller, om godset uppenbarligen saknar saluvärde, bortskaffa det (1 §). Beställaren måste minst två månader i förväg få en anmaning att lösa godset vid äventyr att det annars säljs eller bortskaffas (2 §). Beträffande sättet för försäljning är huvudregeln, att den skall ske

[1] Hasselrot s. 129 och Bengtsson, Avtalstyper s. 143.

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 143 f med not 36 och 37 och där anmärkta rättsfall, se även NJA 1953 s. 499.

på offentlig auktion, men om det är uppenbart att köpeskillingen inte skulle täcka fordringen och auktionskostnaderna, får godset i stället säljas "på annat lämpligt sätt". Eventuellt överskott vid försäljning skall hantverkaren utan dröjsmål tillställa beställaren. "Hantverkare" är "envar som efter beställning utfört arbete på annans sak", dvs. även industri- och handelsidkare. Det gör ingen skillnad om företagaren själv har utfört arbetet eller anlitat anställd eller självständig underentreprenör.[3]

För *hävning* är i princip samma regler tillämpliga som enligt köplagen.[4] Den praktiska betydelsen av hävning torde dock inte vara stor. Vissa inskränkningar gör att denna påföljd sällan aktualiseras. Sålunda anses hävning inte kunna ske, om arbetet redan under den tid det pågick var i beställarens besittning. Oavsett var arbetet har utförts, anses hävning inte kunna göras gällande i fråga om reparationsarbeten. Hävning kan alltså bara komma ifråga vid avtal om tillverkning hos näringsidkaren av en lös sak. Om tillverkaren häver, måste han återställa eller redovisa det material som beställaren tillhandahållit. Vissa ytterligare begränsningar i hävningsrätten följer av bestämmelser i köplagen. Om saken har kommit i beställarens besittning får hävning sålunda inte ske annat än om tillverkaren har gjort förbehåll därom eller beställaren avvisat godset. Hävningsrätt förutsätter vidare att dröjsmålet är väsentligt.[5]

Någon praktisk betydelse kan denna hävningsrätt dock ha, om avtalet gäller flera prestationer som skall avlämnas efter hand, med skyldighet för beställaren att erlägga betalning särskilt för varje prestation eller om betalning eljest skall ske successivt. Tillverkaren har då, om beställaren kommer i dröjsmål med betalning av en prestation, rätt att häva avtalet beträffande återstående prestationer, såvida inte "all anledning saknas att befara dröjsmålets upprepande".[6]

Sker hävning har uppdragstagaren också rätt till *skadestånd.*[7] Om beställaren skall betala i förskott eller successivt efter hand som arbetet fortskrider, torde uppdragstagaren ha *detentionsrätt* vid dröjsmål med betalning enligt avtalet, dvs. han kan tills vidare ställa in arbetet. Principen får anses följa av allmänna obligationsrättsliga regler.[8] Detentionsrätten är ett påtryckningsmedel. Får den inte avsedd verkan, kan uppdragstagaren häva.

Entreprenader

Även när det gäller entreprenader torde vederlaget förfalla till betalning först efter arbetets avslutande. Vid entreprenader, särskilt större sådana, är det emellertid mycket vanligt att avtalet innehåller regler om successiv betalning. Ett av skälen härför är att en entreprenör inte har pant- eller retentionsrätt i den byggnad eller anläggning som arbetet gäller. Däremot kan entreprenören fordra dröjsmålsränta, ställa in arbetet tills vidare och häva samt fordra skadestånd. Som framgår av vad som tidigare sagts, fordras för rätt att häva köp med anledning av köparens dröjsmål med betalning av en av flera poster, att dröjsmålet inte är "av ringa betydelse" och att inte "all anledning saknas att befara dröjsmålets upprepande". Bengtsson anser att man vid entreprenader bör ersätta dessa regler med villkoret att försummelsen är "av väsentlig betydelse" och att rättelse ej har skett utan

[3] NJA II 1950 s. 308.

[4] Hasselrot s. 124 och Bengtsson, Avtalstyper s. 143.

[5] Hasselrot, Handelsbalken, fjärde delen (1911) s. 1977.

[6] Hasselrot a.a. s. 1981.

[7] Bengtsson, Avtalstyper s. 143 och Hasselrot s. 126.

[8] Rodhe § 35.

dröjsmål efter erinran eller, om beställaren ställt säkerhet, med en – icke närmare preciserad – "ännu restriktivare regel". Köplagens regler för det fall att köparen försatts i konkurs eller eljest kommit på obestånd torde vara analogt tillämpliga. Beställarens ansvar torde gälla oberoende av huruvida dröjsmålet kan läggas honom till last som försummelse.[9]

I AB 72 regleras entreprenörens rätt att häva kontraktet i 8:2. Hävningen har inte retroaktiv verkan utan avser endast icke utförd del av entreprenaden. Förutsättningar är att "rättelse ej sker utan dröjsmål efter erinran" och att "underlåtenheten är av väsentlig betydelse". Vidare har entreprenören rätt att häva, om beställaren kommer i konkurs eller på "sådant obestånd att han icke kan förväntas fullgöra sina åligganden". I dessa fall är hävningsrätten ovillkorlig, dvs. beställaren ges inte någon frist och har inte någon möjlighet att genom ställande av säkerhet förhindra hävning. Vid hävning på grund av beställarens dröjsmål är denne skyldig att "ersätta den skada, som hävningen åsamkar entreprenören" (8:6). Härmed avses positiva kontraktsintresset, alltså inbegripet gottgörelse för utebliven vinst.[10]

14.1.2 *Utredningens överväganden*

I gällande rätt kan näringsidkaren vid konsumentens dröjsmål med betalningen ställa in arbetet, hålla inne föremålet för tjänsten samt häva antalet. Dessutom kan han få skadestånd och dröjsmålsränta. Endast i undantagsfall står alla dessa sanktioner till buds. Detentionsrätt förutsätter att tjänsten skall betalas i förskott eller efter hand som arbetet fortskrider. Retentionsrätten i sin tur är beroende av att föremålet för tjänsten är lös sak i näringsidkarens besittning.

En genomgång av standardavtalsformulär i olika branscher visar att näringsidkarna inte sällan tillförsäkrar sig en bättre ställning än enligt gällande dispositiv rätt för det fall att beställaren kommer i dröjsmål med betalningen. Ibland förekommer avtalsvillkor som innebär ett långtgående eftersättande av beställarens intressen. Sådana avtalsvillkor kan vara ogiltiga eller jämkas enligt 36 § avtalslagen och näringsidkare kan förbjudas använda dem med stöd av avtalsvillkorslagen. Det finns ändå skäl att i konsumenttjänstlagen åstadkomma en reglering av de sanktioner som en näringsidkare får göra gällande mot en konsument på grund av dennes dröjsmål med betalningen. Sådana regler bör ha karaktären av normalregler och ange vilka sanktioner som skall gälla om inget annat har avtalats. Reglerna bör dock vara tvingande på det sättet att näringsidkaren inte skall kunna förbehålla sig strängare påföljder för kontraktsbrott på konsumentens sida. Näringsidkarens intresse av ett påföljdssystem på en rimlig nivå måste självklart beaktas.

Detentionsrätt

I gällande rätt anses uppdragstagaren i princip berättigad att tills vidare stoppa det beställda arbetet, om beställaren inte betalar enligt avtalet. Man kan knappast ifrågasätta det rimliga i att näringsidkaren har en sådan rätt. Annars skulle näringsidkaren tvingas att utföra tjänster med risk att inte få betalt, även när han bara har varit villig att åta sig arbetet under för-

[9] Bengtsson, Avtalstyper s. 129 ff.

[10] Se vidare *bilaga 2:10* samt Motiv AB 72 s. 249.

utsättning av förskottsbetalning. Konsumenttjänstlagen bör därför innehålla en uttrycklig regel om detentionsrätt.

Den föreslagna regeln bör dock inte gälla utan undantag. Om tjänsten har påbörjats, bör näringsidkaren vara skyldig att utföra sådant arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Detta ligger i linje med vad utredningen har föreslagit beträffande tilläggsarbete (se avsnitt 8.5.5). Det är inte orimligt att näringsidkaren i sådan situation får ta på sig en viss ekonomisk risk. Å ena sidan kan näringsidkaren, genom att betinga sig förskottsbetalning eller successiv betalning, i allmänhet sägas i avtalet ha tagit avstånd från ekonomiskt risktagande gentemot konsumenten. Det kan med hänsyn härtill te sig obilligt att tvinga på honom en sådan risk när konsumenten inte betalar enligt avtalet. Å andra sidan kan dröjsmålet bero på glömska eller tillfälligheter och det bör från denna synpunkt förhindras att dröjsmålet utan vidare får allvarliga följder för konsumenten. Ur samhällsekonomisk synvinkel bör man vidare undvika att ställa in arbete, om detta kan medföra allvarlig skada. Utredningen menar, att de intressen som talar för den här föreslagna inskränkningen i näringsidkarens detentionsrätt väger tyngre än näringsidkarens intresse av att inte påtvingas ett visst ekonomiskt risktagande. Inskränkningen bör dock tolkas restriktivt. De fall som avses är endast sådana, när arbetets avbrytande skulle te sig som en uppenbart alltför drastisk sanktion för betalningsdröjsmål, t. ex. om det skulle innebära att en lägenhet lämnades oskyddad för regnskador. Undantaget från detentionsrätten bör emellertid bara gälla om tjänsten redan har påbörjats när dröjsmålet inträder. Näringsidkare som betingat sig förskottsbetalning bör inte vara skyldig att utan betalning påbörja tjänsten.

Med den inskränkning i detentionsrätten som har föreslagits finns det knappast skäl att dessutom göra detentionsrätten beroende av att dröjsmålet är "väsentligt". Detentionsrätten bör enligt utredningens mening inte heller göras formellt beroende av att konsumenten inte betalar inom skälig tid efter påminnelse. Det ligger emellertid i linje med näringsidkarens omsorgsplikt, att han i allmänhet inte skall ställa in arbetet utan att först ha försökt få kontakt med konsumenten angående orsaken till dröjsmålet med betalningen.

Utredningen föreslår *sammanfattningsvis* att näringsidkaren får inställa arbetet till dess han har fått betalt, om tjänsten skall betalas helt eller delvis innan den har avslutats och konsumenten inte betalar i rätt tid. Om tjänsten har påbörjats, skall näringsidkaren dock vara skyldig att utföra sådan arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. (Se 5 kap. 1 § första stycket.)

Om näringsidkaren utövar sin detentionsrätt kan detta orsaka extra kostnader för honom. För dessa bör han rimligen vara berättigad till ersättning av konsumenten.

Det kan emellertid tänkas att det dröjsmål som föranleder att näringsidkaren ställer in arbetet har sin grund i omständigheter som konsumenten inte kan råda över. Det kan vara omständigheter på näringsidkarens sida, men det kan också vara yttre omständigheter av typ force majeure. Det är till en början uppenbart att konsumenten inte bör vara ersättningsskyldig om konsumentens dröjsmål hänger samman med omständigheter på nä-

ringsidkarens sida. Inte heller bör han ha en särskild ersättningsskyldighet om dröjsmålet beror på yttre omständigheter. Men även om dröjsmålet beror på omständigheter på konsumentens sida, bör konsumenten enligt utredningens mening gå fri från ersättningsskyldighet om han visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. Utredningen föreslår med andra ord här – liksom i fråga om näringsidkarens skadeståndsskyldighet – ett presumtionsansvar. (Se 5 kap. 2 §.)

Hävning

Om detentionsrätten inte utnyttjas eller får åsyftad verkan, måste näringsidkaren ha en möjlighet att på något sätt avveckla rättsförhållandet med konsumenten. Enligt de regler som f.n. anses gälla i svensk rätt kan uppdragstagaren under vissa förutsättningar häva på grund av betalningsdröjsmål och detta vare sig det gäller arbete på lös sak eller arbete på fast egendom. Köplagens regler anses i princip analogt tillämpliga. Den praktiska betydelsen av hävningsrätten såvitt avser arbete på lös sak torde f. n. inte vara stor. Vissa inskränkningar gör att denna påföljd sällan aktualiseras (se avsnitt 14.1.1).

Enligt utredningens mening bör näringsidkarens rätt att häva av praktiska skäl ha verkan endast framåt i tiden. Som framgår av vad som har sagts tidigare förutsätter hävningsrätten att beställarens dröjsmål är av väsentlig betydelse. Fråga är om detta villkor bör bibehållas. I standardavtalen konkretiseras väsentlighetsrekvisitet ofta på så sätt att näringsidkarens rätt till hävning förutsätter att beställaren inte betalar inom viss tid efter påminnelse om kravet. Det synes också lämpligt att såsom villkor för näringsidkarens rätt till hävning uppställa att konsumenten trots påminnelse om kravet underlåter att betala.[1] Enligt AB 72 krävs för hävning såväl att dröjsmålet är väsentligt som att uppmaning har skett.[2] Denna kumulering har praktisk betydelse, t. ex. om dröjsmålet endast avser en mindre del av det belopp som har förfallit till betalning. Utredningen föreslår därför att näringsidkaren skall få häva avtalet beträffande återstående del, om konsumenten, sedan tiden för betalningen är inne, trots påminnelse inte betalar utan dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren (5 kap. 3 § första stycket 2.).

I gällande rätt anses uppdragstagaren ha omedelbar hävningsrätt om det är uppenbart att beställaren inte kommer att betala utan väsentligt dröjsmål. Ett praktiskt fall är att beställaren försätts i konkurs eller kommer på sådant obestånd att han inte kan förväntas fullgöra sin betalningsskyldighet. Enligt utredningens mening bör konsumenttjänstlagen innehålla en uttrycklig regel om hävning på grund av anteciperat dröjsmål. Det föreslås därför att näringsidkaren skall få häva avtalet beträffande återstående del, om det måste antas att konsumenten inte kommer att betala utan dröjsmål som är av väsentlig betydelse för näringsidkaren (5 kap. 3 § första stycket 1.).

Ersättning vid hävning

Enligt gällande rätt är beställaren vid hävning skyldig att betala skadestånd med det positiva kontraktsintresset, dvs. näringsidkaren har anspråk på att försättas i samma ekonomiska situation som om avtalet hade fullföljts. Vid

[1] Alltså ett s. k. Mahnungsrekvisit. Jfr 3 § KKL och avsnitten 12.3.1 och 12.3.2.

[2] Se (8:2) i *bilaga 2:10.*

prövning av frågan om denna regel bör bibehållas finner utredningen att den föreslagna regleringen av konsumentens avbeställningsrätt (se 7.3.2) måste beaktas. Antag att en konsument har beställt reparationsarbeten på sin villa av en näringsidkare. Arbetet skall betalas successivt efter hand som det fortskrider. Konsumenten kommer i dröjsmål med betalningen och betalar inte heller inom skälig tid efter påminnelse. Näringsidkaren häver då avtalet. Enligt gällande rätt är han berättigad till skadestånd med det positiva kontraktsintresset. Men om konsumenten, när han får påminnelsen om kravet, förklarar att han avbeställer tjänsten, har näringsidkaren enligt de föreslagna reglerna om avbeställning inte någon rätt till det positiva kontraktsintresset, utan ersättningens storlek blir beroende av omständigheterna i det enskilda fallet. Enligt utredningens mening bör man i princip inte ha olika regler för ersättningens beräkning beroende på om betalningspåminnelsen föranleder konsumenten att avbeställa eller ej. Vare sig avtalsförhållandet avvecklas till följd av en avbeställning, som gjorts före eller efter det att konsumenten har kommit i dröjsmål med betalningen, har näringsidkaren ett intresse av att hållas skadeslös. Detta intresse har beaktats i samband med ersättningsregeln vid avbeställning. Det torde inte finnas tillräcklig anledning att i detta sammanhang se saken på annat sätt.

Näringsidkaren bör alltså i enlighet med vad som föreslagits för avbeställning ha ersättning för vad som är utfört motsvarande skäligt pris för detta. Härutöver bör näringsidkaren ha ersättning för förlust som uppkommer för att han har inrättat sig efter uppdraget. Konsumentens skyldighet att betala skäligt pris för vad som är gjort bör gälla oberoende av orsaken till dröjsmålet. Däremot bör skyldigheten att ersätta näringsidkarens förlust vara beroende av konsumentens försummelse. Ansvarsgrunden bör vara densamma som för konsumentens ersättningsskyldighet då näringsidkaren utövar sin detentionsrätt. Situationen då näringsidkaren har ställt in arbetet kan nämligen lätt utvecklas till att han definitivt vill avbryta förhållandet till konsumenten. Även i sistnämnda hänseende bör konsumenten alltså ha ett presumtionsansvar.

Utredningen föreslår *sammanfattningsvis* att konsumenten skall vara skyldig att betala enligt ersättningsreglerna vid avbeställning om näringsidkaren häver avtalet. Ersättning för förlust som hänför sig till det som inte är utfört skall dock ej utgå om konsumenten visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. (Se 5 kap. 4 §.)

Retentionsrätt

Vid avtal om arbete på lös sak som har överlämnats i uppdragstagarens besittning kan denne hålla kvar saken till säkerhet för sin rätt till betalning (retentionsrätt). Man kan från vissa synpunkter ifrågasätta, om det överhuvudtaget bör finnas någon rätt för näringsidkaren att som påtryckningsmedel hindra konsumenten att återfå besittningen till den sak som tjänsten avser. Som skäl för avskaffande eller åtminstone inskränkning av retentionsrätten kan anföras att många näringsidkare som åtar sig tjänster måste reda sig utan denna rätt. Såsom tidigare har påpekats, föreligger retentionsrätt ingalunda vid alla slags tjänster, utan endast under förutsättning att föremålet för tjänsten är lös sak som näringsidkaren har i sin besittning.

Denna förutsättning är aldrig uppfylld om tjänsten gäller arbete på fast egendom och inte heller alltid när objektet för tjänsten är lös sak, så t. ex. ej om en TV-apparat repareras i konsumentens hem. Flera skäl talar å andra sidan för ett bibehållande av retentionsrätten. Man kan inte bortse från att retentionsrätten i praktiken hindrar konsumenten från att undandra sig sitt betalningsansvar. Om retentionsrätten skulle avskaffas eller begränsas skulle detta kunna leda till näringsidkare, som åtar sig konsumenttjänster, i större utsträckning än nu är fallet skulle betinga sig förskottsbetalning. En sådan utveckling är knappast önskvärd. Att näringsidkare i många fall inte har retentionsrätt är inte heller något vägande skäl att avskaffa denna rätt. I de fall då retentionsrätt saknas – det gäller främst entreprenader – har näringsidkaren i allmänhet detentionsrätt som påtryckningsmedel. Slutsatsen blir alltså att retentionsrätten bör bibehållas.

Enligt utredningens mening bör man dock överväga en inskränkning i retentionsrätten. En genomgång av olika standardkontrakt har visat att retentionsrätten ibland lämnas obetingat företräde framför konsumentens rätt att innehålla betalning som säkerhet för krav gentemot näringsidkaren. Det gäller här en sannolikt vanlig konflikt. Näringsidkaren vill ha betalt och konsumenten anser sig inte vara skyldig att betala så mycket som näringsidkaren kräver. Han kanske gör gällande att tjänsten är behäftad med fel. Om näringsidkaren har fog för sitt krav, har han retentionsrätt men inte annars. Kan parterna inte komma överens, vet man inte om näringsidkaren hade rätt att hålla kvar saken förrän efter ett rättsligt avgörande. Man torde kunna utgå ifrån att näringsidkarens retentionsrätt i allmänhet är ett mera kännbart påtryckningsmedel för konsumenten än vad konsumentens detentionsrätt är för näringsidkaren. Det påtryckningsmedel, som står näringsidkaren till buds för att få betalt, får enligt utredningens mening inte vara så besvärande för konsumenten att denne avhåller sig från att hävda sin rätt gentemot näringsidkaren t. ex. på grund av fel i tjänsten. Visserligen kan konsumenten betala vad näringsidkaren kräver och sedan stämma denne på beloppet. Härigenom avstår han dock från både det påtryckningsmedel och den ekonomiska säkerhet som rätten att hålla inne betalningen utgör. Konsumenten bör därför få värja sig mot retentionsrätten genom att ställa betryggande säkerhet för näringsidkarens krav. Med en sådan regel behöver ingendera parten avstå från den ekonomiska säkerhet, som för näringsidkarens del ligger i retentionsrätten och för konsumentens del i rätten att innehålla betalning.

Sammanfattningsvis föreslår utredningen en regel om retentionsrätt för det fall att tjänsten gäller lös sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning. Om konsumenten ej betalar i rätt tid, får näringsidkaren hålla kvar saken till dess han har fått betalt. Konsumenten bör dock ha rätt att få ut saken, om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav. (Se 5 kap. 5 § första stycket.)

Dröjsmålsränta

Dröjsmålsränta utgår i gällande rätt enligt räntelagen (1975:135). Denna lag är dispositiv, dvs. den kan sättas ur kraft genom avtal. Dröjsmålsräntan beräknas enligt 6 § räntelagen normalt enligt en räntefot som motsvarar

riksbankens vid varje tid gällande diskonto med tillägg av 4 %. Räntelagen är generell och gäller alltså även konsumenttjänster.

Vid räntelagens tillkomst övervägdes om den borde göras tvingande i konsumentförhållanden. Föredragande statsrådet stannade dock för att inte föreslå detta, bl. a. under hänvisning till möjligheterna att motverka missbruk med stöd av avtalsvillkorslagen.[3] Senare har dock räntelagen gjorts tvingande såvitt gäller dröjsmålsräntor som avser näringsidkares avräkningsfordringar efter återtagande av vara som sålts på kredit (17 § tredje stycket KKrL). Enligt utredningens mening finns det med hänsyn till konsumentskyddet skäl att nu gå vidare på denna väg. Saken har praktisk betydelse särskilt i fråga om arbeten på fast egendom, där fordringsbeloppen kan vara stora. Principiellt ter det sig knappast godtagbart att näringsidkare genom avtal betingar sig ränta av konsumenterna för fordringar på grund av utförda arbeten enligt strängare regler än räntelagens normalregler. Dessa bör därför vara tvingande i dessa relationer. Utredningen föreslår i enlighet härmed att näringsidkaren vid konsumentens dröjsmål med betalningen skall ha rätt till ränta enligt räntelagen. (Se 5 kap. 6 §.)

En utgångspunkt för förslaget i denna del är att konsumentens skyldighet att betala dröjsmålsränta skall ha återhållande inverkan på benägenheten att slarva med betalningen. Konsumenten skall dock samtidigt skyddas mot oskäligt höga räntor. Normalt skall räntelagen tillgodose båda dessa synpunkter. I tider av förhållandevis lågt diskonto kan dock räntelagens norm för ränteberäkningen ge otillfredsställande resultat. Genom att dröja med betalningen kan konsumenten skaffa sig en billig kredit. Utredningen är medveten om detta. Om dröjsmålsräntan ligger på för låg nivå, bör detta dock tillrättaläggas genom en ändring av räntelagen och inte genom att man, t. ex. i konsumenttjänstförhållanden, avtalsvägen går ifrån räntelagen som sådan. Utredningen räknar med att denna fråga observeras under den fortsatta behandlingen av lagförslaget.

14.2 Utebliven eller försenad medverkan

14.2.1 *Gällande rätt*

I fråga om de avtal som faller inom förslagets tillämpningsområde är det inte ovanligt att tjänstens utförande förutsätter någon form av medverkan från beställarens sida. Att en bil skall kunna repareras förutsätter t. ex. i allmänhet att beställaren lämnar in bilen till verkstaden. Reparation av en tvättmaskin i konsumentens bostad förutsätter att någon är hemma och öppnar för reparatören. Annan medverkan kan vara val av eller överlämnande av material. Påföljderna för beställarens dröjsmål i detta hänseende torde enligt gällande rätt vara hävning och skadestånd. Oavsett om avtalet hävs och oavsett vållande på beställarens sida är uppdragstagaren sannolikt berättigad till ersättning för särskilda utgifter som dröjsmålet kan ha åsamkat honom.

När det gäller entreprenadavtal är det mycket vanligt att arbetet förutsätter olika former av medverkan från beställarens sida. Han skall t. ex. bereda uppdragstagaren tillträde till sitt hus, överlämna ritningar eller skaffa tillstånd

[3] Prop. 1975:102 s. 82 f.

till arbetet från vederbörlig myndighet. Påföljderna för utebliven medverkan torde vara hävning och skadestånd. Häver entreprenören inte avtalet, får entreprenören anses berättigad till ersättning för särskilda utgifter som kan ha föranletts av dröjsmålet.[1] Att dröjsmålet kan läggas beställaren till last som försummelse torde vara en förutsättning för skadestånd men ej för rätt till hävning eller för rätt till ersättning för särskilda utgifter.

Situationen regleras i tysk rätt i BGB §§ 642–643. I första hand har uppdragstagaren endast rätt till skadestånd, vars belopp bestäms "å ena sidan med hänsyn till dröjsmålets längd och vederlagets storlek, å andra sidan med hänsyn till vad företagaren till följd av dröjsmålet inbesparar i fråga om kostnader eller skulle kunna förvärva genom annan användning av sin arbetskraft". Om uppdragstagaren vill häva avtalet kan detta dock ske under bestämda förutsättningar. Efter uppmaning i viss ordning anses avtalet hävt, om beställaren inte inom fristen har efterkommit uppdragstagarens uppmaning att lämna sin för verket erforderliga medverkan. Att dröjsmålet kan läggas beställaren till last som försummelse förutsätts inte.

Enligt schweizisk rätt har uppdragstagaren rätt till skadestånd. Därvid görs skillnad mellan det fall att dröjsmålet kan läggas beställaren till last som försummelse och det motsatta fallet. Föreligger försummelse, skall beställaren utge ersättning för all skada. Annars behöver han endast betala för utfört arbete och ersätta företagarens i priset ej inberäknade utlägg.[2]

14.2.2 *Utredningens överväganden*

De påföljder för konsumentens underlåtenhet att lämna medverkan som kan komma i fråga är rätt för näringsidkaren att ställa in arbetet (detentionsrätt) och rätt att häva avtalet. Retentionsrätten saknar intresse i förevarande sammanhang. Den har inte någon funktion att fylla annat än vid betalningsdröjsmål.

I fråga om *detentionsrätt* är det självklart att näringsidkaren inte kan vara skyldig att utföra beställt arbete, om konsumenten inte lämnar den medverkan som är nödvändig för att arbetet över huvud taget skall kunna utföras. En näringsidkare som skall reparera en tvättmaskin hemma hos konsumenten kan självfallet inte vara skyldig att utföra reparationen om han inte kan komma in i huset där maskinen står. Konsumentens medverkan kan emellertid också vara nödvändig efter tjänstens påbörjande, t. ex när det gäller anskaffande av material. Om konsumenten underlåter att lämna nödvändig medverkan, kan detta vara att tolka som att konsumenten inte längre är intresserad av att avtalet fullföljs. Detta är dock inte alltid säkert. Konsumentens underlåtenhet att medverka kan bero på tillfälligt förhinder. Det bör därför i allmänhet åligga näringsidkaren att, då konsumentens medverkan uteblir, ta kontakt med denne för att höra efter vad som är orsaken. Men för det fall att detta inte leder till positivt resultat, bör näringsidkaren kunna svara med att ställa in arbetet. Utredningen föreslår därför att näringsidkaren – i motsvarande mån som när det gäller konsumentens betalningsdröjsmål – skall ha rätt att ställa in arbetet om konsumenten inte lämnar nödvändig medverkan (5 kap. 1 § andra stycket).

Ofta kan näringsidkaren inte veta om konsumentens underlåtelse att läm-

[1] Bengtsson, Avtalstyper s. 130 ("tilläggsvederlag").

[2] Schweizerisches Obligationenrecht, art. 378.

na medverkan i avtalad tid beror på tillfälligt förhinder eller på att konsumenten inte vill fullfölja avtalet. Om näringsidkaren inte lyckas vare sig att få besked av konsumenten om denne inte vill fullfölja avtalet, eller att förmå konsumenten att medverka inom skälig tid efter påminnelse, bör näringsidkaren ha rätt till *hävning*. Det kan inte rimligen krävas av honom att han skall vara bunden av avtalet hur länge som helst i avvaktan på nödvändig medverkan från konsumentens sida. Vad som har föreslagits om hävningsrätt med anledning av utebliven betalning bör därför också gälla i fråga om utebliven medverkan som är nödvändig för att tjänsten skall kunna utföras. Utredningen föreslår därför att näringsidkaren skall få häva avtalet beträffande återstående del om konsumenten trots påminnelse inte lämnar nödvändig medverkan inom rimlig tid (5 kap. 3 § första stycket 3.).

14.3 Uteblivet eller försenat avhämtande

14.3.1 *Gällande rätt*

Köp av lös egendom

Köparens dröjsmål med att avhämta eller motta godset (mora accipiendi) kan leda till rätt för säljaren att sälja eller bortskaffa godset (34 § KöpL). En förutsättning är dock att säljaren inte utan väsentlig kostnad eller olägenhet kan fortsätta att ta hand om godset eller att köparen inte förfogat över det inom skälig tid efter det han blivit tillsagd därom. Försäljningen görs för köparens räkning och måste ske på offentlig auktion. Bortskaffande får ske endast om försäljning inte kan ske eller det är uppenbart att köpeskillingen inte skulle täcka de med en försäljning förenade kostnaderna. Förutom att godset säljs eller bortskaffas riskerar köparen genom sitt dröjsmål att utge ersättning till säljaren för kostnad som denne har haft för godsets vård eller annan särskild utgift (36 § KöpL). Härmed avses dock endast direkta utgifter, inte indirekta förluster som säljaren kan ha gjort på grund av köparens dröjsmål med att motta godset.[1] Säljaren har retentionsrätt för denna fordran. En ytterligare följd av köparens dröjsmål med att motta godset är att faran övergår på köparen (37 § KöpL).

Enligt köplagen har säljaren också vissa skyldigheter när köparen underlåter att i rätt tid avhämta eller motta godset. Säljaren är i princip skyldig att ta vård om godset till dess dröjsmålet upphör eller säljaren häver på grund av utebliven betalning (33 § KöpL).

Köplagsutredningen har föreslagit vissa sakliga ändringar i 34 § köplagen. Enligt förslaget gäller bl. a. att säljaren – under vissa förutsättningar – har rätt att avyttra godset. Detta innebär att kravet på försäljning på offentlig auktion föreslås slopat.

Arbete på lös sak

Om beställaren inte hämtar föremålet för tjänsten inom överenskommen tid måste näringsidkaren i analogi med 33 § köplagen anses vara skyldig att vårda föremål som inte avhämtas. Detta kan också anses följa av hans

[1] Almén § 36 vid not 9–10 och Hellner, Köprätt s. 131.

allmänna omsorgsplikt. Beställaren kan då vara skyldig att ersätta näringsidkarens kostnader för vård av föremålet.[2] Ibland fordras standardiserad förvaringsavgift för varje extra dag som föremålet ligger kvar.[3] Någon allmän rätt för näringsidkaren att sälja eller bortskaffa föremålet för tjänsten torde inte finnas. 1950 års lag om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats (se 14.1.1) uppställer som villkor för försäljning eller bortskaffande bl. a. att hantverkaren "har fordran för arbete på annans sak". Någon rätt att med tillämpning av 1950 års lag utfå ersättning för vårdkostnader har näringsidkaren inte. Det är alltså inte möjligt för honom att på detta sätt göra sig av med en sak, som han tagit emot t. ex. för reparation, om beställaren har betalat för reparationen.[4] Emellertid kan det uppenbarligen här, lika väl som vid köp, inträffa att vården är förenad med "väsentlig kostnad eller olägenhet" för näringsidkaren.

14.3.2 *Utredningens överväganden*

Den vårdplikt som en näringsidkare har, då han har fått konsumentens egendom i sin besittning, bör enligt utredningens mening inte upphöra bara därför att konsumenten kommer i dröjsmål med avhämtandet. Detta bör dock inte utan vidare innebära att näringsidkarens ansvar skall vara detsamma före och efter det att konsumenten har kommit i dröjsmål med att avhämta saken. Omständigheterna kan i det enskilda fallet vara sådana att man av näringsidkaren inte kan kräva lika stor omsorg om konsumentens egendom sedan denne kommit i dröjsmål med avhämtandet som dessförinnan. Av näringsidkare, som tar emot föremål för t. ex. reparation, måste man kräva att han tar hand om föremålen så att de på ett normalt betryggande sätt är skyddade mot stöld och annan skada. När det däremot gäller föremål som inte avhämtas i tid, kan man av hänsyn till näringsidkarens begränsade resurser med avseende på utrymme inte alltid uppställa samma krav. Bortsett från småsaker bör det anses ligga i näringsidkarens omsorgsplikt att på lämpligt sätt påminna konsumenten om att ett föremål finns till avhämtning.

Vad som nu har sagts bör även gälla om näringsidkaren håller kvar en sak till dess han har fått betalning.

Med hänsyn härtill föreslår utredningen att näringsidkaren, i den utsträckning som rimligen kan krävas, skall vårda sak som han håller kvar på grund av bristande betalning eller som konsumenten inte avhämtar i rätt tid (5 kap. 5 § andra stycket första meningen).

I gällande rätt har uppdragstagaren rätt till ersättning för kostnad som han kan ha haft för föremålets vård. Enligt utredningens mening kan det ibland vara rimligt att näringsidkaren får ersättning inte bara för direkta utgifter på grund av vården utan även för vad som motsvarar en normal förvaringsavgift. Mot bakgrund av att det här är fråga om en begränsad ersättningsskyldighet finns det enligt utredningens mening inte skäl att göra den beroende av konsumentens försummelse. Utredningen föreslår därför att näringsidkaren skall ha rätt till skälig ersättning för vården (5 kap. 5 § andra stycket andra meningen).

[2] Bengtsson, Avtalstyper s. 143.

[3] Se t. ex. MRF:s Regler för reparationer (G), *bilaga 2:1*.

[4] NJA 1950 II s. 309 f.

15 Specialmotivering

15.1 Konsumenttjänstlagen

Lagförslaget innehåller fem kapitel. Första kapitlet *Inledande bestämmelser* reglerar bl. a. lagens tillämpningsområde och ansvaret för marknadsföringen. I andra kapitlet *Uppdraget och priset* finns bestämmelser om kraven på näringsidkarens prestation, om konsumentens avbeställningsrätt och om priset m. m. Tredje kapitlet *Fel och dröjsmål vid tjänstens utförande* anger bl. a. vad som är fel och vad som är dröjsmål. Kapitlet reglerar även påföljderna för fel och dröjsmål (utom skadestånd). I fjärde kapitlet *Näringsidkarens skadeståndsskyldighet* ges bestämmelser om förutsättningarna för konsumentens rätt till skadestånd och om skadeståndets omfattning m. m. Reglerna i femte kapitlet *Konsumentens dröjsmål* anger förutsättningarna för näringsidkarens rätt bl. a. att inställa arbetet och att kvarhålla föremålet för tjänsten.

1 kap. Inledande bestämmelser

Kapitlet innehåller fem paragrafer. De två inledande anger lagens tillämpningsområde (1–2 §§). De två följande reglerar näringsidkarens och vissa andras ansvar för marknadsföringen (3–4 §§). I 5 §, slutligen, anges i vilken omfattning lagen är tvingande.

Tillämpningsområdet

1 §

Denna paragraf anger tillsammans med 2 § lagens tillämpningsområde. Beträffande den allmänna motiveringen till reglerna hänvisas till framställningen i kapitel 4 i betänkandet.

Bestämmelserna har i första hand betydelse för frågan i vilken utsträckning lagen är tillämplig såsom tvingande rätt. När det gäller fall som ligger utanför lagens formella tillämpningsområde finns det ofta skäl att tillämpa lagens regler analogt. I vilken utsträckning det bör kunna ske har utredningen redovisat i avsnitt 3.5.4. Att lagen inte är formellt tillämplig i ett visst fall – t. ex. för att beställaren inte är att anse såsom konsument – utesluter alltså inte att lagens regler i viss mån ändå kan gälla såsom dispositiv rätt.

Första stycket

Enligt huvudregeln i 1 § första stycket gäller lagen avtal mellan näringsidkare och konsument om tjänst som näringsidkaren i sin yrkesmässiga verksamhet utför huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk.

Begreppen näringsidkare och konsument skall, såsom framgår av den allmänna motiveringen (4.1), tolkas på samma sätt som vid tillämpningen av avtalsvillkorslagen, konsumentköplagen och konsumentkreditlagen.

Beställaren förutsätts alltså handla i egenskap av privatperson (*konsument*). Genom uttrycket "huvudsakligen för konsumentens enskilda bruk" markeras emellertid att lagen även gäller det fallet att tjänsten är avsedd delvis för konsumentens yrkesverksamhet, under förutsättning att detta ändamål framstår som mindre väsentligt i förhållande till ändamålet att tillgodose konsumentens privata behov. Att en person beställer en tjänst som gäller både hans yrkesverksamhet och hans privata behov är sannolikt inte ovanligt i fråga om småföretagare. En lanthandlare har t. ex. butik i undervåningen av ett hus och bor själv i övervåningen. Om han beställer målning i husets båda våningar faller avtalet under lagens tillämpningsområde endast om arbetena i bostaden är mer omfattande än de i butiken. Gäller avtalet huvudsakligen arbeten i butikslokalen, faller det däremot formellt utanför lagens tillämpningsområde.

Det är utan betydelse om det är beställaren själv eller någon närstående, familjemedlem e. d., som skall ha tjänsten för privat bruk. Beställaren är ändå att anse såsom konsument. Det norska lagförslaget är här något utförligare men någon saklig skillnad är inte avsedd.

För konsumentbegreppet är det vidare utan betydelse om beställaren äger den egendom på vilken arbetet skall utföras eller om han endast hyr den eller disponerar den med annan rätt.

Juridiska personer är inte att anse som konsumenter. Detta gäller även om t. ex. en organisation har till syfte att tillvarata medlemmarnas intressen i deras egenskap av konsumenter. Avtal om tjänster som beställs av bostadsrättsföreningar, villaägareföreningar, vägföreningar, idrottsföreningar och båtklubbar faller alltså formellt utanför lagens tillämpningsområde.

Med *näringsidkare* förstås varje fysisk eller juridisk person som yrkesmässigt driver verksamhet av ekonomisk natur. Beträffande innebörden av näringsidkarbegreppet – särskilt med hänsyn till den som utför tjänster såsom bisyssla, s. k. extraknäck – hänvisas till den allmänna motiveringen (4.1.2).

Lagens tillämplighet på s. k. offentliga tjänster har också berörts i den allmänna motiveringen. Affärsdrivande verk samt stats- och kommunalägda bolag kan i och för sig betraktas som näringsidkare. Sådana organ torde dock sällan utföra tjänster av det slag som omfattas av konsumenttjänstlagen. Sotning är emellertid en offentligrättsligt reglerad tjänst som till sin typ faller inom lagens ram (arbete på fast egendom o. d.). Sotning utförs regelmässigt av enskilda yrkesutövare men torde likväl i flertalet fall ligga utanför tillämpningsområdet för konsumenttjänstlagen beroende på den långtgående författningsregleringen av rättsförhållandet mellan fastighetsägare och skorstensfejarmästare.[1]

I det norska lagförslaget finns en uttrycklig regel enligt vilken "opdragstaker", dvs. näringsidkare, också omfattar organisation samt offentligt bolag

[1] MD 1976:15 samt Sotningsväsendets organisation och driftsform (Ds Kn 1976:4).

eller organ som tillhandahåller tjänster mot vederlag. Någon motsvarande regel finns inte i det svenska lagförslaget men någon saklig skillnad är inte avsedd.

Andra stycket

I andra stycket anges vad som enligt konsumenttjänstlagen skall förstås med begreppet *tjänst* eller, med andra ord, på vilka avtalstyper lagen är tillämplig. Avgränsningen av de tjänster som omfattas av lagförslaget framgår väsentligen av den allmänna motiveringen. Begreppet tjänst har en så oklar innebörd att en legaldefinition har ansetts nödvändig, i synnerhet som det är fråga om tvingande lagregler.[2]

Med tjänst avses i konsumenttjänstlagen dels arbete på lös sak, dels arbete på fast egendom eller i övrigt på byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten. Dessa avtalstyper ligger varandra mycket nära. Såväl enligt 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. Utredningen har visserligen övervägt en uppdelning på en punkt. Det gäller preskription av konsumentens talerätt. Trots att vissa skäl talar för en uppdelning på denna punkt, har en sådan lösning ändå måst avvisas med hänsyn till bl. a. rättstekniska svårigheter och praktiska gränsdragningsproblem (se 11.4.7) – I ett par fall finns det inom det enhetliga regelsystemets ram bestämmelser som inte gäller avtal om arbete på fast egendom o. d. Den ena är en särskild bestämmelse om faran för näringsidkarens prestation och den andra gäller näringsidkarens rätt att hålla kvar föremålet för tjänsten. Avgörande för att dessa bestämmelser skall gälla är dock inte att det är fråga om avtal om arbete på lös sak över huvud taget, utan att det är fråga om en sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning.

Med "arbete" avses i princip bara *materiellt arbete,* dvs. sådant som går ut på ett fysiskt resultat såsom tillverkning, reparation, renovering och rengöring. Hit hör alltså inte arbete som väsentligen går ut på en intellektuell, konstnärlig eller annan immateriell prestation. Upprättande av arkitektritningar till ett hus och målning av ett porträtt är exempel på arbete som faller utanför lagen. Gränsen mellan materiellt och inmateriellt arbete är dock inte alldeles skarp. I arbetet med att reparera en motor eller att renovera ett hus ingår självfallet intellektuella moment. På motsvarande sätt förutsätts det givetvis manuella moment vid porträttmålning och upprättande av arkitektritningar. I den mån gränsdragningsproblem uppkommer måste man se till om de immateriella eller de materiella momenten överväger. Den omständigheten att arbetet förutsätter ett speciellt kunnande utesluter inte att det skall betraktas såsom materiellt arbete. Innanför tillämpningsområdet faller sålunda t. ex. renovering av antika möbler, stämning av musikinstrument samt inskriptions- och gravyrarbeten.

[2] Se avsnitt 3.4.1.

I ett speciellt fall behandlar konsumenttjänstlagen arbete av huvudsakligen annat än materiellt slag. Det gäller bestämmelsen i 2 kap. 15 § om näringsidkarens rätt till betalning för förberedande undersökning.[3] I övrigt är konsumenttjänsten dock inte formellt tillämplig på konsultuppdrag såsom teknisk eller juridisk rådgivning.

Avtal som går ut på att föremålet för tjänsten skall testas i ett eller annat avseende faller formellt sett utanför lagen. Så är t. ex. fallet med bilprovning, vattenanalyser och provtryck av rökgångar.

Lagens regler tar sikte på avtal om arbete som skall leda till visst resultat. I första hand är det här fråga om tillverknings- och förbättringsarbeten av skilda slag men även destruktion faller inom lagens ram. Hit hör t. ex. rivnings- och röjningsarbete.

Innanför tillämpningsområdet faller inte bara avtal om engångsprestationer utan även s. k. abonnemangsavtal avseende regelbunden service på t. ex. värmepannor.

Beträffande viss egendom såsom bilar, båtar och pälsar är det vanligt att avtal träffas om att näringsidkaren dels skall utföra vissa arbeten, dels ta hand om saken för förvaring under viss tid. I den mån arbetsmomentet inte är av helt underordnad betydelse är lagen tillämplig på sådana avtal.

Beträffande den rättstekniska innebörden av begreppet *lös sak* hänvisas till avsnitt 4.2.1. Hit hör i praktiken föremål för de mest skiftande slag av materiellt arbete. Typexempel är tvätt, lagning och ändring av kläder, färgning och rengöring av textilier, renovering av möbler reparation och underhåll av hushållsapparater, bilar, båtar, fotoutrustning samt radio- och TV-apparater. – Att tillverkning av lös sak under vissa förutsättningar samt behandling av levande djur faller utanför lagens tillämpningsområde följer av 2 § 1. resp. 5.

Uttrycket *fast egendom* knyter an till begreppsbildningen i 2 kap. jordabalken. Avgränsningen är dock av mindre betydelse eftersom lagen även gäller arbete på sådan byggnad eller annan anläggning på mark eller i vatten vilken rättstekniskt är lös egendom. Praktiska exempel på arbeten inom lagens ram är underhålls- och reparationsarbeten samt ombyggnads- och tillbyggnadsarbeten. Här skall också nämnas uppförande av byggnad och anläggning för annat än bostadsändamål såsom garage, bastu och brygga. Till arbete på fast egendom o. d. hör även trädgårdsarbete, brunnsborrning, snöröjning samt städning och fönsterputsning.

Enligt det norska lagförslaget omfattar arbete på fast egendom uppförande eller ombyggnad av bostads- och fritidshus, garage eller annan anläggning med naturlig anknytning till bostad om priset inte överstiger tio gånger basbeloppet (folketrygdens grunnbeløp). Gränsen mot större entreprenader dras alltså olika enligt det norska och det svenska förslaget. Skälen härför har angetts i avsnitt 4.2.2.[4]

[3] Se specialmotiveringen till 2 kap. 15 § och avsnitt 5.3.

[4] Se även specialmotiveringen till 1 kap. 2 § 4.

2 §

Paragrafen anger fem fall i vilka arbete som i och för sig faller in under 1 § – arbete på lös sak och på fast egendom o. d. – skall vara undantaget från lagens tillämpningsområde. I den allmänna motiveringen behandlas

undantagen i punkt 1, 2 och 5 under 4.2.1 samt punkt 4 i avsnitt 4.2.2. Undantaget i punkt 3 behandlas i såväl 4.2.1 som 4.2.2.

Punkt 1. Avtal om tillverkning av lös sak faller utanför lagens tillämpningsområde, om näringsidkaren helt eller till huvudsaklig del skall tillhandahålla materialet. Avgränsningen ansluter till 2 § köplagen enligt den lydelse som har föreslagits av köplagsutredningen och som också motsvarar gällande rätt. Det som undantas är avtal om tillverkning som enligt köplagen skall anses som köp. Ett typexempel är tillverkning av båtar. Ett annat exempel, som traditionellt brukar nämnas, är att en skräddare syr en kostym och därvid tillhandahåller tyget. Tillverkning skall förstås i vid bemärkelse och innefattar även framställning av t. ex. växter.[1] Framställning av fotografier genom kopiering faller också som regel formellt utanför konsumenttjänstlagen. Framkallning av film är däremot något som faller inom lagens ram. Avtal om såväl framkallning som kopiering skall enligt utredningens mening i princip bedömas såsom ett enda avtal och följa konsumenttjänstlagens regler.

Punkt 2. Denna bestämmelse anger gränsen mellan tillämpningsområdet för konsumenttjänstlagen och för köprättsliga regler när det gäller arbete som skall utföras i samband med ett köp. Konsumenttjänstlagen gäller inte 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.

I enlighet med vad som har anförts och exemplifierats i den allmänna motiveringen (4.2.1) skall typiska tjänster alltid bedömas enligt konsumenttjänstlagen även om näringsidkaren skall tillhandahålla det material som behövs. Ett typiskt köp skall likaledes alltid följa köprättsliga regler även om säljaren skall utföra något mindre arbete avseende det sålda.

En första förutsättning för undantaget är således att det föreligger ett i egentlig mening blandat avtal. Parterna skall med andra ord i ett sammanhang ha kommit överens om att näringsidkaren dels skall tillhandahålla viss sak, dels skall installera eller montera denna sak eller utföra annat liknande arbete avseende saken. Undantagsregeln gäller bara arbete som har sådant samband med leveransen av saken att det är onaturligt att tala om två avtal – ett köpeavtal och ett avtal om arbete. Om prestationerna är oavhängiga av varandra skall tillhandahållandet av saken följa köpregler och arbetet bedömas enligt konsumenttjänstlagen.

En andra förutsättning för undantaget är att det är fråga om installation, montering eller liknande arbete. Det skall med andra ord vara fråga om arbete som behövs för att den sak näringsidkaren tillhandahåller skall kunna tas i bruk av konsumenten. Detta ger också en anvisning om vilken typ av lösa saker som avses: hushållsapparater, värmepannor och andra självständiga föremål till skillnad från material såsom tyg, virke och färg och reservdelar såsom bildrör till en TV-apparat och bromsklossar till en bil. Ett praktiskt gränsfall är att en bilverkstad skall byta den gamla motorn i en bil mot en ny. Här är det fråga om en komplicerad, funktionell enhet, som går att demontera ganska lätt och till förhållandevis liten kostnad och beträffande vilken det oftast lämnas en särskild garanti. Det ligger därför närmast till hands att tillämpa köprättsliga regler på ett sådant avtal.

En tredje förutsättning för undantagsregeln är att avtalet väsentligen fram-

[1] SOU 1976:66 s. 205.

står såsom ett köp. Som har utvecklats i den allmänna motiveringen måste det här bli fråga om en helhetsbedömning av avtalet, varvid flera omständigheter måste beaktas. Den norska lagtexten innehåller en tolkningsregel utan motsvarighet i den svenska lagen: I brist på andra hållpunkter skall avtalet anses såsom ett köp om priset på arbetet är inkluderat i priset på varan eller inte överstiger en fjärdedel av detta pris. Denna regel kan vara till ledning vid tolkningen även av den svenska undantagsregeln. Att enbart falla tillbaka på denna tolkningsregel förutsätter emellertid att varje annan hållpunkt saknas, något som i praktiken torde vara sällsynt.

Punkt 3. Lagen gäller inte heller arbete som en säljare eller någon för hans räkning på grund av köp skall utföra för att avhjälpa fel i såld egendom. Här avses sådant arbete som en säljare av en vara utför för att avvärja att köparen häver köpet eller gör avdrag på priset (jfr 5 § KKL och 49 § KöpL). Även arbete som säljare eller någon för hans räkning utför för att uppfylla ett garantiåtagande faller utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde (jfr 4 § KKL). Att en säljare skall avhjälpa fel torde vara vanligast vid köp av lös egendom men undantagsregeln gäller även arbete som en säljare av fast egendom skall utföra för att avhjälpa fel i den sålda egendomen.

Särskilt vid garantier för längre tid uppställer säljaren ibland såsom ett villkor för garantins giltighet att köparen låter utföra vissa underhållsarbeten med jämna mellanrum under garantitiden. Så är fallet med t. ex. Volvos s. k. VSG-garanti. Avtal som konsumenten träffar med en verkstad för att utföra sådana arbeten – där det alltså ej är fråga om avhjälpande av fel – skall bedömas enligt konsumenttjänstlagen. Under förutsättning att det inte är fråga om avhjälpande av fel i en såld sak, faller vidare service- och reparationsavtal in under konsumenttjänstlagen även om konsumenten ingått avtalet med den näringsidkare som sålt saken.

Punkt 4. Enligt bestämmelsen i denna punkt gäller lagen inte uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet. Sambandet mellan detta undantag och småhusköpkommitténs uppdrag framgår av den allmänna motiveringen (4.2.2). Såsom där har nämnts avses med uppförande av byggnad endast uppförande av en helt ny byggnad och således inte om- eller tillbyggnad av ett redan befintligt hus. Det har i och för sig inte någon betydelse för tillämpningen av förevarande bestämmelse att om- eller tillbyggnaden är av särskilt omfattande art. Uppförande av bostadshus på redan befintlig grund skall dock ses som nybyggnad.

Med uttrycket "uppförande av byggnad" avses endast uppförande av helt ny byggnad och således inte till- eller påbyggnad av förut befintlig byggnad och ej heller ombyggnad. Här avses alltså inte detsamma som "nybyggnad" i den mening som detta begrepp har enligt 75 § byggnadsstadgan (1959:612).

Det förutsätts att fråga är om en byggnad för bostadsändamål. Till byggnad för bostadsändamål räknas inte bara hus avsett för permanent boende utan även fritidshus. Avtal om uppförande av t. ex. garage eller bastu omfattas som regel ej av undantaget utan faller enligt huvudregeln i 1 § inom konsumenttjänstlagens tillämpningsområde.

Undantaget omfattar emellertid inte bara själva uppförandet av en ny byggnad för bostadsändamål utan också arbete som den som uppför sådan

byggnad åtagit sig att utföra i samband med uppförandet. Det kan här vara fråga om t. ex. el- och VVS-arbeten. Även uppförande av ett garage eller grovplanering av en trädgård kan av nu nämnd anledning formellt falla utanför konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. En förutsättning är att det är samma näringsidkare som i förhållande till konsumenten har åtagit sig uppförande av bostadshuset och det arbete som sker i samband med detta uppförande. Däremot är det utan betydelse om den näringsidkare, som är konsumentens avtalspart, i sin tur anlitar underentreprenörer för vissa delar av uppdraget.

Enligt det norska lagförslaget undantas uppförande eller ombyggnad som inte omfattas av den norska definitionen av arbete på fast egendom (§ 1–1). Detta innebär att den norska lagen, å ena sidan, gäller även uppförande av bostadshus såsom t. ex. fritidshus, om priset understiger tio gånger basbeloppet (folketrygdens grunnbeløp), å andra sidan inte gäller ombyggnadsarbeten till pris som överstiger denna gräns.

Punkt 5. Enligt undantagsbestämmelsen i denna punkt gäller lagen inte behandling av levande djur. Verksamhet som bedrivs av djursjukhus och veterinärer omfattas alltså inte av lagen. Andra exempel på arbete som formellt faller utanför tillämpningsområdet är trimning och klippning samt dressyr av hundar.

Den norska lagtexten har ett andra stycke i 2 § där det sägs att de regler som gäller för köpet skall tillämpas på sådant arbete som avses i punkt 1–3. Den norska regeln markerar att det inte skall finnas någon lucka mellan tillämpningsområdet för konsumenttjänstlagens regler, å ena sidan, och de köprättsliga reglerna, å den andra. Någon motsvarighet till den norska regeln i andra stycket finns inte i den svenska lagtexten. Bestämmelserna i punkt 1–3 är emellertid i såväl den svenska som den norska texten utformade så att det som undantas från konsumenttjänstlagen är sådant som omfattas av gällande regler om köp.

Ansvar för marknadsföringen

3 §

Paragrafen behandlar näringsidkarens ansvar för marknadsföringen. Första och andra stycket gäller ansvaret för uppgifter som har lämnats av näringsidkaren själv eller av annan. Tredje stycket gäller näringsidkarens ansvar för underlåtelse att lämna upplysningar. Beträffande de allmänna motiven till paragrafen hänvisas till avsnitt 6.1.

Första stycket

Paragrafens första stycke slår fast huvudregeln om näringsidkares civilrättsliga ansvar för uppgifter lämnade vid marknadsföringen eller i samband med avtalets ingående. Begreppet marknadsföring används i betydelsen avsättningsfrämjande åtgärder och anknyter till termens användning i 2 och 3 §§ marknadsföringslagen. Det omfattar alla medier och innefattar sålunda förutom annonsering, skyltning, kataloger och broschyrer samt annat reklammaterial även muntlig argumentering. Termen marknadsföring har fö-

redragits framför den långa lokution som förekommer i 7 § konsumentköplagen. Lagtexten jämställer uppgifter som har lämnats vid marknadsföringen och i samband med avtalets ingående, t. ex. under avtalsförhandlingar i det enskilda fallet.

Med uppgift avses både skriftliga och muntliga uppgifter. Det skall vara fråga om en sakuppgift, dvs en uppgift som har ett så pass preciserat sakinnehåll att den kan ha betydelse för avtalsinnehållet eller tolkningen av detta. Allmänt svepande eller lovordande uttalanden eller formuleringar faller under stadgandet endast i den mån de kan anses ha något sakligt innehåll.

Uppgifterna skall, för att näringsidkaren skall vara civilrättsligt ansvarig för dem, avse tjänsten eller annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten. Härmed åsyftas uppgifter rörande allt som kan ha betydelse för avtalet och avtalsinnehållet. Det är med andra ord inte bara fråga om uppgifter som tar sikte på tjänstens beskaffenhet, kvalitet eller nytta – exempelvis uppgifter om metoden för tjänstens utförande, vilka hjälpmedel som används eller vilken personal som anlitas – utan även uppgifter som rör t. ex. tidpunkten för tjänstens utförande, priset och betalningsvillkoren.

För att civilrättsligt ansvar skall uppkomma fordras vidare att uppgiften kan antas ha inverkat på avtalet, dvs. ha påverkat konsumentens beställning av tjänsten. Sådan inverkan kan komma till uttryck däri att konsumenten har vänt sig till en viss näringsidkare som fått uppdraget. Inverkan kan emellertid också avse uppdragets omfattning, villkoren för detta och priset för tjänsten. Med andra ord kan inverkan ligga antingen däri att uppdraget har getts eller avse hur avtalet har utformats.

Näringsidkaren kan undgå ansvar för uppgifter, som t. ex. har lämnats av misstag eller senare befinns ohållbara, om han före avtalstillfället tydligt rättar eller ändrar uppgiften. Den rättade eller ändrade uppgiften är i sig att se som en ny uppgift, för vilken näringsidkaren svarar enligt huvudregeln. I kravet på att rättelsen eller ändringen skall vara tydlig ligger, som klarlagts i den allmänna motiveringen, att den normalt sett sannolikt måste ha kommit till konsumentens kännedom. Rättelser eller ändringar kan härröra från eller ha lämnats av annan än den näringsidkare som har lämnat den ursprungliga uppgiften. Det har inte ansetts behöva särskilt anges i lagtexten att näringsidkaren, trots utebliven rättelse eller ändring, undgår ansvar om han kan visa att konsumenten likväl haft de riktiga uppgifterna vid avtalstillfället.

Ett särskilt problem, som framför allt aktualiseras när det gäller uppgifter som lämnas muntligen, är i vad mån näringsidkarens personal är behörig att göra muntliga utfästelser eller lämna uppgifter samt, där så är fallet, var gränsen för denna behörighet går. Detta är ett problem rörande ställningsfullmakt (10 § andra stycket avtalslagen) Å ena sidan är kretsen inte så vid att den omfattar alla anställda, eftersom det trots allt rör sig om aktiva säljåtgärder, kundmottagning och liknande. Å andra sidan torde dock kretsen vara vidare när det som här gäller uppgiftslämnande än fallet brukar vara när det gäller behörighet att sluta bindande avtal. Några exempel skall ges. En byggnadsarbetare anställd hos en byggmästare torde t. ex. ej ha ställningsfullmakt att lämna uppgifter som binder arbetsgivaren. Inte heller en anställd bilreparatör vid en bilverkstad torde ha detta. Däremot torde

kundmottagare i vart fall ha sådan ställning varmed följer behörighet att lämna uppgifter som kan bli bindande för näringsidkaren om avtal kommer till stånd. Vid mindre verkstäder är sysslan som kundmottagare inte sällan uppdragen åt någon eller vissa reparatörer som då har två huvudsysslor.

Andra stycket

Om näringsidkaren hänför sig till uppgift som har lämnats av annan, svarar han härför såsom för egen uppgift. Detta följer av bestämmelsen i andra stycket. Någon högre grad av uttrycklighet krävs inte. Det räcker att näringsidkaren muntligen har påpekat innehållet i en broschyr rörande tjänsten för konsumenten eller att han har överlämnat en broschyr om tjänsten eller t. o. m. att han i sin lokal har lagt fram broschyrer avsedda för kundernas information. Utrycket "hänför sig till uppgift som lämnats av annan", är liktydligt med det i 7 § andra stycket konsumentköplagen använda uttrycket "åberopat uppgiften".

När det i lagtexten sägs att näringsidkaren svarar för uppgift som han hänfört sig till såsom för egen uppgift, ligger häri att de i första stycket uppställda ansvarsförutsättningarna gäller motsvarande. Uppgiften skall alltså ha lämnats vid marknadsföring som föregått avtalsförhandlingarna eller i samband med avtalets ingående, avse tjänsten eller annat förhållande av betydelse för beställningen av denna och kunna antas ha inverkat på avtalet. Näringsidkaren har också möjlighet att rätta eller ändra uppgiften enligt reglerna i första stycket.

Tredje stycket

Bestämmelsen i detta stycke anknyter nära till huvudregeln i första stycket. De rekvisit som finns i båda styckena har samma innebörd. I lagtexten underförstås att ansvaret rör upplysningar som skulle ha lämnats vid marknadsföringen eller i övrigt före avtalets ingående. Med det kortare uttrycket "förhållande rörande tjänsten", avses detsamma som med det i första stycket begagnade längre uttrycket "uppgift om tjänsten eller om annat förhållande av betydelse för beställning av tjänsten".

Termen upplysning begagnas i tredje stycket i stället för uppgift för att markera bestämmelsens inriktning på information. Upplysning är en vidare term än information enligt 3 § marknadsföringslagen, då den innefattar sådana upplysningar som är påkallade av den speciella situationen i ett enskilt fall. Med uttrycket "har näringsidkaren underlåtit" åsyftas det objektiva faktum att upplysning inte har lämnats. Detta kan bl. a. bero på att näringsidkaren har glömt att lämna upplysningen, att underlåtelsen har varit medveten eller att näringsidkaren har felbedömt vikten av att upplysningen lämnas.

För att näringsidkaren skall bli ansvarig för sin underlåtelse att lämna upplysning krävs till en början att han måste ha känt till förhållandet i fråga[1].

[1] Jfr 43 § första stycket i köplagsutredningens förslag till reviderad köplag, som bl. a. upptar rekvisitet att säljaren försummat att upplysa köparen om fel som han måste ha känt till. Se SOU 1976:66 s. 310.

Vidare krävs för att näringsidkaren skall bli ansvarig, att upplysningen är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt eller i övrigt av vikt. Lagtexten anknyter här till informationsskyldigheten enligt 3 § marknadsföringslagen. Det kan också framgå av näringsrättslig speciallagstiftning, att informationslämnande i ett visst hänseende har särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Om en näringsidkare av t. ex. marknadsdomstolen direkt har ålagts att lämna viss information, följer såsom en konsekvens härav, att det vid tillämpningen av konsumenttjänstlagen alltid skall anses som betydelsefullt för konsumenten att information lämnas. En uttrycklig lagregel för detta specialfall synes inte behövlig.

Att näringsidkaren svarar för underlåtelsen innebär, liksom motsvarande rekvisit i huvudregeln i första stycket, att underlåtelsen påverkar avtalsinnehållet. Avtalets innehåll skall alltså fastställas med beaktande av att den underlåtna upplysningen rätteligen borde ha lämnats. Detta innebär t. ex. att konsumenten inte såsom avtalsenlig prestation behöver godta en prestation som avviker från vad konsumenten haft rätt att räkna med. Om näringsidkaren – för att ta ett annat exempel – är skyldig att informera om när moms inte ingår i priset, bör konsumenten kunna utgå från att prisuppgifter som saknar sådan reservation, innefattar moms. Avtal skall då anses ha träffats om ett pris på vilket näringsidkaren inte får göra tillägg för moms. Liksom enligt huvudregeln i första stycket har konsumenten de olika befogenheter som konsumenttjänstlagen ger honom enligt avtalet. Avtalet skall emellertid tolkas mot bakgrund av näringsidkarens marknadsföringsansvar enligt denna bestämmelse. Bestämmelsen gör självklart ingen ändring i avtalsrättens principer om verkan av att viktiga uppgifter förtigs. I vissa fall kan dessa t. ex. medföra den mer ingripande påföljden, att avtalet blir ogiltigt, helt eller delvis, eller att det skall jämkas.

Paragrafen i sin helhet är i princip tvingande till konsumentens förmån. Näringsidkare kan därför inte friskriva sig, t. ex. genom en allmänt hållen klausul i standardformulär om att lämnade uppgifter inte är bindande. En annan sak är att innebörden av en uppgift självfallet bestäms av uppgiften som sådan, inbegripet de reservationer som kan ha knutits till uppgiften.

Paragrafen föranleder ingen ändring i marknadsföringslagen. Bestämmelsen i 19 § andra stycket marknadsföringslagen om konsumentens rätt till skadestånd hänvisar till konsumenttjänstlagen lika väl som till konsumentköplagen.

4 §

Enligt denna paragraf har även näringsidkare i tidigare led ett civilrättsligt ansvar för marknadsföringen gentemot konsumenten. Det är här emellertid bara fråga om ett skadeståndsansvar. Bestämmelserna förutsätter att det inte föreligger något avtalsförhållande mellan konsumenten och den ifrågavarande näringsidkaren. De allmänna motiven till denna paragraf finns i avsnitt 6.2.

Första stycket

Bestämmelserna i detta stycke föreskriver ett skadeståndsansvar för materialleverantörer och andra näringsidkare i tidigare led som lämnar vilseledande uppgifter om förhållanden av betydelse för beställning av tjänsten.

De som kan bli ansvariga för vilseledande uppgifter är näringsidkare i tidigare led. Bestämmelsen avser med andra ord näringsidkare som befinner sig i ett tidigare affärsmässigt led i förhållande till den näringsidkare som har avtal med konsumenten om utförande av tjänsten. Med "led" avses vad som på köprättens område benämns säljled (se 14 § KKL). När det gäller producenter av råmaterial, t. ex. sågverk, kan det röra sig om näringsidkare som befinner sig flera omsättningsled bakåt i förhållande till konsumentledet.

Termerna marknadsföring och uppgift har samma innebörd i denna bestämmelse som i 1 kap. 3 § första stycket konsumenttjänstlagen. Med marknadsföring förstås alltså avsättningsfrämjande åtgärder. "Vilseledande uppgift" har samma betydelse som i 14 § konsumentköplagen. Under vilseledande uppgift inbegrips fallet att uppgiften är oriktig. En uppgift lämnad i marknadsföring kan vara vilseledande utan att vara oriktig, t. ex. därför att betydelsefulla upplysningar har utelämnats eller därför att den ger ett missvisande intryck vid flyktig läsning. Å andra sidan kan en uppgift vara oriktig utan att vara vilseledande, t. ex. därför att den är uppenbart betydelselös eller orimlig. Praxis enligt generalklausulen om otillbörlig marknadsföring i 2 § marknadsföringslagen ger här vägledning, liksom vad som har uttalats i förarbetena till 7 och 14 §§ konsumentköplagen.

Ansvar för lämnad vilseledande uppgift inträder ej om uppgiften tydligt har rättats eller det inte har berott på försummelse att uppgiften lämnats och att rättelse inte skett. Det ankommer på näringsidkaren att visa att han inte har varit försumlig. Det är alltså fråga om ett s. k. presumtionsansvar. Näringsidkaren svarar för försummelse av någon som han har anlitat. Kraven på vad som kan anses utgöra en tydlig rättelse är desamma i denna bestämmelse som vid tillämpning av 1 kap. 3 § första stycket konsumenttjänstlagen. För att kunna nå adressaterna på ett godtagbart sätt torde det ofta fordras att meddelanden om rättelse sprids via näringsidkare som har direkt kontakt med konsumenterna, t. ex. via anslag, skyltar eller rättelseblad till broschyrer. Då ansvaret enligt ifrågavarande bestämmelse endast avser vilseledande uppgift talas i lagtexten endast om rättelse av uppgift, ej som i 1 kap. 3 § första stycket om rättelse eller ändring.

Andra stycket

Andra stycket ger en regel om skadeståndsansvar för underlåtelse att vid marknadsföring lämna information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Kretsen av ansvariga är här avgränsad på samma sätt som i första stycket. Kravet att informationen skall ha särskild betydelse från konsumentsynpunkt anknyter, liksom samma uttryck i 1 kap. 3 § tredje stycket konsumenttjänstlagen, till bestämmelsen om informationsskyldighet i 3 § marknadsföringslagen. Tillämpningen av 3 § marknadsföringslagen ger vägledning för bedömningen av vilken information som kan anses ha särskild

betydelse från konsumentsynpunkt. Har näringsidkare som avses i bestämmelsen underlåtit att lämna sådan information som vederbörande har ålagts att lämna enligt 3 § marknadsföringslagen genom beslut av marknadsdomstolen eller godkänt informationsföreläggande, måste det även vid tillämpningen av nu ifrågavarande bestämmelse alltid anses vara av särskild betydelse från konsumentsynpunkt att sådan information lämnas fortsättningsvis. För den som med stöd av 3 § marknadsföringslagen direkt har ålagts att lämna viss information, torde det knappast finnas något utrymme att hävda att underlåtelse att lämna denna information inte skulle bero på försummelse.

Den form av information, som bestämmelsen gäller, är sådan som är av betydelse för konsumenter i allmänhet i en situation som marknadsföringsåtgärden avser. För att markera denna inriktning på konsumentkollektivet används i lagtexten uttrycket information och inte som i 1 kap. 3 § upplysning. Den senare termen inbegriper information i nu angivna mening men omfattar tillika upplysningar som en näringsidkare i det enskilda fallet bör ge en konsument inför ett eventuellt ingående av avtal. Av samma skäl saknas motsvarighet till det i lagtexten i 1 kap. 3 § tredje stycket intagna rekvisitet "upplysning som i övrigt är av vikt".

Kraven på att näringsidkaren måste ha känt till det förhållande om vilket han underlåtit ge information har, liksom kravet på att underlåtelsen kan antas ha inverkat på avtalet, motsvarande innebörd som i 1 kap. 3 § tredje stycket. Näringsidkaren går fri från skadeståndsansvar om underlåtelsen ej berott på försummelse. Det ankommer, liksom enligt motsvarande regel i stadgandets första stycke, på näringsidkaren att visa att underlåtelsen ej berott på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat.

Adekvat kausalitet måste föreligga mellan näringsidkarens uppgiftslämnande eller underlåtelse och den skada som konsumenten tillfogats. Den näringsidkare som är konsumentens avtalspart har för sin del ett självständigt skadeståndsansvar på kontraktsrättslig grund enligt stadgandet i 1 kap. 3 § konsumenttjänstlagen. Näringsidkare i tidigare led är sålunda ej skadeståndsansvarig om den skada konsumenten lidit inte beror på hans uppgifter eller underlåtelse utan på att den näringsidkare i senare led, som är konsumentens avtalspart, har varit vårdslös genom felaktig hantering av materialet.

Tredje stycket

När det gäller beräkning av skadestånd hänvisas i bestämmelsens tredje stycke till vad som föreskrivs om skadeståndsberäkning i 4 kap. 5 § konsumenttjänstlagen. Detta stadgande skall tillämpas med beaktande av föreliggande skillnader både i ansvarsförutsättningarna och i förutsättningarna för skadeståndsberäkningen. Huvudprincipen är att skadestånd skall beräknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit. De begränsningar av skadeståndsskyldigheten som uppställs i lagtexten i 4 kap. 5 § gäller även här. Konsumenten kan alltså ej få större skadestånd genom att hänvända sig även till näringsidkare i bakre led. Om den näringsidkare som är konsumentens avtalspart avhjälpt en uppkommen skada, är det en-

dast den återstående skadan som näringsidkare i bakre led skall ersätta konsumenten.

Ersättning enligt konsumenttjänstlagen utgår inte för personskada. Ett uttryckligt påpekande härom i 1 kap. 4 § har inte ansetts behövligt.

Fjärde stycket

Enligt paragrafens fjärde stycke skall sammanslutning av näringsidkare likställas med näringsidkare i tidigare led. Det saknar betydelse vilket led som sammanslutningen räknas till. Även sammanslutning av näringsidkare som utför tjänster åt konsumenter hör alltså hit. Däremot saknar det betydelse om den näringsidkare med vilken konsumenten ingått avtalet tillhör sammanslutningen.

Bestämmelsen innebär att ifrågavarande sammanslutningar har ett självständigt skadeståndsansvar såväl för lämnade vilseledande uppgifter som för underlåtelse att lämna information. Det skall understrykas att ansvaret bara gäller sådant som har betydelse för beställning av tjänsten och som kan antas ha inverkat på avtalet. Det skall med andra ord vara fråga om relevanta uppgifter eller förtiganden. Ansvaret måste därför i allmänhet gälla sådant som faller inom medlemsföretagens verksamhetsområde eller som har särskild anknytning till detta.

Paragrafen i sin helhet är i princip tvingande. Angående innebörden härav hänvisas till specialmotiveringen till 1 kap. 3 §.

Tvingande bestämmelser

5 §

Denna paragraf anger den grundläggande principen att bestämmelserna i lagen inte får åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om ej annat anges i lagen. De bakomliggande motiven har utvecklats i avsnitt 3.5.3.

Utgångspunkten är alltså att lagens bestämmelser är tvingande till konsumentens förmån. Detta innebär att det inte finns något hinder mot att parterna avtalar något som är förmånligare för konsumenten än vad som följer av lagens regler.

Lagen innehåller regler av olika karaktär. I det hänseende det nu är fråga om kan man i stort sett skilja mellan regler som rör parternas primära förpliktelser och sådana som rör påföljderna för avvikelser från dessa förpliktelser. Exempel på regler av den förstnämnda kategorin är bestämmelserna om näringsidkarens prestation i 2 kap. 1–7 §§. Exempel på regler av den sistnämnda kategorin är bestämmelserna om påföljder för fel i näringsidkarens prestation i 3 kap. 5–10 §§.

De två nämnda regelgrupperna skiljer sig till sina huvuddrag från varandra. Den första regelgruppen är i huvudsak dispositiv, dvs. reglerna kan sättas ur kraft genom avtal. Det är dock fråga om en dispositivitet som har en

gräns. I 2 kap. 3 § första stycket anges t. ex. att resultatet av tjänsten skall ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet. Av andra stycket i samma paragraf framgår emellertid att parterna kan avtala om en prestation med lägre hållbarhet. Denna avtalsfrihet begränsas dock genom att man får ta hänsyn till ett förbehåll om t. ex. provisoriskt utförande endast i den mån det är skäligt.

Ytterligare exempel på lagens begränsade dispositivitet utgör reglerna om prisets bestämmande. I 2 kap. 11 § första stycket sägs visserligen inte uttryckligen men underförstås, att parterna har rätt att fritt avtala om priset för en prestation. Denna frihet begränsas dock av tredje stycket i paragrafen, som säger att priset får sättas ned om det med hänsyn till vissa angivna omständigheter är oskäligt.

Det finns emellertid bestämmelser i den nu behandlade regelgruppen – gällande parternas primära förpliktelser – som inte ger utrymme för någon som helst dispositivitet, utan som alltså är helt tvingande. Exempel härpå är 2 kap. 4 § som anger att tjänsten skall stå i överensstämmelse med säkerhetsföreskrifter.

Den andra regelgruppen – som innehåller bestämmelser om påföljder för avvikelser från parternas förpliktelser – är i huvudsak tvingande. Hit hör alla bestämmelserna om påföljder för fel och för dröjsmål i 3 kap. Näringsidkaren kan alltså inte föreskriva att konsumenten vid fel endast skall ha en viss befogenhet, t. ex. rätt att få felet avhjälpt, medan en annan påföljd, t. ex. hävning, är utesluten. Detsamma gäller också reglerna om näringsidkarens skadeståndsskyldighet i 4 kap. och reglerna om konsumentens dröjsmål i 5 kap. När det gäller 5 kap. innebär lagens tvingande karaktär att näringsidkaren inte kan föreskriva att konsumenten skall drabbas av strängare påföljder för kontraktsbrott än vad som följer av lagens regler.

På några speciella punkter i påföljdsavsnitten ger lagen dock utrymme för viss avtalsfrihet. Exempel härpå är bestämmelsen i 4 kap. 6 § om normalersättning vid dröjsmål. Om parterna har träffat avtal om sådan ersättning, skall denna gälla, även om konsumenten därigenom i det enskilda fallet får lägre ersättning än vad som följer av reglerna om skadeståndets omfattning i 4 kap. 5 §.

Av övriga regler i lagen skall bl. a. nämnas bestämmelserna i 2 kap. 8–10 §§ om konsumentens avbeställningsrätt. Även dessa är i huvudsak tvingande. Möjlighet ges dock enligt 2 kap. 10 § att avtala om normalersättning.

Som har nämnts anger lagen på flera ställen gränser för avtalsfriheten genom att ange att en överenskommelse får beaktas endast om den är skälig eller att en överenskommelse kan sättas ur kraft om den är oskälig. Men även om en sådan begränsning inte uttryckligen anges i lagen, gäller ändå i viss mån en sådan gräns. Detta följer av allmänna avtalsrättsliga regler, främst generalklausulen i 36 § avtalslagen.

Ett avtal som innebär avvikelse från lagens dispositiva regler, kan vara individuellt utformat eller bygga på ett standardformulär. När det gäller standardformulär är det ofta tveksamt om bestämmelserna i ett sådant formulär skall anses utgöra en del av det enskilda avtalet mellan en viss näringsidkare och en viss konsument. På två ställen har lagen emellertid gett kompletterande regler, enligt vilka ena parten med avvikelse från normalt tillämpade avtalsrättsliga principer kan åberopa en branschsedvana även om

denna inte kan anses vara inkorporerad i avtalet. Detta gäller bestämmelserna om normalersättning i 2 kap. 10 § och 4 kap. 6 §. Det skall emellertid understrykas att det här är fråga om fakultativa regler. Näringsidkaren resp. konsumenten är alltså inte bunden av en branschsedvana till sin nackdel. Bestämmelserna anger inte mer än att parten har rätt till skälig normalersättning om sådan vanligen tillämpas inom branschen.

2 kap. Uppdraget och priset

Kapitlet är uppdelat i följande tre avsnitt: näringsidkarens prestation (1–7 §§), avbeställningsrätt (8–10 §§) och priset m. m. (11–17 §§).

Under rubriken *Näringsidkarens prestation* finns bestämmelser som anger näringsidkarens skyldigheter till följd av uppdraget. 1 § innehåller en allmängiltig regel om kravet på fackmässighet och omsorg. Bl. a. slår regeln fast näringsidkarens generella culpaansvar. De följande reglerna preciserar eller utvidgar detta ansvar i några viktiga avseenden. 1 § behandlar också näringsidkarens materialansvar. Enligt 2 § åläggs näringsidkaren att under vissa förutsättningar utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. I 3 § bestäms näringsidkarens ansvar för resultat och hållbarhet. I 4 § fastslås att tjänsten måste vara tillförlitlig från säkerhetssynpunkt. 5 § innehåller vissa regler för det fall att det visar sig erforderligt med arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget (tilläggsarbete). 6 § gäller näringsidkarens skyldighet att i vissa lägen avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten. I 7 §, slutligen, anges när tjänsten skall vara utförd.

Avsnittet *Konsumentens avbeställningsrätt* innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att avbeställa tjänsten (8 §) samt om näringsidkarens rätt till ersättning när konsumenten utövar sin avbeställningsrätt (9 och 10 §§).

Under rubriken *Priset m. m.* finns regler huvudsakligen om konsumentens betalningsskyldighet. De grundläggande bestämmelserna om priset ges i 11 §. Paragrafen anger vad som skall gälla om priset inte har avtalats. Den reglerar även det fallet att näringsidkaren lämnat en ungefärlig prisuppgift. Dessutom innehåller den en jämkningsregel. I 12 § finns bestämmelser som begränsar konsumentens betalningsskyldighet under vissa förutsättningar. Bestämmelserna sanktionerar näringsidkarens skyldigheter enligt 2 kap. 2 och 6 §§. 13 § anger att näringsidkaren i vissa fall har rätt till pristillägg. 14 § handlar om faran för prestationen eller med andra ord under vilka förutsättningar konsumenten är betalningsskyldig om tjänsten förstörs genom olyckshändelse. 15 § anger förutsättningarna för att näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för förberedande undersökningar och liknande. 16 § rör näringsidkarens skyldighet att utställa specificerad räkning och 17 §, slutligen, anger när priset skall betalas.

Näringsidkarens prestation

Sättet för utförandet

1 §

Paragrafen innehåller i första stycket en allmän regel om vad konsumenten kan kräva av näringsidkarens prestation. Andra stycket innehåller bestämmelser om näringsidkarens materialansvar. Tredje stycket anger i vilken utsträckning reglerna i första och andra stycket är tvingande.

Första stycket

Bestämmelsen i första stycket utgör vad man kan kalla en generalklausul om vad konsumenten har rätt att kräva av näringsidkarens prestation. Det är en allmän regel om vad näringsidkaren har att iaktta vid utförandet av en tjänst. Bestämmelsen behandlas i den allmänna motiveringen under 8.1.3.

Näringsidkaren skall utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Vad som enligt utredningens mening skall förstås med fackmässighet och omsorg har utvecklats i den allmänna motiveringen.

Det grundläggande kravet på fackmässighet och omsorg har betydelse för tolkningen och innebörden av ett flertal bestämmelser i lagen. Vid bedömningen av vad konsumenten enligt 2 kap. 3 § har haft anledning att räkna med beträffande resultat och hållbarhet skall man sålunda utgå från att tjänsten utförs av en näringsidkare som iakttar både fackmässighet och omsorg. När det gäller att enligt 2 kap. 7 § avgöra inom vilken tid tjänsten skall vara utförd skall man på motsvarande sätt ta hänsyn till vad som kan krävas av en näringsidkare som inte brister i vare sig omsorg eller fackmässighet. Detsamma gäller vid bedömningen enligt de övriga bestämmelserna om näringsidkarens prestation. Kravet på fackmässighet och omsorg ligger till grund även för andra bestämmelser än dem som direkt rör näringsidkarens prestation. Det skall också finnas med i bilden vid bedömningen av vad som är fel eller försummelse enligt bestämmelserna om skadestånd (4 kap. 1 och 2 §§). Som nämns i den allmänna motiveringen kan det också få betydelse vid avgörandet av vad som är ett skäligt respektive oskäligt pris enligt 2 kap. 11 §.

Andra stycket

Enligt första meningen i detta stycke skall näringsidkaren som regel tillhandahålla det material som behövs. Av undantaget i andra meningen framgår emellertid att detta inte gäller om annat framgår av avtalet eller omständigheterna. Har ingenting sagts om vem som skall tillhandahålla materialet skall konsumenten alltså kunna lita på att näringsidkaren ombesörjer detta. Om konsumenten via egna kanaler kan få fram ett billigare eller bättre material kan parterna givetvis komma överens om att konsumenten skall stå för materialet.

Om näringsidkaren skall tillhandahålla materialet svarar han för att det

är av normalt god beskaffenhet. Att näringsidkaren svarar för materialets beskaffenhet innebär att hans materialansvar är strikt, dvs. oberoende av om han brustit i fackmässighet och omsorg vid valet av material. Han har som utvecklats i den allmänna motiveringen samma ansvar som om han varit säljare av materialet.

Den omständigheten att näringsidkarens materialansvar behandlats särskilt i andra stycket innebär inte att tillhandahållandet av material skall ses som något vid sidan av utförandet av tjänsten. Näringsidkarens ansvar för tjänsten omfattar ansvar såväl för arbete som för material. Andra stycket preciserar endast materialansvaret i några avseenden.

Tredje stycket

Bestämmelsen i detta stycke anger i vilken utsträckning reglerna i första och andra stycket är dispositiva. I princip råder avtalsfrihet såväl beträffande sättet för utförandet som beträffande materialets beskaffenhet. Till att börja med kan parterna självklart komma överens om ett bättre utförande än vad som följer av första stycket eller ett material av extra god beskaffenhet. Detta följer i och för sig redan av principen i 1 kap. 5 §. Även en överenskommelse om ett sämre utförande eller ett sämre material tillåts emellertid. Hänsyn till en sådan överenskommelse får dock endast ske i den mån det är skäligt med beaktande av priset och övriga omständigheter.

Huruvida en överenskommelse om sämre kvalitet är skälig måste avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. Priset nämns särskilt i lagtexten men enbart ett lågt pris legitimerar inte en sämre kvalitet. Utgångspunkten är att konsumenten skall kunna kräva ett fackmässigt utförande och material av normalt god beskaffenhet. Regeln i tredje stycket ger emellertid utrymme för vissa friskrivningar i enskilda fall, t. ex. om en näringsidkare har åtagit sig ett uppdrag utanför sitt egentliga kompetensområde. Om han därvid har framhållit att han saknar den fackkunskap uppdraget kräver får hänsyn tas till detta. Omständigheter i det enskilda fallet kan emellertid ge anledning inte bara till en negativ utan även till en positiv avvikelse från normal fackmässig standard. Det senare är fallet om näringsidkaren ger sig ut för att vara specialist på det särskilda arbete uppdraget gäller.

Det är bara beträffande sättet för utförandet och materialets beskaffenhet som parterna tillåts att komma överens om något som är sämre än normalt. Från kravet på omsorg får avkall inte göras. Detta krav är dock flexibelt och omständigheterna i det särskilda avtalet kan även i detta hänseende få betydelse för vad som konkret skall fordras av näringsidkaren.

Till sist skall erinras om att näringsidkaren kan begränsa sitt ansvar för resultat och hållbarhet i det enskilda fallet genom att endast åta sig att utföra arbetet provisoriskt, så gott det går eller med liknande förbehåll. Innebörden av detta är emellertid inte att det krävs mindre av honom såvitt gäller omsorg och fackmässighet.[1]

Den *norska* lagtexten innehåller i § 2–1 bestämmelser som i allt väsentligt motsvarar reglerna i den svenska lagtextens 2 kap. 1 §. Den norska lagtexten uppställer formellt sett ett strängare krav på bevisning för negativ avvikelse från kravet på att utförandet skall vara fackmässigt tillfredsställande och

[1] Se specialmotiveringen till 2 kap. 3 § andra stycket och avsnitt 8.3.

att materialet skall vara av normalt god beskaffenhet. En motsvarande skillnad mellan negativ och positiv avvikelse från vad konsumenten annars har rätt att kräva görs inte i den svenska lagtexten. Om näringsidkaren skall få göra avkall på normal standard bör man dock förutsätta att detta på ett särskilt tydligt sätt framgår av avtalet eller omständigheterna. Någon skillnad i sak mellan det svenska och det norska förslaget är inte åsyftad.

2 §

Paragrafen innehåller en närmare bestämning av näringsidkarens omsorgsplikt i ett för konsumenten betydelsefullt hänseende. Genom paragrafen åläggs näringsidkaren att under vissa förutsättningar utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Bestämmelsen behandlas i den allmänna motiveringen i avsnitt 8.6.2.

Syftet med bestämmelsen i första meningen är att precisera hur tjänsten skall utföras så att priset kan hållas nere. En förutsättning för att paragrafen skall vara tillämplig är därför att arbetet utförs på löpande räkning eller att priset i övrigt inte är bestämt i ett för allt. Paragrafen innebär inte något undantag från kravet på fackmässighet och omsorg eller från näringsidkarens resultatansvar. Den tar sikte på det fallet att näringsidkaren utan att göra avkall på fackmässighet och omsorg kan uppnå resultatet på olika sätt och till olika kostnad. Detta uttrycks i lagtexten så att näringsidkaren har valfrihet beträffande material eller andra förhållanden som påverkar prisberäkningen. Om de nu angivna förutsättningarna föreligger, skall näringsidkaren utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt, dvs. så att det blir så billigt som möjligt för konsumenten.

Föreskriften om att tjänsten skall utföras på minst kostnadskrävande sätt får sitt innehåll bestämt även av det sätt på vilket näringsidkaren normalt driver sin verksamhet. Om inte konsumenten och näringsidkaren har avtalat annat skall näringsidkaren med andra ord utnyttja ordinarie inköpskällor och arbeta med vanliga metoder. Inom denna ram skall han välja minst kostnadskrävande – men fackmässigt godtagbara – material och arbetsmetod.

Bestämmelsen i första meningen tar främst sikte på sådana situationer där valet står mellan olika sätt för utförandet som är likvärdiga från kvalitetssynpunkt. Om ett tillvägagångssätt är bättre än ett annat men också dyrare, kan det finnas anledning för näringsidkaren att kontakta konsumenten så att denne får bestämma hur tjänsten skall utföras. Ofta kan det framgå av avtalet eller omständigheterna hur konsumenten vill ha det. När så är påkallat och lämpligt, skall näringsidkaren emellertid inhämta anvisningar från konsumenten. Detta sägs uttryckligen i paragrafens andra mening.

Regeln att näringsidkaren skall utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt gäller inte om annat kan anses avtalat på grund av konsumentens anvisningar. Så till vida är paragrafen dispositiv. Bestämmelsen om att näringsidkaren skall inhämta anvisningar från konsumenten är däremot tvingande inom den ram som lagtexten anger.

Rättsföljden av den nu ifrågavarande bestämmelsen anges i 2 kap. 12 § första stycket. Om näringsidkaren har valt att utföra tjänsten på ett dyrare

sätt än det funnits skäl för, är konsumenten enligt sistnämnda bestämmelse inte skyldig att betala mer än vad som skulle ha gällt om näringsidkaren hade utfört tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Detta kan belysas med ett exempel från den allmänna motiveringen. Om kopparrör har använts där det inte varit motiverat att använda annat än plaströr behöver konsumenten inte betala mera för materialet än vad som motsvarar kostnaden för plaströr.

Resultatet

3 §

Paragrafen innehåller i första stycket bestämmelser om näringsidkarens ansvar för resultat och hållbarhet. Andra stycket anger i vilken utsträckning bestämmelserna är tvingande. Reglerna har behandlats i den allmänna motiveringen under 8.3.

Första stycket

Enligt första meningen skall tjänsten leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med. Enligt andra meningen skall resultatet ha den hållbarhet som är normal med hänsyn till tjänstens art och sättet för utförandet.

Vad som skall förstås med att näringsidkaren har ett resultatansvar har utvecklats i den allmänna motiveringen (8.3.1). Där har bl. a. framhållits att resultatansvaret i princip också innebär ett funktionsansvar. I kravet på resultat ligger också att utfört arbete och använt material skall ha viss hållbarhet. Som nämnts framgår detta uttryckligen av lagtexten. Utredningens syn på denna sida av resultatansvaret har behandlats tämligen utförligt i avsnitt 8.3.2.

Näringsidkarens ansvar för resultat och hållbarhet är i första hand en avtalsfråga. Om avtalet inte ger besked skall tjänsten leda till det resultat och ha den hållbarhet som konsumenten har haft anledning att räkna med. Till att börja med gäller här att konsumenten skall kunna förutsätta att näringsidkaren utför tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg tar tillvara konsumentens intressen. Priset är en annan omständighet som kan ge konsumenten skäl att förutsätta ett visst resultat. Enbart ett lågt pris får emellertid inte av näringsidkaren åberopas som ursäkt för sämre resultat eller hållbarhet. I förening med andra omständigheter kan emellertid priset ge anledning till såväl en positiv som en negativ avvikelse från normal standard. Andra omständigheter som påverkar kravet på resultat och hållbarhet är konsumentens syfte med tjänsten, om detta syfte borde ha stått klart för näringsidkaren och han inte har reserverat sig beträffande möjligheterna att uppnå resultatet. Om näringsidkaren har gett sig ut för att vara specialist, är detta något som kan ge konsumenten rätt att ställa högre krav.

Andra stycket

Näringsidkarens ansvar för resultatet är som nämnts en avtalsfråga. Genom bestämmelsen i andra stycket begränsas emellertid avtalsfriheten. Om näringsidkaren har 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. Detta innebär att näringsidkaren inte genom några allmänna friskrivningar kan komma ifrån sitt ansvar för resultat och hållbarhet. Även om näringsidkaren på grund av vad som uttryckligen har avtalats eller av andra skäl inte har samma ansvar för resultat och hållbarhet som normalt, är fältet aldrig fritt för slarv eller vårdslöshet från hans sida. Detta följer av bestämmelsen i 2 kap. 1 § första stycket. Om parterna har kommit överens om att ett arbete skall göras provisoriskt och näringsidkaren i enlighet härmed inte utför alla de moment som normalt sett är fackmässigt motiverade, innebär detta att konsumenten inte kan ha samma anspråk på hållbarhet som annars. Om näringsidkaren inte i förväg kan avgöra vilka åtgärder som behöver vidtas och huruvida det av konsumenten önskade resultatet kan uppnås och han därför endast åtar sig att utföra tjänsten så gott det går, får hänsyn tas även till detta. Det kan gälla praktiska situationer såsom när en motor inte fungerar eller ett äldre hus skall renoveras och föremålet för tjänsten kan ha brister som ingen av parterna har någon möjlighet att överblicka på förhand. Även här gäller emellertid att näringsidkaren måste iaktta fackmässighet och omsorg. Om han har gjort klart för konsumenten att det är osäkert om det önskvärda resultatet kan uppnås, är han emellertid endast underkastad det ansvar som följer av regeln i 2 kap. 1 § första stycket. Om det under arbetets gång visar sig att föremålet för tjänsten inte är i sämre skick än att önskvärt resultat kan uppnås, åligger det näringsidkaren att åstadkomma detta resultat. Det kan emellertid också visa sig att föremålet för tjänsten är i ännu sämre skick än man haft anledning att befara och att tjänsten trots en omsorgsfull och fackmässig arbetsinsats blir resultatlös. I det senare fallet har näringsidkaren inte något ansvar för att resultatet har uteblivit (jfr 3 kap. 1 §).

Det sist sagda måste ses i sammanhang med vissa andra bestämmelser i lagen. Av 1 kap. 3 § tredje stycket följer att näringsidkaren svarar för underlåtelse att lämna upplysning om sådant förhållande rörande tjänsten som han måste ha känt till och som konsumenten borde ha fått upplysning om. Hit räknas sådant som näringsidkaren i egenskap av fackman måste ha kunnat förutse när det gäller möjligheterna att uppnå det av konsumenten åsyftade resultatet. Enligt en särskild bestämmelse i 2 kap. 6 § första stycket är näringsidkaren vidare skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Det räcker alltså inte i det läget att näringsidkaren endast åtar sig att utföra tjänsten så gott det går. Även om näringsidkaren inte före tjänstens påbörjande har haft skäl att misstänka att han ej skulle uppnå det önskvärda resultatet, följer av 2 kap. 6 § andra stycket att han skall ta kontakt med konsumenten under arbetets gång och eventuellt avbryta arbetet om han får skäl att avråda konsumenten från vidare utförande.

Beträffande näringsidkarens möjligheter till friskrivningar från ansvar för resultatet skall vidare hänvisas till bestämmelsen i 2 kap. 4 §, enligt vilken

näringsidkaren alltid är skyldig att utföra tjänsten så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift, som har meddelats i syfte att säkerställa att föremålet för tjänsten skall vara tillförlitlig från säkerhetssynpunkt.

Den *norska* lagtexten innehåller i § 2–3 bestämmelser som i stort sett motsvarar reglerna i den svenska lagtexten. Den norska lagtexten nämner emellertid i andra stycket särskilt det fallet att orsaken till ett fel som skall repareras inte är klarlagd. Om näringsidkaren då har åtagit sig att utföra tjänsten så bra som möjligt eller med ett liknande förbehåll, svarar näringsidkaren för att resultatet inte blir väsentligt sämre än konsumenten med hänsyn till priset och övriga omständigheter behövde räkna med. Enligt den svenska lagtexten får man här falla tillbaka på huvudregeln i 2 kap. 1 § första stycket. Som nyss har utvecklats kan detta leda till att konsumenten beroende på omständigheterna ibland har rätt till fullgott resultat och ibland får godta att resultatet helt uteblir.

4 §

Paragrafen behandlar näringsidkarens ansvar för att föremålet för tjänsten efter utförandet är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Tjänsten skall enligt denna bestämmelse 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. Bestämmelsen behandlas i den allmänna motiveringen under 8.4.1.

De säkerhetsföreskrifter som avses med bestämmelsen är av skilda slag och rör olika områden. En viktig grupp utgörs av de föreskrifter för byggnadsväsendet som statens planverk har utfärdat med stöd av 76 § byggnadsstadgan (1959:612). Föreskrifterna återfinns i den av planverket utgivna publikationen Svensk Byggnorm 1975 (SBN 1975). Föreskrifterna i Svensk Byggnorm har skilda syften och de som avses med bestämmelsen är endast de som är motiverade av säkerhetsskäl. Hit hör i främsta rummet föreskrifterna om skyddsanordningar mot olycksfall. Beträffande skyddsanordningar mot barnolycksfall finns t. ex. särskilda krav (SBN 1975 41:1). Brandskyddsföreskrifterna och de av hälsoskäl motiverade föreskrifterna med hygieniska krav kan också bli aktuella.

En annan viktig grupp av föreskrifter är de som går ut på att elektriska installationer och anläggningar skall vara tillförlitliga från säkerhetssynpunkt. Föreskrifter med detta syfte förekommer i Svensk Byggnorm. Till huvudsaklig del återfinns dessa bestämmelser dock i de av kommerskolegium och statens industriverk utfärdade starkströmsföreskrifterna. Den standard som uppställs i Svenska Elektrotekniska Normer (SEN), utfärdade av Standardiseringskommissionen i Sverige, är också av betydelse. I den mån dessa föreskrifter går ut på att viss materiel skall vara godkänd av Svenska Elektriska Materielkontrollanstalten (SEMKO) eller annan s. k. riksprovplats ansvarar näringsidkaren också för att endast i sådan ordning godkänd ("S-märkt") materiel används.

Ytterligare en viktig grupp av föreskrifter som måste nämnas i detta sammanhang är de som finns i fordonskungörelsen (1972:595). Enligt en såsom grundregel betecknad paragraf i denna kungörelse (7 §) får fordon brukas

i trafik endast om fordonet är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt och i övrigt lämpligt för trafik. Utöver föreskrifterna i själva kungörelsen finns särskilda föreskrifter meddelade av statens trafiksäkerhetsverk ("Bestämmelser om fordon" utfärdade med stöd av 102 § fordonskungörelsen).

De föreskrifter som avses är sådana vars väsentliga syfte är att säkerställa att föremålet för tjänsten skall vara tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. Sådana föreskrifter som visserligen är motiverade av säkerhetsskäl men som tar sikte på arbetarskydd eller allmän säkerhet *under tjänstens utförande* faller därmed utanför paragrafens tillämpningsområde.

Paragrafen inbegriper den i 8 § konsumentköplagen särskilt omnämnda kategorin av föreskrifter som syftar till att förebygga att den som använder föremålet ådrar sig ohälsa eller drabbas av olycksfall. Det har ansetts överflödigt att särskilt omnämna denna kategori i lagtexten.

Som framhållits redan i den allmänna motiveringen har näringsidkaren ett ansvar för att utförandet är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt även i sådana fall där det saknas offentliga föreskrifter. Den nu ifrågavarande bestämmelsen får därför inte tolkas motsatsvis. Den skall i stället ses som en speciell men viktig regel om att näringsidkaren alltid måste iaktta sådana säkerhetsföreskrifter som har meddelats i författning eller av myndighet. Regeln utgör alltså en precisering av kravet på fackmässighet och omsorg i 2 kap. 1 §. I detta krav ligger emellertid också att anvisningar som meddelats i icke-offentligrättslig ordning, men som uppbärs av säkerhetsskäl, normalt skall följas. Om en materialleverantör lämnat anvisningar – förestavade av säkerhetsskäl – om hur materialet skall monteras ansvarar näringsidkaren sålunda som regel för att dessa anvisningar följs. Om utförandet är så bristfälligt att det medför uppenbar fara för konsumentens eller annans liv eller hälsa måste näringsidkaren under alla omständigheter anses ha åsidosatt kravet på fackmässighet och omsorg. En motsvarighet till 8 § sista punkten i konsumentköplagen har därför ansetts onödig i detta sammanhang.

En avgränsning av näringsidkarens ansvar ligger i att bestämmelsen endast gäller det utförande som omfattas av uppdraget. En glasmästare som åtagit sig att ersätta en sönderslagen glasruta i den ena delen av en tvådelad fönsterdörr ansvarar alltså bara för att det av honom isatta glaset har från säkerhetssynpunkt tillräcklig styrka. Om glaset i andra halvan inte motsvarar SNB:s krav (41:5) får det väl anses tillhöra god sed att han upplyser konsumenten om detta, men något ansvar för den bristen har han inte enligt konsumenttjänstlagen. Här måste dock en reservation göras för sådant arbete som visserligen inte omfattas av uppdraget men som näringsidkaren ändå är skyldig att underrätta konsumenten om på grund av bestämmelserna i 2 kap. 5 §.

Rättsföljden av att en tjänst utförs så att föremålet för tjänsten efter utförandet inte står i överensstämmelse med en meddelad säkerhetsföreskrift är att tjänsten skall anses behäftad med fel (se 3 kap. 1 §). Om resultatet inte uppfyller kravet enligt en meddelad säkerhetsföreskrift kan konsumenten alltså göra gällande olika felpåföljder. Detta innebär att han i första hand kan kräva att felet avhjälps, dvs. att föremålet för tjänsten försätts i sådant skick att det är godtagbart från säkerhetssynpunkt. Om näringsidkaren underlåter att avhjälpa felet kan konsumenten anlita någon annan och göra prisavdrag som svarar mot kostnaden. Är ett avhjälpande inte

möjligt måste man som regel anse att syftet med tjänsten är väsentligen förfelat och konsumenten kan då häva avtalet (se 3 kap. 8 §). Även skadestånd kan komma ifråga enligt reglerna i 4 kap. Bestämmelsen är tvingande och gäller alltså oavsett vad parterna har kommit överens om. Även om näringsidkaren endast har åtagit sig att utföra tjänsten provisoriskt, ansvarar han sålunda för att resultatet är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt under den tid provisoriet skall vara. Detta har praktisk betydelse inte minst vid bilreparationer.

Något krav på att konsumenten vid avtalstillfället skall ha saknat kännedom om att utförandet skulle komma att strida mot förbudsföreskriften uppställs inte. Bestämmelsen är alltså tillämplig även om konsumenten genom upplysning av näringsidkaren eller på annat sätt vid avtalstillfället fått klart för sig att utförandet inte skulle uppfylla kraven enligt viss säkerhetsföreskrift (jfr prop. 1973:138 s. 222).

Tilläggsarbete

5 §

Paragrafen reglerar vad som skall gälla om det under tjänstens utförande framkommer behov av s. k. tilläggsarbete. Bestämmelserna behandlas i den allmänna motiveringen i avsnitt 8.5.

Första stycket

Den grundläggande förutsättningen för att paragrafen skall vara tillämplig anges i första stycket. Förutsättningen är att det under tjänstens utförande framkommer behov av arbete, som inte kan anses omfattat av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta. Sådant arbete benämns i paragrafen *tilläggsarbete*.

Vad som omfattas av det ursprungliga uppdraget är i första hand en avtalsfråga. Gränsdragningen mellan åtgärder inom och utom uppdragets ram får i tveksamma fall göras genom en tolkning av parternas överenskommelse enligt allmänna avtalsrättsliga principer. I den allmänna motiveringen har framhållits att det redan på grund av avtalet kan åligga näringsidkaren att vidta andra åtgärder än de som är särskilt beställda om de hör naturligt samman med avtalstypen och att detta framför allt kan gälla åtgärder av bagatellartad natur. Vid bedömningen av om en åtgärd skall anses innefattad i det ursprungliga uppdraget kan det ha betydelse om uppdraget helt allmänt går ut på att åstadkomma ett visst resultat eller om konsumenten endast har beställt vissa bestämda åtgärder. Om endast vissa bestämda åtgärder har beställts, måste andra än rent bagatellartade åtgärder anses ligga utanför uppdraget. Om uppdraget helt allmänt går ut på att åstadkomma ett visst resultat, får man å andra sidan utgå ifrån att alla åtgärder som är nödvändiga för att uppnå detta resultat ingår i uppdraget.

Kravet på att arbetet skall vara lämpligt att utföra i samband med det beställda arbetet innebär, att konsumenten besparas kostnader, tid eller besvär, om det utförs i ett sammanhang.

Paragrafen är tillämplig vare sig priset för det ursprungligen beställda

arbetet är bestämt eller ej. Om konsumenten har angett ett högsta pris för tjänsten, kan detta dock få betydelse för tolkningen av vissa bestämmelser. Detta berörs i det följande.

Om det under tjänstens utförande framkommer behov av tilläggsarbete skall näringsidkaren begära anvisningar från konsumenten. Denna bestämmelse ger uttryck åt lagens grundläggande tanke att parterna i största möjliga utsträckning bör meddela sig med varandra och kan ses som paragrafens huvudregel.

Om näringsidkaren inte begär anvisningar från konsumenten är rättsföljdsfrågan något komplicerad. Har näringsidkaren utfört arbetet utan att ha hört konsumenten men denne säger att han velat ha arbetet gjort föreligger inget problem. Om näringsidkaren inte kan göra sannolikt att han sökt konsumenten och konsumenten i sin tur gör sannolikt att han varit anträffbar är olika situationer tänkbara. Konsumenten kan göra gällande att han inte velat ha tilläggsarbetet utfört om han blivit tillfrågad och näringsidkaren har då inte rätt till pristillägg för den händelse han utfört arbetet utan att först begära anvisningar. Näringsidkaren har inte utfört tilläggsarbetet "i enlighet med bestämmelserna i 5 §" (se 2 kap. 13 § första stycket). Om konsumenten gör gällande att han skulle ha begärt att få tilläggsarbetet utfört men näringsidkaren inte utfört arbetet är den naturliga invändningen från näringsidkaren att han ändå inte skulle ha varit skyldig att utföra arbetet (se tredje stycket sista meningen). I den situationen kan konsumenten göra gällande att han skulle ha haft intresse av att avbeställa tjänsten och i stället anlita annan näringsidkare som kunnat åta sig att utföra respektive fortsätta med det ursprungliga uppdraget och dessutom också utföra det erforderliga tilläggsarbetet. Näringsidkaren är då skyldig att ersätta konsumenten dennes merkostnader på grund av att han inte fått tillfälle att avbeställa tjänsten.

Andra stycket

Om näringsidkaren inte kan anträffa konsumenten får han utföra tilläggsarbetet under de förutsättningar som anges i andra stycket. Huruvida konsumenten skall anses anträffbar måste avgöras med utgångspunkt i omständigheterna i det enskilda fallet. Allmänt kan sägas att de ansträngningar som näringsidkaren bör göra för att komma i förbindelse med konsumenten skall ställas i relation till omfattningen och betydelsen av det ifrågavarande tilläggsarbetet. Kan arbetet inte avbrytas utan olägenhet eller kostnad annat än för en kort stund, bör näringsidkaren anses ha gjort vad på honom ankommer om han sökt nå konsumenten med ett eller ett par telefonsamtal. I andra sammanhang kan det anses åligga näringsidkaren att försöka få tag på konsumenten per brev eller på annat lämpligt sätt.

Om näringsidkaren inte kan anträffa konsumenten får tilläggsarbetet utföras om priset för tilläggsarbetet är förhållandevis lågt. Priset för tilläggsarbetet skall ställas i relation till priset för det ursprungligen beställda arbetet. Lagtexten anger inte någon bestämd gräns – vare sig relativ eller absolut – för vad tilläggsarbetet får kosta. Om det genom en bestämmelse i ett standardavtal anges en bestämd gräns (en viss procent eller motsvarande) för vad tilläggsarbetet får kosta, bör en sådan gräns kunna tjäna såsom

vägledning under förutsättning att bestämmelsen står i överensstämmelse med den nu ifrågavarande regeln. Om konsumenten har angett ett högsta pris för tjänsten har näringsidkaren att ta hänsyn till detta.

Även om priset för tilläggsarbetet inte är förhållandevis lågt, får tilläggsarbetet utföras om det i det enskilda fallet finns särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört. Detta är en undantagsregel. Normalt skall näringsidkaren kunna utgå från de kriterier som ligger dels i definitionen av tilläggsarbete i första stycket dels i andra styckets prisrelationsregel.

I den mån näringsidkaren med stöd av reglerna i andra stycket har utfört arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget har han rätt till pristillägg. Detta framgår av bestämmelsen i 2 kap. 13 §. Beträffande pristilläggets beräkning gäller de allmänna reglerna om prisets bestämmande i 2 kap. 11 §. Det skall påpekas att konsumenten har rätt att i kvalitativt hänseende ställa samma krav på tilläggsarbetet som på det ursprungligen bestämda arbetet.

Utförandet av tilläggsarbetet kan medföra att arbetet som helhet blir försenat. En sådan försening kan som regel inte innebära att näringsidkaren ådrar sig ansvar för dröjsmål (se 3 kap. 11 §).

Tredje stycket

Bestämmelserna i tredje stycket anger vissa situationer då näringsidkaren är skyldig att utföra tilläggsarbete.

Till att börja med gäller att näringsidkaren alltid är skyldig att utföra tilläggsarbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten – det s. k. nödfallet. Här avses nödliknande situationer såsom när en underlåtelse att ingripa kan medföra livsfara, brand, ras eller översvämning. Det arbete som näringsidkaren är skyldig att utföra är bara sådant som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten, dvs. sådant som är påkallat för att avvärja den hotande skadan eller förlusten.

I princip gäller även i dessa situationer att näringsidkaren skall begära anvisningar från konsumenten. Ju mer överhängande behovet av ett snabbt ingripande är, desto mindre fordras emellertid för att konsumenten skall anses oanträffbar. Kan näringsidkaren inte anträffa konsumenten har han inte bara rätt att utföra tilläggsarbetet utan han är alltså skyldig att utföra arbetet. Den omständigheten att konsumenten i samband med avtalet har angett ett högsta pris, torde som regel inte kunna uppfattas så att han därmed avsett att hindra ett ingripande i en nödsituation.

Annat tilläggsarbete än sådant som är påkallat i nödsituationer 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. Detta följer av bestämmelsen i tredje stycket andra meningen. Bestämmelsen tar sikte på situationer där konsumenten t. ex. efter att näringsidkaren har begärt anvisningar har kommit fram till att han vill ha ytterligare arbete gjort. Näringsidkarens skyldighet gäller emellertid bara tilläggsarbete så som det har bestämts i första stycket – någon allmän

kontraheringsplikt är det inte fråga om. För att näringsidkaren skall undgå skyldigheten att mot sin vilja utföra tilläggsarbetet är det tillräckligt att han gör sannolikt att arbetet skulle hindra hans normala verksamhet eller vara till olägenhet för andra kunder. Enbart ett påstående med denna innebörd är emellertid inte tillräckligt. Med kunder avses inte bara de som i konsumenttjänstlagens mening är "konsumenter" (se 4.1.1 och specialmotiveringen till 1 kap. 1 §). – I detta sammanhang bör erinras om näringsidkarens rätt att häva avtalet beträffande återstående del vid fullbordat eller anteciperat dröjsmål på konsumentens sida (5 kap. 3 §). Med återstående del avses där också tilläggsarbete.

Om näringsidkaren har underlåtit att utföra tilläggsarbete som han varit skyldig att utföra skall detta bedömas på samma sätt som om arbetet hade beställts men lämnats ogjort, dvs. såsom brist eller fel (se 3 kap. 1 § första stycket). Beträffande utförandet och resultatet har konsumenten i princip samma krav som på arbetet i övrigt. Beroende på omständigheterna kan dock vissa avvikelser få godtas i sådana nödsituationer som avses i första punkten.

Om utförandet av sådant tilläggsarbete som föreskrivs i detta stycke medför att arbetet som helhet blir försenat, innebär detta självklart inte att näringsidkaren ådrar sig ansvar för dröjsmål (se 3 kap. 11 §).

Skyldighet att avråda

6 §

Denna paragraf innehåller bestämmelser om näringsidkarens s. k. avrådningsplikt. Genom paragrafen preciseras näringsidkarens omsorgsplikt i ytterligare ett för konsumenten betydelsefullt hänseende. Syftet med paragrafen är att förhindra att konsumenten drar på sig kostnader för reparationer och andra arbeten som är onödiga eller ekonomiskt oförnuftiga. Paragrafen behandlas i den allmänna motiveringen under 8.6.1.

Första stycket

Enligt bestämmelsen i första stycket är näringsidkaren skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten om den inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Huruvida den beställda tjänsten inte kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten skall avgöras med hänsyn särskilt till priset för tjänsten men även övriga omständigheter skall beaktas.

Om åtgärden som konsumenten beställt skulle innebära att föremålet för tjänsten inte blir tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, har näringsidkaren alldeles särskilda skäl att avråda konsumenten. Som framgår av 2 kap. 4 § måste näringsidkaren alltid utföra tjänsten så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift som meddelats väsentligen i syfte att säkerställa att föremålet för tjänsten skall vara tillförlitligt från säkerhetssynpunkt. I den mån han inte lagligen får utföra tjänsten, måste han alltså inte bara avråda. Han måste avböja att åta sig uppdraget.

Den föreslagna bestämmelsen om näringsidkarens avrådningsplikt tar sikte på de situationer där näringsidkaren finner skäl att avråda från att över

huvud taget låta utföra tjänsten. Som nämnts skall avrådningsplikten ses som en del av omsorgsplikten. Det finns därför andra fall där näringsidkaren – utan att avråda från tjänsten såsom sådan – som en följd av omsorgsplikten bör ge råd och upplysningar till konsumenten vilka kan föranleda denne att ändra uppdraget i ett eller annat avseende. Så är fallet om konsumenten har lämnat olämpliga anvisningar beträffande utförandet eller har tillhandahållit olämpligt material. Ett snarlikt fall är att konsumenten har lämnat anvisningar eller material som visserligen är lämpligt, men som är onödigt dyrt för det avsedda ändamålet. Om näringsidkaren har försummat att göra konsumenten uppmärksam på något sådant, som i ett eller annat avseende är olämpligt eller onödigt dyrt, kan detta få betydelse för bedömningen om tjänsten är felaktig eller för prisets beräkning.

Andra stycket

Bestämmelsen i andra stycket behandlar den situationen att näringsidkaren först sedan tjänsten har påbörjats får anledning att avråda konsumenten. Där kan det bara bli fråga om att avråda konsumenten från vidare utförande. Huruvida näringsidkaren bör avråda konsumenten i det läget får emellertid avgöras enligt samma grunder som angetts i första stycket. Avgörande är alltså om näringsidkaren med hänsyn till priset eller i övrigt får skäl att avråda konsumenten från vidare utförande.

Om näringsidkaren sedan tjänsten påbörjats får skäl att avråda konsumenten från vidare utförande, skall han begära anvisningar från konsumenten. Vilka ansträngningar näringsidkaren skall göra för att komma i förbindelse med konsumenten måste – på samma sätt som när fråga är om tilläggsarbete – bedömas efter omständigheterna. Kan näringsidkaren inte anträffa konsumenten, skall han som regel avbryta arbetet. Om näringsidkaren i det enskilda fallet har särskilda skäl att anta att konsumenten ändå önskar få arbetet utfört skall han dock fullfölja tjänsten.

När tjänsten har påbörjats kan näringsidkaren också få skäl att anta att priset kommer att bli betydligt högre än vad konsumenten kan ha väntat. Även i denna situation skall han begära anvisningar från konsumenten. Detta kan inträffa vid arbete på löpande räkning men också när fast pris är avtalat men tjänsten fördyras på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten (se 2 kap. 13 § andra stycket). Det pris konsumenten kan ha väntat är ett pris som man normalt får räkna med för tjänster av ifrågavarande slag. Om uppdraget går ut på ett visst resultat, måste näringsidkaren begära anvisningar om det visar sig att arbetet blir betydligt mer omfattande och dyrare än vad som är vanligt för att uppnå det beställda resultatet.

Rättsföljden av att näringsidkaren inte fullgör sin avrådningsplikt enligt denna paragraf anges i 2 kap. 12 § andra stycket. Konsumenten är inte skyldig att betala mera än vad som skulle ha gällt om han efter avrådan från näringsidkaren i vederbörlig tid hade avbeställt tjänsten.

Om konsumenten inte alls beställer tjänsten eller avbeställer tjänsten efter avrådan från näringsidkaren har denne givetvis rätt till ersättning för vad han har gjort. Bestämmelserna i 2 kap. 15 § samt i 2 kap. 9–10 §§ kan här bli aktuella.

Tiden för utförandet

7 §

Paragrafen anger när tjänsten skall vara utförd. De allmänna motiven till bestämmelsen har redovisats i avsnitt 8.7.3.

Som huvudregel gäller att tjänsten skall vara utförd inom den tid som har avtalats. Har tiden inte avtalats skall tjänsten vara utförd inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande.

Vad som skall förstås med att tjänsten är utförd måste bedömas något olika beroende på vilken tjänst det är fråga om. Ofta blir det detsamma som att det arbete som omfattas av tjänsten har slutförts. Om föremålet för tjänsten är något som överlämnats i näringsidkarens förvar – t. ex. en bil som lämnats för reparation – kan tjänsten inte anses utförd förrän föremålet är tillgängligt för avhämtning. Är det överenskommet eller underförstått att näringsidkaren skall ombesörja transporten från verkstaden till konsumentens bostad, är tjänsten utförd först när konsumenten fått hem föremålet för tjänsten. Har näringsidkaren åtagit sig att inte bara reparera en tvättmaskin utan också att leverera och installera den efter reparationen, är det lika klart att tjänsten inte kan anses utförd förrän också installationen är utförd. Vid större arbeten på fast egendom, ombyggnader o. d., kan avtalet ofta förutsätta en besiktning av något slag. Tjänsten kan då inte anses utförd förrän näringsidkaren förklarat att arbetet är klart för besiktning.[1]

Den tid näringsidkaren har på sig för utförandet skall bestämmas med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande. Regeln är allmänt hållen. Det har inte ansetts möjligt att göra den mera precis, om den skall kunna tillämpas på alla de avtalsförhållanden som faller inom lagens ram. Syftet med regeln är emellertid att sätta en gräns för den tid näringsidkaren har på sig för utförandet när inget har bestämts i avtalet.

Om tjänsten inte har utförts inom den tid som har avtalats eller som i övrigt följer av paragrafen, är näringsidkaren i princip i dröjsmål. Konsumenten kan då göra gällande de befogenheter på grund av dröjsmål, som följer av bestämmelserna i 3 kap. Näringsidkaren ådrar sig dock inte något ansvar för dröjsmål om tjänsten försenas på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten (se 3 kap. 11 §).

Paragrafen reglerar inte när tjänsten skall påbörjas. Om en tjänst påbörjas senare än avtalat eller senare än konsumenten i övrigt har anledning att räkna med, kan detta dock få vissa rättsverkningar. Enligt 3 kap. 15 § tredje stycket kan det ge konsumenten anledning att häva avtalet på grund av anteciperat dröjsmål. Enligt 4 kap. 1 § första stycket andra meningen har konsumenten under vissa förutsättningar rätt till skadestånd om näringsidkaren inte iakttar överenskomna tider vid arbetets påbörjande eller under dess utförande.

[1] Jfr AB 72 (4:2) "Färdigställda och tillgängliga för slutbesiktning".

Konsumentens avbeställningsrätt

Bestämmelserna i 8–10 §§ behandlar konsumentens avbeställningsrätt. Bestämmelsen i 8 § rör konsumentens *rätt* att avbeställa. I 9 och 10 §§ regleras den *ersättning* som näringsidkaren har rätt till vid avbeställning. De allmänna motiven till dessa bestämmelser finns i kapitel 7.

8 §

Enligt huvudregeln i 8 § har konsumenten en generell rätt att avbeställa tjänsten. Konsumenten behöver alltså inte uppge något särskilt skäl för avbeställningen. Avbeställningen kan bestå i att konsumenten meddelar näringsidkaren att han inte längre vill ha tjänsten utförd. Meddelandet behöver inte ske i någon särskild form.

Avbeställningen har olika innebörd beroende på om tjänsten har påbörjats eller ej. Om tjänsten inte har påbörjats då avbeställning sker, innebär avbeställningen att näringsidkaren inte får börja att utföra tjänsten. Om däremot avbeställningen sker efter det att tjänsten har påbörjats, får näringsidkaren inte utföra vidare arbete på tjänsten.

Skyldigheten att stoppa arbetet uppkommer i princip så snart näringsidkaren har fått meddelandet att konsumenten vill avbeställa. Vid tillämpningen härav måste man dock självfallet beakta att det inte alltid är praktiskt möjligt eller försvarligt att omedelbart inställa ett påbörjat arbete. Näringsidkaren kan t. ex. inte genast få kontakt med någon anställd som är sysselsatt med tjänsten. Vidare får naturligtvis näringsidkaren efter avbeställningen vidta sådana åtgärder som går ut på att hindra fara för skada på person eller egendom. Näringsidkaren är under alla förhållanden berättigad att efter avbeställningen utföra nödvändiga avslutningsarbeten, t. ex. nedmontering av byggnadsställningar.

I det *norska* lagförslaget har, för det fall att arbetet är påbörjat, uttryckligen angetts att konsumenten kan kräva att näringsidkaren "så snart som möjligt" ställer in arbetet. Av det tidigare sagda framgår att detsamma i praktiken gäller också enligt det svenska förslaget.

Om näringsidkaren inte efter avbeställningen avbryter arbetet då han bör göra det, får detta betydelse för beräkningen av ersättningen till näringsidkaren enligt reglerna i 9 §. Ersättningen skall då bestämmas som om näringsidkaren hade avbrutit arbetet då han borde ha gjort det.

Konsumenten kan inte bara avbeställa tjänsten i dess helhet, utan även delvis. Detta är i det norska förslaget uttryckligen utsagt men gäller självklart även enligt den svenska bestämmelsen.

Rätten till avbeställning gäller så länge tjänsten inte har avslutats eller, om näringsidkaren fortlöpande skall tillhandagå konsumenten med tjänster (abonnemangstjänster), under loppet av avtalstiden. Att tjänsten har avslutats betyder att det inte återstår något arbete att utföra enligt uppdraget.

Detta innebär att konsumentens avbeställningsrätt kan vara utesluten trots att tjänsten inte har avlämnats (jfr 2 kap. 14 §). Beträffande abonnemangstjänster är avtalstiden den tid under vilken näringsidkaren enligt avtalet har att tillhandagå konsumenten med prestationer. Avbeställningsrätten innebär att uppsägningstid som kan ha avtalats mellan parterna får

betydelse endast för beräkningen av den förlust näringsidkaren lider på grund av avbeställningen. Se härom specialmotiveringen till 9 § andra stycket.

Det *norska* lagförslaget innehåller ett andra stycke till 8 §. Enligt detta görs ett undantag från rätten till avbeställning för det fall att föremålet för tjänsten befinner sig i näringsidkarens besittning och ett fullföljande av arbetet är nödvändigt för att säkra näringsidkarens säkerhetsrätt. Som har framgått av den allmänna motiveringen, har det svenska förslaget inte någon motsvarande inskränkning i avbeställningsrätten.

9 §

Paragrafen reglerar vad konsumenten skall betala om han avbeställer tjänsten. Första stycket hänför sig endast till det fall att tjänsten delvis har utförts när avbeställningen sker. Andra stycket gäller oavsett om arbete utförts eller ej. Tredje stycket anger en övre gräns för vad konsumenten är skyldig att betala om han avbeställer.

Första stycket

Första stycket reglerar näringsidkarens rätt till ersättning för utfört arbete. Enligt denna bestämmelse har näringsidkaren rätt till ersättning som skall motsvara det pris som skulle ha varit skäligt om avtalet endast hade avsett det utförda arbetet.

Det kan ibland vara tveksamt om något arbete skall anses vara utfört. Säkert är att till arbetet räknas inte bara själva tjänsten i snävare mening, utan även projektering och planering samt andra nödvändiga förberedelser. Om en husfasad skall putsas är t. ex. uppmontering av ställningar att räkna som utfört arbete. Detsamma gäller om näringsidkaren har utrymt ett rum inför omläggningen av ett golv. Däremot är det inte säkert att allt förberedelsearbete är att betrakta som en utförd del av tjänsten. För att så skall vara fallet krävs att arbetet har varit speciellt inriktat på aktuella uppdraget.

Som utfört arbete bör också räknas nödvändigt arbete som utförs efter avbeställningen. Detta gäller om arbetet skulle ha utförts under alla omständigheter, t. ex. grovstädning eller borttransport av överflödigt material.

Ordet arbete får förstås i vidsträckt bemärkelse så att däri inbegrips t. ex. restider för en reparatör till konsumentens bostad. Över huvud taget är lönekostnader som avser tiden före avbeställningen att hänföra till första och inte till andra stycket.

Det saknar betydelse om konsumenten har kunnat tillgodogöra sig det arbete som har utförts. Konsumenten är alltså skyldig att utge ersättning motsvarande skäligt pris även för rena förberedelsearbeten.

Vid beräkningen av vad som är skäligt pris skall beaktas vad som är avtalat eller vad som i övrigt är för uppdraget gällande pris. Om något pris för den fullbordade tjänsten inte har bestämts, kommer vid bedömningen av ersättningen för utfört arbete bestämmelsen i 2 kap. 11 § att få motsvarande tillämpning. Enligt första stycket i denna bestämmelse skall priset, om detta ej är avtalat, bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Om det inte finns

något gängse pris skall konsumenten betala vad som med hänsyn till omständigheterna är ett skäligt pris.

Har däremot ett pris för hela tjänsten avtalats, skall skälig ersättning för den utförda tjänsten sättas i relation till det avtalade priset. Detta innebär t. ex. att, om det avtalade priset ligger något över gängse pris, ersättningen i motsvarande mån skall ligga något i överkant. Som har framhållits i den allmänna motiveringen är det emellertid inte utan vidare möjligt att använda en proportionalitetsregel vid beräkningen av ersättningen för det utförda arbetet. Ofta bör skälig ersättning för en utförd del av hela arbetet vara förhållandevis högre än dess andel av priset för hela arbetet.

Andra stycket

Även om något arbete inte har utförts när tjänsten avbeställs, kan avbeställningen ha lett till en ekonomisk förlust för näringsidkaren. Har tjänsten påbörjats och näringsidkaren erhåller ersättning för utfört arbete enligt första stycket, kan han ändå göra en kännbar förlust på grund av avbeställningen. Regeln i andra stycket ger honom i princip rätt till ersättning för sådan förlust om den beror på att han inrättat sig efter uppdraget. Särskilt nämns kostnader för arbete som inställts och förlust som uppkommer genom att han underlåtit att åta sig annat arbete.

Enligt den föreslagna regeln skall näringsidkaren alltså ha ersättning för förlust som uppkommer genom att han haft kostnader för arbete som inställts. Som exempel kan nämnas kostnader för material som har anskaffats med sikte på den särskilda tjänsten. I den mån kostnaderna hänför sig till utfört arbete ersätts de enligt första stycket och berörs ej av andra stycket, som inte avser andra kostnader än sådana som hänför sig till inställt arbete. Detta har betydelse så till vida att näringsidkaren inom ramen för skäligt pris får ersättning för vinst på den utförda delen av arbetet.

Det är dock inte alltid säkert att kostnader för inställt arbete skall ersättas. Om kostnaden efter avbeställningen kommit till nytta, eller om den i vart fall hade kunnat nyttiggöras i samband med näringsidkarens övriga verksamhet, skall ersättning inte utgå. Detta sammanhänger med näringsidkarens skyldighet att begränsa sin förlust. Om näringsidkaren lyckas utnyttja ledigbliven kapacitet, t. ex. arbetskraft, för annat arbete skall detta alltså beaktas vid ersättningens beräkning. Detta framgår uttryckligen av andra meningen: Försummar näringsidkaren att efter avbeställningen vidta skäliga åtgärder för att begränsa förlusten sätts ersättningen ned i motsvarande mån.

Om näringsidkaren har anskaffat visst material för det inställda arbetet som han varken kan sälja eller använda för annat ändamål, är konsumenten som redan har sagts skyldig att ersätta näringsidkaren kostnaden för detta material. I detta läge bör emellertid konsumenten rimligen ha rätt till materialet. Det kan t. ex. vara fråga om tyg som anskaffats för omklädsel av en soffa.

Enligt andra stycket har näringsidkaren vidare rätt till ersättning för förlust som uppkommer genom att han på det sättet har inrättat sig efter uppdraget att han har underlåtit att åta sig annat arbete. Som har framhållits i den allmänna motiveringen innebär detta att näringsidkaren visserligen inte har

rätt till ersättning för utebliven vinst på det uppdrag som blivit avbeställt. Däremot ersätts näringsidkaren för förlust genom att han har inrättat sig efter det uppdrag konsumenten har lämnat honom, t. ex. genom att tacka nej till annat arbete under den tid han avsatt för det avbeställda arbetet. Denna förlust utgör det beräknade priset för det mistade uppdraget med avdrag för de kostnader som näringsidkaren har besparat sig genom att aldrig utföra uppdraget.

Ett avtal som näringsidkaren kan ha gått miste om genom att han har inrättat sig efter det avbeställda uppdraget kan ha varit mindre eller mera lönsamt än detta. Skulle det mistade avtalet ha varit mindre lönsamt, uppgår näringsidkarens förlust inte till mera än den vinst som hänför sig till detta avtal. Skulle däremot det avtal han har gått miste om ha varit mera lönsamt än det avbeställda uppdraget, utgör förlusten i och för sig vad näringsidkaren har förlorat på att gå miste om det andra uppdraget. En annan sak är dock att förlusten möjligen inte blir ersättningsgill, beroende på att enligt tredje stycket den sammanlagda ersättningen inte får överstiga priset för den ursprungliga tjänsten.

I princip ankommer det på näringsidkaren att bevisa att den förlust han yrkar ersättning för har uppkommit på grund av att han har inrättat sig efter uppdraget. Det måste emellertid beaktas att t. ex. en byggmästare, som avsatt två månader för ett uppdrag, mycket väl kan tänkas inrätta sig efter uppdraget på det sättet att han inte vidtar någon åtgärd för att få andra uppdrag för denna tid. Att näringsidkaren inrättar sig efter uppdraget kan med andra ord bestå i passivitet. Man kan därför inte i ett sådant fall begära att näringsidkaren påvisar att något annat uppdrag har erbjudits honom. I allmänhet bör det räcka att det framstår som sannolikt att näringsidkaren har gått miste om annan inkomstkälla genom att inrätta sig efter uppdraget. Förhållandena i branschen vid tiden och på orten i fråga bör i tvivelsmål kunna ge vägledning för bedömningen.

Om näringsidkaren har gjort en förlust genom att inrätta sig efter det avbeställda uppdraget, är han – som nämnts – skyldig att efter avbeställningen försöka begränsa denna förlust. Han bör alltså försöka att använda sina frigjorda resurser för att minska omfattningen av förlusterna. Näringsidkaren bör sträva efter att skaffa sig annat arbete som ersättning för det avbeställda. Om han lyckas med detta, skall vinsten på detta andra arbete dras bort vid beräkningen av näringsidkarens förlust. Men även det förhållandet att näringsidkaren inte skaffat sig annat arbete, men hade kunnat göra det, skall beaktas vid denna beräkning.

Påståenden från konsumentens sida att det föreligger förhållanden som nyss nämnts kan – som framhållits i den allmänna motiveringen – leda till bevissvårigheter. Det bör dock inte ställas alltför höga krav på näringsidkaren i bevishänseende, om denne gör gällande att han inte haft möjlighet att utnyttja sin ledigblivna kapacitet.

En särskild fråga är hur ersättningen skall beräknas vid avbeställning av *abonnemangsavtal*. Avbeställningen har till en början den omedelbara verkan att konsumenten inte är skyldig att betala ersättning enligt första stycket för längre tid än fram till avbeställningen. Detta gäller oavsett om avtalet föreskriver någon uppsägningstid eller inte. En bestämmelse om uppsägningstid får dock – som nämnts i specialmotiveringen till 2 kap.

8 § – betydelse för beräkningen av den förlust näringsidkaren lider på grund av avbeställningen. Som exempel kan anges att en konsument har avtalat med en näringsidkare om service på en värmepanna. Avtalet gäller tills vidare med tre månaders uppsägningstid. Avbeställer konsumenten, skall han ersätta näringsidkaren för dennes åtaganden fram till avbeställningen (första stycket). Enligt bestämmelsen i andra stycket skall konsumenten ytterligare ersätta näringsidkaren för den förlust som denne lider på grund av avbeställningen. På grund av uppsägningstiden har näringsidkaren skälig anledning att räkna med att avtalet skall gälla i vart fall under ytterligare tre månader. Den förlust som konsumenten skall ersätta är därför den som har orsakats av att näringsidkaren i enlighet härmed har inrättat sig efter uppdraget. Härav följer emellertid också att konsumenten aldrig skall behöva ersätta näringsidkaren om denne hade räknat med att avtalet skulle gälla för längre tid än dessa tre månader. Ett annat exempel är att avtalet löper för ett kalenderår med tyst förlängning för ett år i taget såvida inte någon av parterna säger upp avtalet före den 1 oktober. Om konsumenten avbeställer före denna dag, har näringsidkaren inte rätt till ersättning för förlust avseende tiden efter kalenderårets utgång. Görs avbeställningen däremot senare, t. ex. den 1 december, skall vid beräkning av näringsidkarens förlust hänsyn tas även till nästa kalenderår.

I det *norska* förslaget har i 9 § andra stycket intagits en undantagsbestämmelse från reglerna om näringsidkarens rätt till ersättning för förlust. Det gäller i det fall konsumentens syfte med tjänsten är förfelat, därför att föremålet för tjänsten har gått förlorat eller har skadats väsentligt, eller därför att lag, ingrepp av offentlig myndighet eller liknande omständighet utanför konsumentens kontroll hindrar att denne tillgodogör sig tjänsten. Någon motsvarande bestämmelse finns inte i den svenska texten. Detta skall dock inte tolkas som att sådana omständigheter, som nämns i den norska texten, saknar betydelse. En bristande förutsättning kan ibland – enligt den s. k. förutsättningsläran eller 36 § avtalslagen – göra ett avtal ogiltigt eller medföra att det bör jämkas. I vad mån detta kan innebära att en konsument – om han "avbeställer" när hans prestationsskyldighet faller bort på grund av bristande förutsättningar – skall vara befriad från skyldighet att ersätta näringsidkaren för dennes förlust, får bedömas efter allmänna rättsgrundsatser.

Tredje stycket

Den sammanlagda ersättningen enligt första och andra styckena får inte överstiga det pris som skulle ha gällt, om tjänsten slutförts enligt avtalet. Även om den ersättning, som näringsidkaren har rätt till enligt första och andra styckena, tillsammans skulle överstiga avtalat eller i övrigt för tjänsten gällande pris, utgör detta pris alltså ett "tak" för vad konsumenten kan förpliktas betala vid avbeställning.

10 §

I vissa branscher förekommer det att avtalet mellan parterna bestämmer vad konsumenten skall betala i händelse av avbeställning. Vanligen är det

då fråga om standardiserade tjänster. Denna paragraf anger i vad mån sådana överenskommelser om avbeställningsersättning är giltiga. Som förutsättning för sådan giltighet anges att den överenskomna ersättningen med beaktande av reglerna i 9 § framstår såsom skälig.

Såsom nämnts i den allmänna motiveringen (7.3.3) ligger det i båda parters intresse att redan från början veta vad konsumenten skall betala i händelse av avbeställning. Ordet skälig bör tolkas mot bakgrund av att det sålunda i och för sig får anses vara en fördel att ersättningen är bestämd redan i avtalet.

En normalersättning kan fastställas på grundval av en kalkyl över näringsidkarens genomsnittliga förlust på avbeställningar. En sådan ersättning torde ofta vara skälig. En given förutsättning är dock att endast sådan förlust har beaktats som är ersättningsgill enligt 9 §. I branscher med stor efterfrågan eller med elastisk kapacitet torde avbeställningar i allmänhet inte föranleda annan förlust än administrationskostnader. Här bortses då från fall där avbeställningen sker när en del av tjänsten har utförts.

Normalersättning behöver inte nödvändigtvis innebära ett fast belopp som skall betalas vid alla avbeställningar. Ersättningens storlek kan variera beroende på vid vilken tidpunkt avbeställningen sker i förhållande till tjänstens utförande – långt innan, omedelbart före eller efter det att tjänsten påbörjats. Ersättningen kan också bestämmas till en viss procent av priset för tjänsten. Beroende på omständigheterna kan ersättningen avse såväl ersättning för utfört arbete som ersättning för förlust på grund av avbeställningen (jfr 2 kap. 9 § första resp. andra stycket).

Bestämmelsen i 10 § syftar framför allt till att möjliggöra villkor om normalersättning i standardavtal. Det är dock inget som hindrar att ett individuellt avtal reglerar frågan om ersättning vid avbeställning, även om beteckningen normalersättning då passar mindre väl.

Av bestämmelsen i andra meningen framgår att näringsidkaren har rätt till skälig normalersättning även om det inte är avtalat. En förutsättning är dock att sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen. Härmed avses framför allt sådan branschsedvana som har tagit form av en överenskommelse mellan en branschorganisation och konsumentverket/KO. Om en sådan överenskommelse finns, kan näringsidkaren åberopa sig på den utan att det är utrett att den har inkorporerats i det individuella avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten. Det är dock inte någon förutsättning för att andra meningen skall kunna tillämpas att det föreligger en sådan överenskommelse som här har nämnts. Även annan etablerad branschsedvana, som har kommit till uttryck i standardformulär kan komma i fråga. En övergripande förutsättning är dock även här att normalersättningen med beaktande av reglerna i 9 § är skälig.

Priset m. m.

Prisets bestämmande

11 §

Reglerna i 11 § anger – tillsammans med 12 § – hur priset skall bestämmas i olika situationer. Bestämmelsen i 11 § första stycket gäller fallet att priset inte är avtalat. Andra stycket anger verkan av att näringsidkaren har lämnat en ungefärlig prisuppgift. Tredje stycket öppnar en möjlighet till nedsättning av priset (jämkning).

Paragrafen reglerar inte positivt den situationen att ett visst pris är avtalat. Utgångspunkten är emellertid att parterna fritt kan avtala om priset för en prestation och att konsumenten då har att betala det avtalade priset. Om ett visst pris är nämnt mellan parterna, innebär detta dock inte säkert att bestämt pris är avtalat. Det är en tolkningsfråga huruvida så är fallet eller om fråga är om en ungefärlig prisuppgift, ett högsta pris eller endast en oförbindande antydan om pris. Vilket av dessa alternativ som i en konkret situation föreligger får avgöras efter förhållandena i det enskilda fallet.[1]

Med ett avtalat pris menas framför allt en i ett för allt bestämd summa. Men avtalat pris föreligger också då parterna har kommit överens om visst pris för viss enhet, t. ex. pris per arbetstimme.

Priset kan också vara delvis avtalat i den meningen att vissa moment av betydelse för det slutliga priset är överenskomna, medan andra moment står öppna. För att kunna bestämma vilket pris som skall betalas är man beträffande de öppna momenten hänvisad till främst reglerna i 11 § första stycket.

Även om det är klart att ett visst pris är avtalat kan det vara tveksamt vad priset skall anses omfatta. Det kan t. ex. vara oklart om priset omfattar endast arbetskostnad eller om det också inkluderar material. Enligt 1 § andra stycket gäller emellertid att det som regel är näringsidkaren som har att tillhandahålla material. Det ter sig därför naturligt att anta att, om annat inte framgår av omständigheterna, material ingår i ett av näringsidkaren angivet pris.

Konsumenten bör kunna utgå från att de priser som en näringsidkare anger inkluderar mervärdeskatt (moms).[2] Om näringsidkaren menar att moms inte ingår i priset, måste han som regel uttryckligen ange detta.

Det som har sagts om moms måste principiellt sett anses gälla även andra offentliga avgifter som skall erläggas av näringsidkaren, t. ex. olika typer av indirekta skatter, särskild varuskatt osv. När det däremot gäller avgifter som författningsenligt skall erläggas av konsumenten, bör presumtionen vara den motsatta, alltså att avgiften inte är inräknad i ett av näringsidkaren angivet pris. Detta gäller t. ex. om konsumenten enligt lagen om allmän försäkring undantagsvis är att betrakta som arbetsgivare eller uppdragsgivare i förhållande till en näringsidkare och då har att erlägga arbetsgivaravgift (jfr 4.1.2).

Det avtalade priset kan från näringsidkarens synpunkt vara för lågt med hänsyn till en oväntat snabb inflation eller oväntade höjningar av offentliga avgifter. I sådana fall är näringsidkaren likväl i princip bunden av priset. Det är nämligen näringsidkaren som i regel står faran för att tjänsten blir

[1] Se avsnitt 9.4 (slutet) och specialmotiveringen till 11 § andra stycket.

[2] MD har i två beslut (1973:21 och 1974:19) funnit det utgöra otillbörlig marknadsföring att lämna prisuppgifter som inte inkluderar moms.

dyrare än avtalat (se 14 §). Det är alltså som regel denne som har att stå risken för t. ex. höjd moms. Förbehåll om prishöjning på grund av höjd moms torde dock få godtas vid långvariga eller särskilt omfattande arbeten. Även om priset är avtalat, har näringsidkaren dock rätt till pristillägg, om tjänsten fördyras på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten (13 § andra stycket). Att näringsidkaren har en viss, om än mycket begränsad, möjlighet att få ett avtalat pris jämkat uppåt med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen har berörts i avsnitt 9.4.

Till fall då pris är avtalat hör också situationer då parterna är överens om att priset skall bestämmas på grundval av prishöjnings- eller indexklausul. Sådana klausuler är speciellt vanliga då ett arbete sträcker sig över längre tid eller då det som skall utföras ligger ett stycke fram i tiden. Sådana klausuler måste i princip vara giltiga. I den mån de är oskäliga kan priset jämkas nedåt enligt bestämmelsen i 11 § tredje stycket eller enligt allmänna avtalsrättsliga regler.

Första stycket

För det fall att priset ej är avtalat är utgångspunkten enligt första stycket att priset skall bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället (gängse pris). Den allmänna motiveringen till bestämmelsen finns i avsnitt 9.1.4.

Om parterna inte har avtalat något om priset skall alltså enligt lagen gängse pris tillämpas. I många fall kan det för övrigt anses avtalat eller underförstått mellan parterna att gängse pris skall utgå för tjänsten.

Uttrycket gängse prisberäkning är avsett att understryka att regeln skall gälla även om för en viss tjänst visserligen inte finns något gängse pris för den totala prestationen men däremot för viss enhet. Det saknas t. ex. ett gängse pris för vad det totalt kostar att bygga om en sommarstuga på visst sätt, medan det däremot kan finnas gängse pris för vad arbetet kostar per timme och materialet per enhet.

Priset skall bestämmas enligt gängse prisberäkning för motsvarande tjänster. Med motsvarande tjänster menas tjänster som kan anses jämförbara. Det är alltså inte helt nödvändigt att jämförelsen görs med en tjänst av exakt samma slag som den aktuella. Jämförelsen skall vidare i princip göras med marknadspriset inom branschen och inte med det pris som den enskilde näringsidkaren tillämpar. Detta hindrar naturligtvis inte att hänsyn bör tas till att en näringsidkare utför tjänster av högre kvalitet än normalt. Gängse pris för särskilt kvalificerad prestation torde som regel ligga högre än för en normalprestation. På samma sätt kan andra särskilda omständigheter leda till att konsumenten får betala mer än för en normalprestation. Arbetet kan t. ex. ha utförts särskilt snabbt eller på obekväm tid.

En särskild fråga uppstår då en näringsidkare väl har tillämpat gängse prisberäkning per arbetsenhet, t. ex. per timme, men har beräknat totalpriset på grundval av en onormalt stor tidsåtgång. Detta kan bero på att näringsidkaren på grund av bristande yrkesskicklighet har använt alltför lång tid för felsökning eller utfört olika arbetsmoment i en olämplig ordningsföljd. Ett sådant förhållande skall inte gå ut över konsumenten. Första stycket skall tolkas så att näringsidkaren för en viss tjänst inte får ta betalt för

längre tid än vad som är normalt eller gängse för ett fackmässigt utförande av en tjänst av motsvarande slag. Man kan också säga att "skäligt pris" inte kan vara högre än ett pris som grundar sig på ett normalt antal arbetstimmar (jfr första stycket andra meningen).

Gängse pris kan ändras från tidpunkten för avtalet och till tidpunkten för avlämnandet. Det vanliga är att priset stiger. Enligt regeln i första stycket skall priset bestämmas med utgångspunkt i gängse pris vid avtalstillfället. Det är dock möjligt att parterna – t. ex. på grund av speciella förhållanden inom branschen – kan ha avsett att konsumenten skall betala det pris som gäller när prestationen avlämnas till konsumenten. En sådan överenskommelse – vare sig den är uttrycklig eller tyst – är i princip giltig. En annan sak är att det pris man kommer fram till på grund av överenskommelsen kan angripas med hjälp av nedsättningsregeln i paragrafens tredje stycke.

För det fall att det inte finns något gängse pris anges i *andra meningen* i första stycket att konsumenten skall betala vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande samt övriga omständigheter är ett skäligt pris.

Utgångspunkten är vilket slags tjänst det är fråga om (bilreparation, VVS-installation osv.) men man får också ta hänsyn till om det är ett enklare eller mera komplicerat arbete av den ifrågavarande arten. Arbetets omfattning är nästa hållpunkt. Med arbetets utförande avses dess kvalitet. Man har anledning att räkna med att den näringsidkare som är specialist gör ett bättre arbete än ett snabb- eller jourserviceföretag, men för prisberäkningen är det kvaliteten på det i det individuella fallet utförda arbetet som är avgörande.

Vid bedömningen av vad som är skäligt pris får man vidare försöka att i möjligaste mån tillgodogöra sig den vägledning som marknaden kan ge. Jämförelsen skall göras med andra tjänster av liknande art, omfattning och utförande. I detta avseende är det inte någon principiell skillnad i metodik vid bestämningen av gängse pris enligt första meningen och skäligt pris enligt andra meningen.

Andra stycket

Andra stycket gäller den situationen då priset visserligen inte är avtalat, men näringsidkaren har lämnat ett prisöverslag (*ungefärlig prisuppgift*). Enligt huvudregeln gäller då att det slutliga priset inte avsevärt får överstiga det uppgivna beloppet. Bestämmelsen behandlas i den allmänna motiveringen under 9.2.

Regeln i andra stycket skall ses i sitt sammanhang med första stycket. Regeln i andra stycket utgör en begränsning i förhållande till vad som enligt första stycket skall gälla då pris inte är avtalat. Då en ungefärlig prisuppgift har lämnats, behöver konsumenten inte betala mer än upp till den gräns där priset avsevärt överstiger prisuppgiften oavsett om gängse eller skäligt pris ligger högre. Men konsumenten är heller inte skyldig att betala mer än gängse eller skäligt pris. Konsumenten kan alltså aldrig komma i ett sämre läge då han har fått en prisuppgift än då priset bara skall beräknas enligt första stycket.

Utgångspunkten enligt andra stycket är som nämnts att konsumenten inte behöver betala ett pris som avsevärt överstiger det pris som uppgetts Var gränsen går i praktiken blir beroende av omständigheterna. Det skall här nämnas, att den norska lagtexten har den regeln att det slutliga priset inte väsentligt får överstiga ett prisöverslag och i vart fall inte med mer än en fjärdedel. Den svenska lagtexten har inte denna fixerade gräns. Ett överskridande med mer än en fjärdedel måste dock regelmässigt anses som avsevärt.

Även ett mindre överskridande måste emellertid ofta bedömas som avsevärt. Detta kan t. ex. vara fallet om en näringsidkare bestämt har hävdat att prisuppgiften kommer att hålla och i vart fall endast komma att överskridas med en obetydlighet. Å andra sidan kan ett större överskridande tolereras om näringsidkaren har understrukit svårigheterna att beräkna det slutliga priset. Frågan om vad som är ett avsevärt överskridande skall också bedömas inte bara i beaktande av den procentuella förhöjningen, utan också med hänsyn till förhöjning i absoluta tal.

Regeln i andra stycket skall ses i förhållande till regeln i 2 kap. 6 § om näringsidkarens skyldighet att avråda. Enligt andra stycket i sistnämnda lagrum skall näringsidkaren underrätta konsumenten bl. a. om näringsidkaren får skäl att anta att priset blir betydligt högre än vad konsumenten kan ha väntat.

Från regeln i andra stycket om att priset inte får avsevärt överstiga prisuppgiften ges ett undantag för det fall ett högsta pris är avtalat. Ett sådant högsta pris kan vara relaterat till prisuppgiften med en viss procentsats eller utgöras av ett fixerat belopp. Näringsidkaren säger t. ex. att det beställda arbetet ungefärligen kommer att kosta 1 000 kr. Näringsidkaren tillägger dock att han förbehåller sig rätt att slutligen ta ut mer, med hänsyn till eventuella oförutsedda omständigheter, högst 2 000 kr. Om detta förbehåll accepteras av konsumenten har ett högsta pris avtalats och detta blir då den prisgräns som inte får överskridas. Om näringsidkaren slutligen debiterar konsumenten 1 900 kr., kan konsumenten vara skyldig att betala detta belopp, trots att det avsevärt överstiger prisuppgiften om 1 000 kr. Det bör dock understrykas att inte heller i detta fall regeln i första stycket sätts ur kraft. Konsumenten kan alltså aldrig bli tvungen att betala mer än gängse eller skäligt pris oavsett om det avtalade högsta priset skulle ligga högre.

Ett omnämnande av ett pris kan som angetts (9.2) vara av olika slag. Det kan vara ett fast pris, en ungefärlig prisuppgift eller högsta pris. Men det kan också vara att betrakta som något mer obestämt, nämligen som en oförbindande prisantydan (prisexempel). Gränsen mellan en prisuppgift och en helt oförbindande prisantydan kan vara svår att dra. Utgångspunkten måste dock vara att ett av näringsidkaren angett pris är bindande för honom, om inte såsom ett slutligt pris, så åtminstone såsom en ungefärlig prisuppgift.

Tredje stycket

Tredje stycket möjliggör en nedsättning eller en jämkning av ett pris som är oskäligt. De allmänna motiven till bestämmelsen i detta stycke finns i avsnitt 9.3.

Bestämmelsen tar främst sikte på det fallet att visst pris är avtalat, vare

sig det gäller avtal om ett bestämt totalpris eller avtal om visst pris per enhet.

Vid bedömningen av huruvida ett avtalat pris är oskäligt, skall hänsyn tas till gängse prisberäkning för motsvarande tjänster vid avtalstillfället och till övriga omständigheter. Den viktigaste bedömningsgrunden för frågan om jämkning är således förhållandet mellan det avtalade priset och gängse pris för den ifrågavarande prestationen. Vid bedömningen av vad som är gängse pris får den metod användas för vilken har redogjorts i motiveringen till första stycket. Med motsvarande tjänster menas alltså tjänster som kan anses jämförbara. Härvid bör hänsyn tas till om den aktuella tjänsten har annan kvalitet än vad som är normalt för en tjänst av det slag det gäller. Vid bedömningen av om ett visst pris är oskäligt skall hänsyn vidare tas till om priset grundar sig på en onormalt stor tidsåtgång och om näringsidkaren utfört arbetet på ett omotiverat dyrt sätt. I övrigt är det inte möjligt att göra några generella uttalanden, utan hänsyn får tas till förhållandena inom branschen och den särskilda avtalssituationen.

Hänsyn skall tas inte bara till gängse pris utan även till övriga omständigheter. Härmed avses framför allt omständigheter vid avtalets tillkomst. En näringsidkare kan ha utnyttjat sitt övertag i fråga om branschkännedom eller på annat sätt ha uppträtt otillbörligt. Liksom 36 § avtalslagen kan den nu ifrågavarande bestämmelsen tjäna som ett komplement till de speciella ogiltighetsreglerna i 3 kap. avtalslagen.

Om ett pris har förändrats mellan tidpunkten för avtalets ingående och tidpunkten för fullgörandet kan detta vara en omständighet som kan föranleda nedsättning. En näringsidkare och en konsument kommer t. ex. överens om priset för ett visst entreprenadarbete. Parterna utgår därvid från gängse pris vid avtalstillfället. Då leverans sker har emellertid priset på visst byggnadsmaterial sjunkit, vilket gör att det avtalade priset nu kan anses ligga oskäligt högt.

Då förutsättningarna för nedsättning av avtalat pris är för handen, uppstår frågan till vilken prisnivå nedsättning skall ske. Lagen löser inte direkt detta spörsmål. Såsom riktmärke bör emellertid gälla att nedsättning skall ske till pris som enligt första stycket skulle ha gällt om inget pris var avtalat.

Bestämmelsen i tredje stycket möjliggör nedsättning av priset även då detta inte är avtalat. Vad som avses är pris enligt första stycket första meningen, dvs. gängse pris. Redan i den allmänna motiveringen har understrukits att utrymmet för en nedsättning i ett sådant fall måste vara mycket begränsat. Det kan emellertid tänkas speciella situationer då nedsättning av gängse pris är motiverat. Om den aktuella prestationen har låg kvalitet kan detta visserligen ofta beaktas redan inom ramen för första stycket, såtillvida att det gängse priset för en prestation av normal kvalitet inte kan betraktas som gängse pris för den aktuella prestationen av lägre kvalitet. Det är dock möjligt att det i vissa fall inte går att komma förbi det gängse priset, men att den aktuella prestationens beskaffenhet är sådan att priset bör sättas ned. Vidare kan även i detta fall ett otillbörligt förfarande från näringsidkarens sida leda till att nedsättning bör ske.

12 §

När en näringsidkare har valfrihet beträffande förhållanden som påverkar prisberäkningen gäller enligt 2 § att näringsidkaren – såvida ej annat kan anses avtalat – skall utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. När så är påkallat och lämpligt skall näringsidkaren inhämta anvisningar från konsumenten. Enligt 6 § åläggs i vissa fall näringsidkaren en skyldighet att avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten.

Bestämmelserna i 12 § första och andra stycket begränsar konsumentens betalningsskyldighet då näringsidkaren brutit mot reglerna i 2 och 6 §§. Tredje stycket innehåller en undantagsregel som möjliggör ersättning åt näringsidkaren i vissa fall, utöver vad som följer av första och andra stycket (ersättning för "obehörig vinst"). De allmänna motiven till paragrafen finns i avsnitt 9.5.

Första stycket

För det fall att näringsidkaren ej har iakttagit vad som åligger honom enligt 2 § – dvs. utfört arbetet på ett dyrare sätt än nödvändigt – är konsumenten inte skyldig att betala mera än vad som skulle ha gällt om näringsidkaren utfört arbetet på minst kostnadskrävande sätt.

Vid bedömningen av vad det skulle kosta att utföra arbetet efter den mindre kostnadskrävande metoden, kan reglerna i 11 § tjäna till ledning.

Bestämmelsen tar sikte på fall då priset inte är bestämt. Är bestämt pris avtalat, får näringsidkaren själv stå risken för att han utför arbetet på ett dyrare sätt än nödvändigt.

Bestämmelsen avser inte det fall att parterna uttryckligen har kommit överens om att en särskilt dyr arbetsmetod eller dyrt material skall användas. I sådant fall kan dock näringsidkaren enligt 6 § vara skyldig att avråda konsumenten från att låta utföra arbetet på det dyra sättet.

Andra stycket

Andra stycket rör näringsidkarens rätt till betalning då denne inte iakttagit bestämmelserna om avrådningsplikt i 6 §. Konsumenten är då inte skyldig att betala mera än vad som skulle ha gällt om han efter avrådan från näringsidkaren i vederbörlig tid avbeställt tjänsten.

Näringsidkaren skall således ha betalt med utgångspunkt reglerna om ersättning vid avbeställning (9 och 10 §§).

En förutsättning för att konsumenten inte skall behöva betala mera än om han avbeställt tjänsten är att det finns ett orsakssammanhang mellan näringsidkarens underlåtenhet att avråda, å ena sidan, och det förhållandet att tjänsten inte blir avbeställd, å den andra.

Om konsumenten, trots att näringsidkaren inte avråder, ändå får kännedom om de ifrågavarande omständigheterna, har näringsidkarens försummelse inte haft någon betydelse för konsumentens handlande. Detsamma gäller om det kan visas att konsumenten – om han hade fått reda på omständigheterna – ändå inte skulle ha avbeställt. Detta har kommit till direkt uttryck i den norska lagtexten. Det anges där som en förutsättning för till-

lämpning av regeln i 12 § andra stycket att näringsidkarens försummelse att underrätta konsumenten kan antas ha förhindrat konsumenten att avbeställa.

Tredje stycket

Tredje stycket modifierar reglerna i första och andra stycket. I vissa fall ges näringsidkaren rätt till ersättning trots att han brutit mot skyldighet att utföra arbetet på minst kostnadskrävande sätt respektive mot skyldigheten att avråda från utförande.

Grundförutsättning för rätten till ersättning enligt tredje stycket är att näringsidkaren misstagit sig beträffande sin rätt att utförra arbetet. Detta innebär till en början att näringsidkaren ur objektiv synvinkel har brutit mot reglerna i 2 och 6 §§. Men om näringsidkarens misstag beträffande tolkningen av dessa paragrafer måste anses ursäktligt öppnar bestämmelsen möjlighet till ersättning.

Misstag föreligger om näringsidkaren själv ansett att han handlat inom ramen för de föreskrivna handlingsreglerna. Om han insett att han handlat objektivt fel, kan det alltså aldrig vara fråga om misstag.

Näringsidkaren kan ha varit helt omedveten om att han brutit mot reglerna. Misstag måste dock även undantagsvis kunna anses föreligga om han insett risken eller faran för att han brutit mot reglerna, men ej skulle ha handlat som han gjort om han varit säker på att handlandet inneburit regelbrott.

Misstaget möjliggör alltså rätt till ersättning endast om det är ursäktligt. Frågan om näringsidkaren har gjort sig skyldig till ett ursäktligt misstag skall bedömas rent subjektivt, med hänsyn till den särskilde näringsidkarens individuella förhållanden. Detta hindrar dock inte att man kan få ledning av hur näringsidkare i allmänhet kan antas uppfatta en situation såsom den föreliggande.

Som redan understrukits i den allmänna motiveringen (9.5) är de misstag som tillmäts betydelse misstag beträffande förhandenvaron av faktiska förhållanden och misstag beträffande bedömningen av de faktiska förhållandena. Exempel på det sista är att näringsidkaren gör en felaktig bedömning av huruvida omständigheterna är sådana att ett beställt arbete kan förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten och därför underlåter att avråda (jfr 6 §). Däremot gäller som princip att näringsidkaren inte kan vara ursäktad för att han svävat i "rättsvillfarelse", dvs. varit okunnig om innehållet i lagreglerna.

Då ett ursäktligt misstag föreligger, finns det möjlighet för näringsidkaren att få viss ersättning. Näringsidkaren har dock inte alltid rätt till ersättning. Han har endast rätt till ersättning "i skälig utsträckning". Härmed avses att fråga om ersättning över huvud skall utgå skall bedömas efter en skönsmässig prövning från fall till fall. Om t. ex. misstaget ligger på gränsen till vad som kan anses oursäktligt, kan detta vara ett skäl till att ersättning inte skall utgå. Ett annat fall då det kan vara rimligt att inte låta ersättning utgå är då ersättningen skulle bli obetydlig.

För det fall ersättning skall utgå gäller att näringsidkaren i skälig utsträckning har rätt till ersättning för kostnader som lett till en värdeökning

för konsumenten. Detta innebär alltså att näringsidkaren aldrig kan få ersättning för mer än sina kostnader och heller inte för mer än vad som motsvarar värdeökningen för konsumenten. Det belopp som man med denna dubbla begränsningsregel kommer fram till skall vidare bara ersättas i skälig utsträckning.

Innebörden av ersättningsregeln skall belysas med ett exempel som rör det fall att näringsidkaren – i strid mot 2 § – inte har utfört tjänsten på minst kostnadskrävande sätt.

En konsument träffar avtal med en plåtslagare om att denne skall förse konsumentens villa med nya hängrännor och stuprör. Priset och materialet är inte bestämt. Arbetet kan utföras antingen med plastbehandlad plåt eller med koppar. I det förra fallet blir priset för tjänsten 7 500 kronor (arbete 2 500 kronor, material 2 500 kronor samt indirekta kostnader eller pålägg – 50 % – 2 500 kronor). I det senare fallet blir priset 15 000 kronor (arbete 2 500 kronor, material 7 500 kronor och pålägg 5 000 kronor). Näringsidkaren väljer det dyrare alternativet och utför alltså arbetena med koppar samt begär 15 000 kronor. Enligt bestämmelsen i 2 § borde näringsidkaren ha valt att utföra arbetet med plastbehandlad plåt och han har enligt bestämmelsen i 12 § första stycket därför bara rätt till 7 500 kronor. Enligt bestämmelsen i 12 § tredje stycket har näringsidkaren härutöver *eventuellt* rätt till maximalt ytterligare 5 000 kronor, dvs. skillnaden mellan näringsidkarens kostnad för kopparn som använts och den hypotetiska kostnaden för plastbehandlad plåt. Det förutsätts då att näringsidkarens kostnader för arbete, transport osv. varit desamma oavsett vilket material han valt.

Näringsidkarens rätt till ersättning för sina kostnader avseende det dyrare materialet förutsätter emellertid som nämnts att de lett till en värdeökning för konsumenten. Det skall här vara fråga om en värdeökning för den enskilde konsumenten och en värdeökning av ekonomisk betydelse som alltså kan skattas i pengar. Exempel på sådan värdeökning är att föremålet för tjänsten genom det material som näringsidkaren valt blivit billigare i drift eller underhåll. Värdeökningen skall då motsvara det kapitaliserade värdet av vad konsumenten sparar i drifts- eller underhållskostnader. Ett annat exempel är att konsumenten slipper en nödvändig kostnad som inte ligger alltför långt fram i tiden. Värdeökningen motsvarar då denna kostnad diskonterad till ett nuvärde. Rena skönhetsvärden liksom ökad bekvämlighet eller ytterligare funktioner som inte för den enskilde konsumenten har någon ekonomisk betydelse uppfyller inte kraven på värdeökning. Det gör inte heller den omständigheten att föremålet för tjänsten får ett högre hypotetiskt försäljningsvärde, om konsumenten i fortsättningen avser att behålla och bruka föremålet. Annorlunda är det om konsumenten just står i begrepp att sälja. – Om nu nämnda båda rekvisit är uppfyllda kan näringsidkaren få ersättning "i skälig utsträckning". Här har man att ta hänsyn till olika omständigheter. En sådan är om näringsidkarens försummelse av den ifrågavarande omsorgsplikten är mer eller mindre ursäktlig. En annan omständighet är om det rör sig om avsevärda eller obetydliga belopp.

Sammanfattningsvis ger stadgandet alltså näringsidkaren möjlighet till ersättning för sina extra kostnader, men endast i den mån de lett till en värdeökning för konsumenten och inom den ramen bara i skälig utsträckning.

Pristillägg

13 §

Enligt bestämmelserna i 5 § har näringsidkaren en rätt och skyldighet att i vissa fall utföra arbete som inte kan anses omfattat av uppdraget men som är lämpligt att utföra i samband med detta (tilläggsarbete). 13 § första stycket reglerar dels näringsidkarens rätt till pristillägg om han handlar utanför uppdraget men inom ramen för vad som är tilläggsarbete, dels också konsumentens skyldighet att utge ersättning för extra arbete som har utförts i strid mot reglerna om tilläggsarbete (ersättning för "obehörig vinst"). Andra stycket rör pristillägg vid fördyring av arbete på grund av omständigheter som är att hänföra till konsumenten. Tredje stycket anger hur pristillägg skall beräknas. Allmänna motiv till paragrafen finns i avsnitt 9.4 och 9.5.

Första stycket

Första stycket knyter an till reglerna om tilläggsarbete i 5 §. Enligt bestämmelsen i första meningen har näringsidkaren rätt till pristillägg för arbete som han utfört utanför uppdraget men i enlighet med bestämmelserna i 5 §.

I andra meningen regleras frågan om ersättning i den mån näringsidkaren har brutit mot 5 §, dvs. utfört arbete i strid mot reglerna om tilläggsarbete.

Denna regel överensstämmer med regeln i 12 § tredje stycket. Förutsättning för att ersättning för det extra arbetet skall utgå är alltså att näringsidkaren misstagit sig beträffande sin rätt att utföra arbetet och att misstaget måste anses ursäktligt. När det gäller innebörden av begreppet misstag och vad som kan vara ursäktligt hänvisas till specialmotiveringen till 12 § tredje stycket.

Ersättning skall endast utgå "i skälig utsträckning". I den mån ersättning skall utgå gäller den dubbla begränsningsregeln att näringsidkaren aldrig kan få ersättning för mer än sina kostnader och heller inte för mer än vad som motsvarar värdeökningen för konsumenten. Inom denna ram skall ersättning endast utgå med skäligt belopp. Även i dessa avseenden hänvisas till specialmotiveringen till 12 § tredje stycket.

Andra stycket

Andra stycket rör det fall att ett pris är avtalat eller skall beräknas på grund av ungefärlig prisuppgift och tjänsten fördyras på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten. I detta fall ger bestämmelsen näringsidkaren rätt till pristillägg.

Den ifrågavarande rättsföljden inträder alltså då tjänsten fördyras "på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten".

Med "omständighet som är att hänföra till konsumenten" avses förhållande på konsumentens sida oberoende av om förhållandet kan läggas denne till last såsom försummelse eller ej. Det kan gälla oriktiga eller missvisande uppgifter från konsumentens sida beträffande beskaffenheten eller storleken av föremålet för tjänsten, dröjsmål med tillhandahållande av föremålet för

tjänsten eller med material, ändrade förhållningsorder till näringsidkaren beträffande utförandet osv.

Omständigheten kan vara relaterad till förhållanden *vid avtalstillfället*. Konsumenten kan t. ex. ha sagt att ett hus, som skall målas om, tidigare har varit målat med lasyrfärg, medan det i själva verket tidigare målats med heltäckande färg. Detta innebär att den gamla färgen – till skillnad från vad näringsidkaren räknat med – måste skrapas bort. Men även om konsumenten inte har lämnat någon direkt upplysning om den egendom arbetet gäller skall konsumenten bära risken för att den inte är i det skick som det är naturligt att räkna med. Exempel härpå är det redan i den allmänna motiveringen (9.4) upptagna exemplet med väggen som är annorlunda än vad konsumenten visste och som näringsidkaren hade anledning att räkna med. Väggen var i själva verket bärande vilket gjorde ett genombrott mer arbetskrävande och alltså dyrare.

En omständighet som får betydelse för storleken av priset kan också inträda *efter avtalstillfället*. Konsumenten lovar t. ex. att viss dag bereda näringsidkaren tillträde till en byggarbetsplats, men håller inte sitt löfte.

Med traditionell avtalsrättslig terminologi kan det sägas att betydelse tillmäts vissa förutsättningar som näringsidkaren lagt in i avtalet, men som sedermera visar sig inte hålla. Det är härvid fråga om såväl från början oriktiga förutsättningar som också sedermera bristande förutsättningar. I den mån en förutsättning inte håller, vilket medför att tjänsten fördyras och detta förhållande är att hänföra till konsumenten, inträder rätten till pristillägg.

Oriktig eller bristande förutsättning kan göra ett avtal ogiltigt. Enligt allmänna avtalsrättsliga principer torde detta gälla endast om förutsättningen varit särskilt kvalificerad. I vissa fall kan den omständigheten att en förutsättning inte håller medföra att ogiltighet inträder på grund av ogiltighetsreglerna i 3 kap. avtalslagen, t. ex. 33 eller 36 §.

Intill den gräns där ogiltighet inträder är näringsidkaren bunden av avtalet. Om tjänsten innanför denna gräns blir dyrare på grund av omständighet på konsumentens sida är näringsidkaren enligt 13 § andra stycket berättigad till pristillägg.

13 § andra stycket reglerar inte i vad mån en sådan omständighet som nämns i bestämmelsen gör avtalet ogiltigt eller ej. Denna fråga skall alltjämt lösas enligt allmänna avtalsrättsliga regler. Bestämmelsen skall inte tolkas annorlunda än att näringsidkaren under angivna förutsättningar är berättigad till pristillägg i det normalfall där näringsidkaren alltjämt är bunden av avtalet.

Andra stycket innebär inte heller att näringsidkaren skulle ha någon ovillkorlig rätt att utföra tjänsten mot ett pristillägg. Detta skulle vara detsamma som att konsumenten var bunden att låta näringsidkaren utföra tjänsten trots att denna blir dyrare än vad som från början var överenskommet. Så är det emellertid inte. Enligt regeln i 8 § har konsumenten nämligen en obegränsad avbeställningsrätt. Denna rätt kan konsumenten få tillfälle att utnyttja bl. a. om näringsidkaren enligt 6 § andra stycket underrättar konsumenten om att priset blir högre än väntat.

Tredje stycket

Tredje stycket anger att pristillägg skall beräknas enligt 11 §.

Pristillägg är det merpris som skall betalas dels för tillåtet tilläggsarbete enligt 13 § första stycket första meningen, dels för fördyring av tjänsten enligt andra stycket. Däremot räknas inte som pristillägg den eventuella ersättning för icke tillåtet extra arbete som kan utgå enligt första stycket andra meningen.

Om näringsidkaren gör ett tilläggsarbete eller tjänsten fördyras på grund av omständighet som är att hänföra till konsumenten, kan parterna komma överens om ett gemensamt pris i ett för allt. Om så inte har skett, griper tredje stycket in som en supplerande regel. Pristillägget skall då enligt 11 § första stycket beräknas efter gängse, eventuellt skäligt pris. Detta bör gälla – om inte det ursprungliga avtalet är att tolka annorledes – även om prisberäkningen för det avtalade arbetet är speciellt gynnsamt för konsumenten. Å andra sidan skall pristillägget inte beräknas på annat sätt än efter gängse eller skäligt pris, även om konsumenten har att betala ett särskilt högt pris för det ursprungligen avtalade arbetet.

Faran för näringsidkarens prestation

14 §

Bestämmelserna i denna paragraf gäller faran för näringsidkarens prestation. Med att näringsidkaren står faran för en händelse menas att han inte kan kräva betalt för en prestation som förstörts genom händelsen i fråga. På samma sätt har konsumenten faran om han måste betala för prestation trots att den har förstörts. Bestämmelserna löser inte frågan om näringsidkaren har rätt eller skyldighet att utföra prestationen på nytt (se härom 3 kap. 5 och 13 §§).

Första stycket gäller arbete på fast egendom eller på sak som konsumenten har i sin besittning. Enligt bestämmelsen i detta stycke står näringsidkaren i princip faran före avlämnandet och konsumenten därefter.

Andra stycket gäller arbete på sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning. Näringsidkaren står då faran till dess saken kommit i konsumentens besittning eller denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken.

Frågan om faran uppstår bara då prestationen förstörs på grund av händelse för vilken varken konsumenten eller näringsidkaren svarar. Det blir här normalt fråga om olyckshändelser såsom eldsvåda eller översvämning eller också skadegörelse av någon person som varken näringsidkaren eller konsumenten ansvarar för.

Faran gäller olyckshändelser som drabbar näringsidkarens prestation så att arbete eller material förstörs, skadas eller kommer bort. Ett exempel på att arbetet går förlorat är att det föremål som arbetet gäller blir stulet.

Första stycket

Vid arbete på fast egendom eller på föremål i konsumentens besittning går faran över från näringsidkaren till konsumenten vid avlämnandet. Det är inte tillräckligt att själva det arbete som uppdraget gäller är färdigt. Också andra skyldigheter som följer av tjänsten måste vara utförda. Om arbetet går ut på att tapetsera eller måla om ett rum kan tjänsten som regel inte anses avlämnad förrän näringsidkaren har städat och forslat bort sina arbetsredskap. För att tjänsten skall anses avlämnad krävs i och för sig inte någon formell besiktning men konsumenten måste ha fått klart för sig att arbetet är avslutat.

Det förekommer att konsumenten tar delar av tjänsten i bruk innan hela tjänsten har avlämnats. Detta är särskilt praktiskt vid arbete på fast egendom. Att konsumenten faktiskt tar en del av tjänsten i bruk bör leda till att faran för skada på den delen av tjänsten går över på konsumenten även om skadan inte har något samband med att konsumenten har tagit tjänsten i bruk. Också i andra sammanhang när en olycka drabbar en färdig del, som har ett självständigt värde, uppstår frågan om näringsidkaren har rätt till betalning för denna del. Den omständigheten att det utförda i och för sig kan betraktas som en avslutad helhet kan tala i denna riktning. Men såvida inte också andra moment talar för att det som är utfört utgör en självständig del, går faran inte över tidigare än när hela tjänsten har avlämnats.

På motsvarande sätt ligger det till när parterna är överens om ett successivt avlämnande av tjänsten. Detta innebär att också faran för tjänsten går över successivt. Däremot behöver inte den omständigheten att priset skall betalas genom delbetalningar efter hand som arbetet fortskrider nödvändigtvis vara avgörande för ett successivt överförande av faran. Det kan vara andra hänsyn som ligger bakom en sådan betalningsklausul.

Parterna kan avtala om att faran skall gå över vid en senare tidpunkt än som följer av bestämmelserna i denna paragraf. I enskilda fall – särskilt vid större arbeten på fast egendom – kan det tänkas att parterna kommer överens om eller förutsätter att det skall ske en mer formell besiktning så att näringsidkaren skall stå faran fram till att den äger rum. En klausul om slutbesiktning kan, beroende på omständigheterna, också förstås på detta sätt. Detta gäller särskilt om slutbesiktningen skall äga rum som ett led i avlämnandet av arbetet och innan konsumenten tar föremålet eller egendomen i bruk. Om parterna har kommit överens om ett avlämnande vid viss tidpunkt men detta avlämnande försenas på grund av konsumenten, skall detta dock inte drabba näringsidkaren. I så fall går faran över på konsumenten då avlämnandet skulle ha ägt rum. Detta följer av andra meningen i första stycket.

Andra stycket

I paragrafens andra stycke ges en särskild regel för farans övergång när föremålet för tjänsten har överlämnats i näringsidkarens besittning. Det fallet att näringsidkaren faktiskt disponerar egendomen allenast medan arbetet utförs är inte tillräckligt för att göra undantag från huvudregeln i första stycket. En näringsidkare som reparerar en skada på ett tak eller

ett föremål som befinner sig inne i konsumentens bostad får stå samma fara för arbetet vare sig detta utförs medan konsumenten är närvarande under arbetets utförande eller inte. En annan sak är att det kan få betydelse för innehållet i näringsidkarens omsorgsplikt att konsumenten inte själv är närvarande.

Beträffande saker som har överlämnats i näringsidkarens besittning är tidpunkten för farans övergång olika beroende på om konsumenten skall hämta föremålet själv eller om föremålet skall fraktas till honom av näringsidkaren eller med hjälp av en självständig fraktförare.

Skall föremålet sändas till konsumenten går faran över när saken har kommit i konsumentens besittning. Skall föremålet levereras hemma hos konsumenten eller på något annat ställe efter hans anvisning är det tillräckligt att föremålet har kommit fram till detta ställe.

Om konsumenten skall hämta föremålet, går faran över när konsumenten har hämtat föremålet. Om han inte hämtar föremålet i rätt tid går faran ändå över på konsumenten när denne kommit i väsentligt dröjsmål med att avhämta saken. Vad det innebär att konsumenten är i dröjsmål med avhämtandet beror på omständigheterna. Det förhåller sig inte alltid så att konsumenten är skyldig att hämta föremålet samtidigt som näringsidkaren har åtagit sig att vara klar med tjänsten. Parterna kan naturligtvis komma överens om när föremålet skall hämtas. Om näringsidkaren föreskriver att konsumenten skall hämta föremålet för tjänsten samtidigt som näringsidkaren å sin sida åtagit sig att vara klar, innebär detta inte att faran går över på konsumenten omedelbart, om han kommer i dröjsmål med avhämtandet. För att faran skall gå över på konsumenten trots att han faktiskt inte avhämtar föremålet krävs att han skall ha kommit i väsentligt dröjsmål med avhämtandet. Vad som är väsentligt dröjsmål med avhämtandet måste bedömas utifrån omständigheterna i den bransch det gäller. Om det exempelvis gäller reparation av ett par skor är det inte rimligt att säga att konsumenten kommer i väsentligt dröjsmål förrän efter åtskilliga veckor. Däremot kan konsumenten anses ha kommit i väsentligt dröjsmål med avhämtandet om han inte samma dag hämtar en reparerad bil på en verkstad, där näringsidkaren har begränsat utrymme och där han anmanat konsumenten att hämta bilen samtidigt som den skall vara klar.

Förberedande undersökning

15 §

Paragrafen rör näringsidkarens rätt till betalning när konsumenten har uppdragit åt näringsidkaren att företa en förberedande undersökning för att utreda omfattningen av en tjänst eller kostnaden för densamma. Paragrafen behandlas i den allmänna motiveringen under 5.3.

Paragrafen tar sikte på sådant arbete som ofta måste företas för att konsumenten skall få en rimlig uppfattning om vad en reparation kommer att kosta eller hur mycket arbete som behöver göras. Som exempel kan nämnas undersökningar för att avgöra anledningen till ett vattenläckage eller till att apparater eller maskiner inte fungerar. Det är betalningen för denna typ av förberedande undersökning som paragrafen gäller. Den gäller

inte en undersökning som företas av näringsidkaren för att klargöra om han har något ansvar på grund av en garanti eller något annat rättsförhållande som han sedan tidigare har med konsumenten. Paragrafen gäller inte heller undersökningar som näringsidkare företar som ett led i sin marknadsföring eller där initiativet i övrigt kommer från näringsidkaren.

Det är bara i de fall då konsumenten uppdrar åt näringsidkaren att företa den förberedande undersökningen som bestämmelsen kommer i fråga. Huvudregeln är att han då skall betala för sådan undersökning. Detta gäller utan hänsyn till om undersökningen leder till ett uppdrag för näringsidkaren men har särskild betydelse i de fall då detta inte sker. Om den förberedande undersökningen leder till att näringsidkaren också får uppdrag att utföra det egentliga arbetet, torde priset för detta ofta omfatta också den förberedande undersökningen.

Bestämmelsen tar sikte på individuella avtalssituationer. Ett anbudsförfarande i vanlig mening, dvs. en uppmaning att komma med anbud på ett uppdrag i konkurrens med andra näringsidkare, är mindre vanligt i konsumentförhållanden.

Huvudregeln om att konsumenten skall betala för förberedande undersökning gör att det ekonomiska utfallet i allt väsentligt blir detsamma oavsett om konsumenten först ber om en förberedande undersökning, t. ex. för att få reda på orsaken till att en bil inte startar, eller om han utan vidare ber att få bilen reparerad och näringsidkaren vid felsökningen märker att det inte kommer att löna sig med en reparation (jfr 2 kap. 6 §). Om konsumenten då avbeställer tjänsten har näringsidkaren rätt till ersättning för felsökningsarbetet (se 2 kap. 9 § första stycket).

Huvudregeln gäller inte när konsumenten på grund av sedvana inom branschen eller i övrigt hade skäl att anta att den förberedande undersökningen skulle ske utan vederlag. Konsumenten skall alltså inte betala om det föreligger sedvana eller det är brukligt bland näringsidkarna på orten att inte ta betalt för sådana uppdrag. Detta gäller oavsett om konsumenten kände till sedvanan eller bruket. Om det är praxis att näringsidkarna inte tar betalt för förberedande undersökning, torde kostnaderna för sådana vara inkalkylerade i priset på näringsidkarnas andra uppdrag. Om konsumenten ursprungligen trodde att han skulle få betala för den förberedande undersökningen, är därför utan betydelse för frågan om näringsidkaren skall kunna kräva särskild ersättning.

Näringsidkaren kan inte heller kräva betalning för förberedande undersökning om konsumenten i övrigt hade grund att anta att denna skulle bli utförd utan särskilt vederlag. Ett sådant antagande kan grundas på vad som tidigare varit vanligt mellan parterna och andra sådana förhållanden som har avtalsrättslig betydelse utan att man kan säga att det ena eller det andra är direkt avtalat eller förutsatt mellan parterna.

Paragrafen är inte tvingande. Parterna kan med andra ord komma överens om att konsumenten skall betala för en förberedande undersökning. Detta gäller även om det inte är vanligt i branschen att näringsidkare tar betalt för förberedande undersökning av ifrågavarande slag. I det senare fallet får man dock kräva av näringsidkaren att han gör konsumenten uppmärksam på att han vill ha betalt för undersökningen.

Specificerad räkning

16 §

Enligt denna bestämmelse är näringsidkaren skyldig att på konsumentens begäran ställa ut en räkning som är tillräckligt specificerad för att möjliggöra en bedömning av prisberäkningen samt av arten och omfattningen av utfört arbete. Paragrafen behandlas i den allmänna motiveringen under 9.6.

Näringsidkarens skyldighet att lämna en specificerad räkning gäller inte generellt utan bara då konsumenten begär det. Å andra sidan är skyldigheten undantagslös då konsumenten begär en specifikation. Näringsidkaren är dock aldrig tvungen att lämna en räkning som är mer specificerad än vad som motsvarar syftet med skyldigheten.

Specifikationen skall tjäna två syften som dock delvis går in i varandra. För det första skall räkningen möjliggöra en bedömning av prisberäkningen. För det andra tjänar specifikationen till att redovisa det arbete som är gjort. Det sista kan behövas för frågan om prisberäkningen men kan även ha betydelse om det senare uppstår fråga om fel i den utförda prestationen.

Vad gäller bedömningen av prisberäkningen är det naturligt att konsumentens behov av specifikation sammanhänger med huruvida priset inte är avtalat, delvis är avtalat eller bestämt i ett för allt. I det första fallet – och, beroende på omständigheterna, också i det andra fallet – krävs att näringsidkaren i räkningen anger t. ex. vilket material och hur många timmar som gått åt liksom även priset per timme och materialenhet. Är det avtalat ett fast pris kan konsumenten inte kräva mer än att näringsidkaren anger arten och omfattningen av utfört arbete.

Det skall understrykas att näringsidkaren på konsumentens begäran skall specificera arten och omfattningen av utfört arbete även om det inte behövs för bedömningen av prisberäkningen. Näringsidkaren är nämligen skyldig att också ange sådant som behövs för att konsumenten skall kunna få upplysning om vad som är gjort, t. ex. vilka åtgärder som vidtagits med en icke fungerande apparat och vilka delar som har bytts ut. Detta kan som nämnts vara av betydelse för konsumenten vid dennes bedömning av om arbetet har gjorts avtalsenligt eller felaktigt.

Räkningen skall vara tillräckligt specificerad för att möjliggöra bedömning av prisberäkningen osv. Utgångspunkten blir därvid att näringsidkaren har att anpassa noggrannheten av specifikationen efter vad en konsument i allmänhet kan antas behöva för uppgifter för att få en uppfattning om vad som gjorts och hur priset beräknats.

Tiden för betalningen

17 §

Denna paragraf anger tiden för betalningen. Om annat inte är avtalat, gäller enligt huvudregeln att priset skall betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats. Paragrafen behandlas i den allmänna motiveringen under 9.7.

Bestämmelsen angår endast de fall då bestämd tid för betalning inte har avtalats mellan parterna. Det står parterna fritt att avtala att priset skall betalas helt eller delvis i förskott, i olika delposter under utförandet eller

vid bestämd tidpunkt efter det att prestationen har förutsatts vara färdig.

Priset skall betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats. Detta innebär att näringsidkaren, efter det att han utfört tjänsten, har att framställa krav på betalning. Innan dess är konsumenten inte skyldig att betala. Först sedan anfordran har skett, inträder konsumentens betalningsskyldighet. Att bestämmelsen, till skillnad från 12 § köplagen, använder uttrycket "efter anfordran" och inte "vid anfordran" är emellertid ett uttryck för att konsumenten har någon tid på sig för att fullgöra sin prestation. Hur lång tid löser dock inte lagtexten. Någon längre tid kan det inte bli fråga om. Spörsmålet sammanhänger med påföljderna för konsumentens dröjsmål, som regleras i 5 kap. Vid konsumentens dröjsmål har näringsidkaren enligt 5 kap. 6 § rätt till ränta enligt räntelagen. Då förfallodag inte har bestämts, utgår ränta från den dag som infaller en månad efter det att borgenären/näringsidkaren har framställt krav med angivande att underlåtenhet att betala medför skyldighet att betala ränta (4 § räntelagen). Om inget annat är avtalat kan konsumenten med andra ord dröja med att betala till en månad efter kravet. Om tjänsten avser lös sak som finns i näringsidkarens besittning kan denne dock utöva sin retentionsrätt (jfr 5 kap. 5 §). Vad i övrigt gäller bestämmelserna om konsumentens dröjsmål hänvisas till specialmotiveringen till bestämmelserna i 5 kap.

I paragrafens andra stycke ges ett undantag från huvudregeln om betalning efter anfordran. Har konsumenten begärt specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän han fått en sådan räkning (jfr 16 §). Lagtexten anger inte någon bestämd tid inom vilken specificerad räkning skall begäras. Konsumenten kan dock inte dröja alltför länge med att begära specificerad räkning utan att komma i dröjsmål.

3 kap. Fel och dröjsmål vid tjänstens utförande

Kapitlet är uppdelat i fyra huvudavsnitt: fel (1–4 §§), påföljder för fel (5–10 §§), dröjsmål (11–12 §§) och påföljder för dröjsmål (13–16 §§). Sist i kapitlet finns en bestämmelse om att vissa meddelanden går på näringsidkarens risk (17 §).

Under rubriken *Fel* finns bestämmelser om vad som är fel (1 § första stycket) och om tiden för felbedömningen (1 § andra stycket) samt om verkan av att näringsidkaren lämnat en tidsbestämd garanti (2 §). Under denna rubrik finns vidare regler om reklamation (3 och 4 §§).

Avsnittet *Påföljder för fel* innehåller bestämmelser om avhjälpande (5 och 6 §§), konsumentens rätt att inehålla betalningen (7 §) samt hans rätt till prisavdrag och hävning (8 §). Avsnittet innehåller också särskilda bestämmelser om verkningarna av hävning (9 §) och beräkning av prisavdrag (10 §). Konsumentens rätt till skadestånd på grund av fel behandlas däremot i 4 kap.

Under rubriken *Dröjsmål* finns dels en bestämmelse om vad som är dröjsmål (11 §), dels en bestämmelse om reklamation vid dröjsmål (12 §).

Avsnittet *Påföljder för dröjsmål* innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att kräva utförande (13 §), hans rätt att innehålla betalningen (14 §) och hans rätt att häva (15 §). Regeln i 16 § hänvisar till 9 § om verkningarna

av hävning. Konsumentens rätt till skadestånd på grund av dröjsmål behandlas i 4 kap.

Fel

Vad som är fel

1 §

Första stycket i denna paragraf ger en definition av vad som är fel i en utförd prestation. Andra stycket anger tidpunkten för felbedömningen. De allmänna motiven till dessa bestämmelser finns i avsnitt 11.1 resp. 11.2.3.

Första stycket

Enligt huvudregeln är tjänsten felaktig om utfört arbete eller använt material avviker från vad konsumenten med stöd av 2 kap. 1–5 §§ har rätt att kräva.

Uttrycket "utfört arbete och använt material" syftar först och främst på resultatet av tjänsten. Kravet på resultat är angivet i 2 kap. 3 och 4 §§. Enligt förstnämnda lagrums första stycke skall tjänsten leda till det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med. Resultatet skall också ha normal hållbarhet. I samma lagrums andra stycke görs visst undantag från det i övrigt gällande kravet på resultat om näringsidkaren har åtagit sig att göra tjänsten provisoriskt eller med liknande förbehåll. I 2 kap. 4 § föreskrivs att tjänsten skall utföras så att resultatet står i överensstämmelse med föreskrift i säkerhetssyfte. För att kunna uppnå ett visst resultat har näringsidkaren emellertid att uppfylla andra åligganden. Han skall enligt 2 kap. 1 § första stycket utföra tjänsten fackmässigt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Han skall vidare enligt samma lagrums andra stycke i vissa fall tillhandahålla material, som skall vara av normalt god beskaffenhet. Från dessa regler ges visst undantag i 2 kap. 1 § tredje stycket.

Brott mot åligganden i 2 kap. 1 § – t. ex. kravet på fackmässigt utförande – som dock ej leder till avvikelse från det resultat konsumenten har att kräva, räknas dock inte som fel. En TV-apparat som inte fungerar lämnas in för reparation. Näringsidkaren använder onormalt lång tid för felsökning innan han så småningom upptäcker varför TV:n inte fungerar. Han utför därefter de riktiga arbetsmomenten och konsumenten återfår en normalt fungerande apparat. Att den i exemplet utförda tjänsten inte anses felaktig, innebär dock inte att näringsidkaren kan ta betalt för allt det arbete han på grund av bristande fackkunskap har lagt ned på reparationen. Enligt reglerna i 2 kap. 11 § är konsumenten – om priset inte är avtalat – inte skyldig att betala mer än vad som är gängse eller skäligt pris. Detta skall bestämmas med utgångspunkt bl. a. från normal tidsåtgång för ett fackmässigt gjort arbete.

Inte heller försummelse av omsorgsplikten är i och för sig ett fel. Om en golvläggare glömmer att säga till att ett nylackerat golv inte får beträdas under en vecka är det inte fel om golvet av en händelse ändå inte skadas. Men om försummelsen leder till en avvikelse från avtalat resultat är prestationen felaktig.

Mer svårbedömd är situationen då ett arbete väl utförs i enlighet med reglerna i 2 kap. 1 § men något resultat inte uppnås. Visserligen är utgångspunkten att en prestation är felaktig, då den avviker från vad konsumenten har rätt att kräva. Vad konsumenten har rätt att kräva är emellertid beroende på vad som är avtalat eller vad konsumenten i övrigt har anledning att räkna med. En konsument lämnar t. ex. in en bil av äldre modell för reparation. Konsumenten uppger att motorn inte fungerar. Näringsidkaren avger i samband med inlämningen av bilen inget löfte att sätta den i stånd. Näringsidkaren gör sedan försök att reparera motorn, men det visar sig att detta på grund av dess dåliga skick inte är möjligt. Om näringsidkaren har förfarit helt fackmässigt skall tjänsten i ett fall som detta inte anses felaktig. – Det förekommer inte sällan att alternativa åtgärder av olika omfattning kan leda till avsett resultat. Enligt 2 kap. 2 § skall näringsidkaren som regel utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Inom ramen för en fackmässigt tillfredsställande felsökning och bedömning bör han därför välja den minst omfattande åtgärd som leder till avsett resultat. I somliga fall är emellertid en sådan mer begränsad åtgärd inte tillräcklig, varför ytterligare eller andra åtgärder behövs. Detta framkommer ibland redan vid en provkörning men märks ofta först efter en tids användning (se t. ex. NJA 1973 s. 493 "båtmotorfallet"). Att näringsidkaren i konsumentens intresse i förstone väljer ett mera begränsat ingrepp, bör inte medföra felansvar under förutsättning att han vid en samlad bedömning kan sägas ha handlat fackmässigt och i konsumentens intresse. Vad som nu sagts om avgränsningen av näringsidkarens felansvar gäller självklart inte om han kan anses ha utfäst ett visst resultat.

Om en tjänst är felaktig kan konsumenten enligt 3 kap. 5 § och följande göra gällande vissa påföljder. Alla avvikelser från skyldigheter som åligger näringsidkaren är inte att betrakta som fel. Detta innebär dock inte att konsumenten i dessa fall skulle vara helt utan befogenheter. I ett tidigare exempel har angetts att avvikelse från kravet på fackmässighet kan få betydelse i fråga om priset. Har föremålet för tjänsten skadats under arbetet, är detta ej heller att anse som fel. Däremot har konsumenten rätt till skadestånd enligt reglerna i 4 kap.

Även bestämmelsen i 2 kap. 2 § kan ha betydelse för felbedömningen. Enligt denna bestämmelse skall näringsidkaren under där närmare angivna förutsättningar utföra tjänsten på minst kostnadskrävande sätt. Om näringsidkaren inte iakttar sin omsorgsplikt i detta avseende, behöver inte konsumenten betala mer än om tjänsten utförts på minst kostnadskrävande sätt (se 2 kap. 12 § första stycket). Därigenom har har en speciell befogenhet gentemot näringsidkaren. Att 3 kap. 1 § första stycket även hänvisar till bestämmelsen i 2 kap. 2 § sammanhänger dock med att fel, som nämnts i de allmänna motiven (11.1), inte bara är vad som är sämre utan också vad som är annorlunda än avtalat. Bestämmelsen i 2 kap. 2 § innehåller en utfyllande regel om vad som skall anses avtalat i ett visst bestämt hänseende. Det är därför naturligt att konsumenten som ett alternativ till den speciella påföljden i 2 kap. 12 § första stycket skall kunna göra gällande påföljder såsom för fel, t. ex. hävning. Om en näringsidkare vid renovering av ett kök i en villa har använt ädelträ i stället för plastlaminat kan detta vara till sådan nackdel för konsumenten – beroende på risk för högre tax-

eringsvärde och dyrare underhåll – att han inte alls vill stå fast vid avtalet.

Hänvisningen till 2 kap. 2 § har emellertid också särskild betydelse från näringsidkarsynpunkt. Om konsumenten i det nyss nämnda exemplet inte häver, är han visserligen inte skyldig att betala mera än det skulle ha kostat med plastlaminat. Då kan han emellertid inte kräva att prestationen skall ha bättre egenskaper, t. ex. längre hållbarhet, än vad han har betalt för. Detta gäller alltså trots att ädelträ faktiskt har använts. Har konsumenten tvingats betala för s. k. obehörig vinst enligt 2 kap. 12 § tredje stycket, får det som här sagts dock modifieras.

Första stycket i den nu aktuella paragrafen hänvisar också till 2 kap. 5 §, som rör tilläggsarbete. Om en näringsidkare inte har utfört sådant tilläggsarbete som han borde ha gjort, räknas tjänsten alltså som felaktig. Beträffande tilläggsarbete som utförs gäller samma kvalitetskrav som för arbetet i övrigt. Om tilläggsarbetet avviker från vad konsumenten har rätt att kräva, är prestationen alltså felaktig. – Mer svårbedömd kan situationen vara om näringsidkaren har utfört arbete utöver vad som enligt 2 kap. 5 § är tillåtet tilläggsarbete. En möbelsnickare har t. ex. i samband med renovering av en antik byrå, i strid mot konsumentens önskemål, också målat denna. Om resultatet av tjänsten – dvs. den i och för sig avtalsenligt utförda renoveringen – spolieras, är tjänsten felaktig. Annorlunda är det däremot om det extra arbetet inte påverkar resultatet av det utförda beställda arbetet, t. ex. om målningen av byrån visserligen är onödig, men inte kan anses ha skadat byrån. Ett sådant förfarande kan inte medföra att den beställda korrekt utförda tjänsten kan anses felaktig. Hur det från näringsidkarens sida påverkar priset regleras i 2 kap. 13 §.

Andra punkten i första stycket anger att även om utfört arbete eller använt material avviker från vad konsumenten har rätt att kräva, räknas avvikelsen inte som fel om den beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Med omständighet som är att hänföra till konsumenten avses inte blott ren försummelse från konsumentens sida, t. ex. om konsumenten genom oaktsamhet vållar skada på ett pågående entreprenadarbete. Även andra omständigheter på konsumentens sida kan leda till att fel utesluts. Som har angetts i den allmänna motiveringen (11.1) kan som exempel nämnas att konsumenten tillhandahåller felaktigt material eller felaktiga upplysningar. Även om konsumenten inte alls har insett eller bort inse att t. ex. materialet varit felaktigt, kan detta leda till att fel ej anses vara för handen. Att näringsidkaren dock med hänsyn till kravet på fackmässighet och omsorg bör i viss utsträckning och kritiskt beakta anvisningarna har angetts i nämnda avsnitt 11.1.

Andra stycket

I andra stycket anges att utgångspunkten för bedömningen om tjänsten är felaktig skall vara dess beskaffenhet vid den tid som anges i 2 kap. 14 §, dvs. tiden för farans övergång.

Enligt 2 kap. 14 § är konsumenten inte skyldig att betala för näringsidkarens prestation i den mån denna har förstörts genom olyckshändelse före avlämnandet. Om avlämnandet har försenats på grund av konsumenten, övergår faran på denne då avlämnandet skulle ha ägt rum. När det gäller

sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning, står näringsidkaren faran till dess saken har kommit i konsumentens besittning eller denne kommit i väsentligt dröjsmål med att hämta saken.

En felaktighet i en prestation behöver inte ha kommit till synligt uttryck vid den nämnda kritiska tidpunkten. Det räcker att felet fanns latent vid denna tidpunkt ("in nuce"). I själva verket torde det vara det vanligaste att felet visar sig först senare. En terrass har t. ex. ett fullgott utseende vid avlämnandet men – på grund av dåligt underarbete – uppstår efter en tid sättningar. Det förhållandet att så sker är oftast ett uttryck för att prestationen redan vid avlämnandet avvek från det skick som konsumenten enligt 2 kap. 3 § har rätt att kräva.

Om en prestation försämras efter tidpunkten för farans övergång men under normal hållbarhetstid, behöver detta dock inte alltid bero på att prestationen vid tidpunkten för farans övergång var felaktig. Försämringen kan bero på olyckshändelse eller på omständighet som är att hänföra till konsumenten. Konsumenten kan ha begagnat föremålet för tjänsten på ett vårdslöst sätt eller för ett annat ändamål än det avsedda. Varje försämring är inte heller ett tecken på att prestationen vid tidpunkten för farans övergång var felaktig. En naturlig förslitning på grund av normal användning bör inte ses som ett tecken på att prestationen varit felaktig. Ett manöverorgan på en hushållsapparat undergår t. ex. en fortgående förslitning under hållbarhetstiden även vid normal användning av apparaten.

I köprätten har i det stadgande som motsvarar 1 § andra stycket – 44 § köplagen – gjorts undantag från regeln om att tidpunkten för farans övergång är avgörande för felbedömningen. Undantaget gäller fel som uppkommit genom säljarens vållande.[1] Någon motsvarighet härtill finns inte i konsumenttjänstlagen. I det prestationskrav som åligger näringsidkaren enligt konsumenttjänstlagen ligger bl. a. att med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Om näringsidkaren vid prestationens avlämnande brister i dessa krav och detta sedermera leder till att resultatet försämras, är det utan särskilt stadgande klart att näringsidkaren svarar härför såsom för fel. Som exempel kan åter nämnas underlåtenhet att lämna instruktion om att ett nylackerat golv inte får beträdas under viss tid. Detta är visserligen inte fel i den mening som ovan har angetts men brott mot omsorgsplikten i vid mening. Prestationen har en brist som finns redan vid avlämnandet. I den mån detta leder till att det lackerade golvet skadas, bör prestationen anses felaktig.

Om näringsidkaren i efterhand, sedan prestationen har avlämnats, lämnar oriktiga instruktioner, medför detta dock inte att tjänsten kan anses felaktig. Däremot kan konsumenten få rätt till skadestånd enligt bestämmelsen i 4 kap. 2 § andra stycket.

Garanti

2 §

Denna paragraf rör den civilrättsliga verkan av tidsbestämda garantier och liknande utfästelser. De allmänna motiven till paragrafen finns i avsnitt 11.3.

[1] Jfr SOU 1976:66 s. 313 f.

Paragrafen är framför allt inriktad på garantier i standardformulär av olika

slag. Men bestämmelsen täcker även helt individuella garantier, till en viss konsument i en viss avtalssituation.

Första stycket

Bestämmelsen i första stycket anger den materiella rättsverkan av att näringsidkaren har lämnat en tidsbestämd garanti.

Bestämmelsen gäller det fallet att en näringsidkare genom "garanti eller liknande utfästelse" åtagit sig att under viss tid svara för tjänstens beskaffenhet eller resultat. Det är alltså inte nödvändigt att åtagandet kallas just för garanti för att bestämmelsen skall bli tillämplig. I praktiken är dock termen garanti den som allmänt används i förevarande sammanhang.

Det är inte heller nödvändigt att just uttrycket "svara för" förekommer, utan bestämmelsen är tillämplig på alla garantier som gäller en viss angiven tid. En garanti som avser prestationens beskaffenhet vid avlämnandet, men som ger konsumenten rätt att under viss tid påtala avvikelser från vad som utfästs, omfattas t. ex. också av denna bestämmelse.

I den mån ett garantiåtagande har lämnats i ett standardformulär framgår i allmänhet relativt tydligt vad som avses. Ibland kan dock – i standardgarantier eller individuella garantier – förekomma mycket kortfattade formuleringar, t. ex. bara att det lämnas sex månaders garanti. En sådan garanti omfattas också av bestämmelsen.

Bestämmelsen omfattar tidsbestämda åtaganden rörande en tjänst, vare sig åtagandet täcker själva beskaffenheten av tjänsten eller det resultat som blir en följd av tjänsten. Vad gäller resultatet kan garantin täcka funktionen hos föremålet för tjänsten, t. ex. en reparerad klocka. Men garantin kan även avse egenskaper, t. ex. färgen på en målad fasad.

Rättsverkan av en tidsbestämd garanti är att näringsidkaren svarar såsom för fel för bristfällighet som uppkommer under den angivna garantitiden. Detta innebär för det *första* att bristfälligheter i tjänstens beskaffenhet eller resultat, som innebär en avvikelse från garantin, skall anses såsom fel. Det slås med andra ord fast att konsumenten skall ha samma befogenheter som vid fel (se 3 kap. 5–10 §§). För det *andra* skall en bristfällighet – dvs. en avvikelse från garantin – bedömas som ett fel om den uppkommer under garantitiden. Här är det alltså fråga om ett undantag från regeln i 3 kap. 1 § andra stycket om att tiden för farans övergång – dvs. i allmänhet tiden för avlämnandet – skall vara utgångspunkt för felbedömningen. Tidsbestämda garantier skall således tolkas som s. k. funktionsgarantier.

Vad en garanti omfattar bestäms i princip av hur den är formulerad. I den mån näringsidkaren inte anser sig kunna svara för hela prestationen under garantitiden, bör han göra uttryckliga undantag, t. ex. beträffande vissa förbrukningsdetaljer. Det kan dock tänkas fall då garantin uppenbarligen inte omfattar en viss detalj, utan att detta är uttryckligen sagt. Om garantin inte innehåller något om vad den omfattar, måste den emellertid regelmässigt anses gälla prestationen i dess helhet.

Näringsidkaren svarar för avvikelse från vad som omfattas av garantin, trots att avvikelsen har sin grund i normal användning. Om avvikelsen däremot beror på onormal användning, anses i enlighet med bestämmelsen

i andra stycket avvikelsen vara att hänföra till konsumenten. I detta fall svarar näringsidkaren inte.

I bestämmelsen används uttrycket bristfällighet. Detta är ett neutralt ord för fel, dvs. avvikelse från vad näringsidkaren svarar för främst i kvalitetshänseende. Bestämmelsen gäller nämligen bara avvikelser från vad som har utfästs om tjänstens beskaffenhet och resultat men inte från vad näringsidkaren i övrigt kan ha utfäst genom garantin, t. ex. att tjänsten skall vara klar vid viss tidpunkt.

Andra stycket

Bestämmelsen i andra stycket anger att näringsidkaren är fri från ansvar enligt garantin under vissa omständigheter och – framför allt – att han har bevisbördan för orsaken till bristfälligheten.

I avsnittet rörande hållbarhet (8.3.1) har redogjorts för frågan om bevisbördan för avvikelse från avtalad prestation under hållbarhetstiden. Utgångspunkten är att, då föremålet för tjänsten har övergått i konsumentens besittning, denne har bevisbördan för avvikelsen. Konsumenten skall dels visa att det föreligger en relevant avvikelse (fel), dels skall han visa att avvikelsen inte beror på omständighet som näringsidkaren inte har att svara för, dvs. olyckshändelse eller omständighet på konsumentens sida.

I praktiken är det ofta klart vad som är orsaken till ett fel eller en avvikelse från en garanti – om det beror på tjänstens beskaffenhet eller på olyckshändelse eller omständighet på konsumentens sida. Men för de situationer då så inte är fallet innebär den nu ifrågavarande bestämmelsen att bevisbördan delvis omkastas till konsumentens förmån, då en tidsbestämd garanti lämnas. Visserligen åligger det alltjämt konsumenten att visa att det föreligger ett fel så till vida att tjänsten avviker från vad som är utfäst enligt garantin. Men konsumenten slipper bevisbördan för frågan om orsaken till denna avvikelse. I stället läggs bevisbördan på näringsidkaren. Denne behöver dock inte prestera fullt bevis för att orsaken till avvikelsen beror på omständighet som han inte har att svara för. Näringsidkaren är fri från ansvar om han "gör sannolikt" att bristfälligheten beror på olyckshändelse eller på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Vad som är att hänföra till konsumenten är framför allt sådant som vårdslös eller onormal användning. Beroende på tjänstens art och garantins omfattning kan emellertid det som i ett sammanhang måste betraktas som onormal användning i ett annat sammanhang vara sådant som prestationen bör stå emot och näringsidkaren alltså svara för på grund av garantin (se exempel i 8.3.1).

Underlåtenhet att sköta eller underhålla föremålet för tjänsten på vanligt sätt får ofta betraktas som onormal användning. Huruvida underlåtenhet att utföra service på föremålet för tjänsten är onormal användning, får bedömas mot bakgrund av garantin och avtalssituationen.

Det skall tilläggas att bestämmelsen bara är tvingande till konsumentens förmån (se 1 kap. 5 §). Det står med andra ord näringsidkaren fritt att ta på sig ansvaret även för bristfälligheter som beror på rena olyckshändelser. Garantin kan då ses som en närmast försäkringsmässig utfästelse.

Reklamation

3 §

Denna bestämmelse handlar om konsumentens skyldighet att reklamera mot fel i en tjänsteprestation. Den innehåller dels en regel om s. k. relativ reklamationsfrist och dels en regel om absolut sådan frist (preskriptionstid). Båda fristerna genombryts i vissa särskilda situationer. Allmänna motiv till bestämmelserna finns i avsnitt 11.4.7.

Första stycket

Konsumenten skall enligt första stycket reklamera "inom skälig tid". Bedömningen av vad som är skälig att tid skall ske med hänsyn till omständigheterna i det särskilda fallet. Härvid skall både objektiva och subjektiva faktorer beaktas. Till de objektiva faktorerna hör tjänstens beskaffenhet. Det kan vara naturligt att, då det gäller en bagatellartad tjänst, som t. ex. en enkel reparation, reklamationsfristen normalt bör vara kortare än då det gäller t. ex. en komplicerad entreprenad. När det gäller de subjektiva faktorerna bör främst konsumentens personliga förhållanden tillmätas betydelse. Så bör en konsument kunna åberopa giltig ursäkt för att han dröjt med reklamation, t. ex. sjukdom. Vidare bör han kunna åberopa att han dröjt med reklamation därför att han saknat tillräcklig insikt i de frågor som reklamationen rör och därför varit tvungen att rådfråga en expert i saken.

Det är mot bakgrund av det ovanstående självklart att det inte går att närmare precisera skälig tid för reklamation. När det gäller oskäligt korta tidsfrister kan viss ledning hämtas ur praxis i marknadsdomstolen i ärenden angående oskäliga avtalsvillkor.[1]

Utgångspunkten för reklamationsfristen är enligt paragrafen den tidpunkt då köparen märkt eller bort märka felet. Som har angetts i den allmänna motiveringen sammanhänger denna tidpunkt med frågan om konsumentens undersökningsplikt. Konsumenttjänstlagen bygger dock inte på principen att konsumenten är skyldig att undersöka den tillhandahållna prestationen. Konsumenten behöver inte göra en systematisk sådan undersökning. Konsumenten bör normalt kunna räkna med att upptäcka förekommande fel då han brukar föremålet för tjänsten. Konsumenten får dock som regel inte bara ställa undan ett reparerat föremål, såvida det inte gäller föremål vars brukande normalt är säsongbundet. Som exempel kan anges att en konsument får sin motorbåt för fritidsändamål reparerad på hösten. Om tjänsten är felaktig, bör felet normalt visa sig då konsumenten sjösätter båten följande vår. Då bör konsumenten emellertid märka felet. Reklamationsfristen börjar alltså i vart fall löpa vid denna tidpunkt. Men om felet alltjämt inte visar sig, förskjuts utgångspunkten för reklamationsfristen framåt i tiden.

Även om konsumenten normalt saknar undersökningsskyldighet kan han – utan att företa någon undersökning – upptäcka tecken på fel i en prestation. Dessa tecken kan vara av sådan styrka, att konsumenten bör föranstalta om undersökning. Ofta får man dock räkna med att en konsument saknar

[1] Se 11.4.6 not 3.

den fackkunskap som krävs för att avgöra om ett visst symtom är ett uttryck för att tjänsten är felaktig.

Vid avgörande av om konsumenten bort märka felet, kan det finnas anledning att i vissa fall ta hänsyn till avtalsvillkor som rör utgångspunkten för reklamationsplikt och undersökningsplikt, t. ex överenskommelse om besiktning. Därmed är dock ej sagt att regeln om rätt att reklamera inom skälig tid från det felet bort märkas kan sättas ur spel genom avtalsvillkor.

Reklamationsfristen kan i allmänhet inte anses börja löpa förrän prestationen är avlämnad. Även om en konsument dessförinnan uppmärksammar en defekt i en prestation – t. ex. bristande täthet vid insättandet av nya fönster i en villabyggnad – kan han ju inte veta hur prestationen slutligt kommer att te sig. I vissa fall bör dock reklamationsskyldighet inträda redan innan avlämnande har skett. En entreprenör har t. ex. fått i uppdrag att byta ut alla rutor i en villabyggnad mot speciellt isolerande glas. Konsumenten lägger emellertid, redan då arbetet inleds, märke till att näringsidkaren sätter in glas av ett helt annat slag än som överenskommits. Reklamationsfristen måste då omedelbart anses börja löpa. Detsamma bör gälla om näringsidkaren före prestationstillfället ger konsumenten ett prov på det blivande arbetsresultatet. Man är här nära situationer, där konsumenten om han inte hör av sig, får anses samtycka till en ändring eller ett förtydligande av vad som tidigare avtalats om tjänstens utförande. – Frågan om rättsverkan av prov på den blivande prestationen har utförligare behandlats i den allmänna motiveringen (11.4.7).

En särskild fråga är om konsumenten bör ha rätt att bruka föremålet innan reklamation har skett. Om en konsument är missnöjd med reparation av en TV – t. ex. därför att bilden trots reparationen är av dålig kvalitet – bör detta i regel inte hindra honom från normal användning av TV-n. Om däremot konsumenten bör inse att ett fortsatt brukande kan medföra risk för att felet förvärras, bör ett brukande vara uteslutet. Som exempel kan nämnas att en bilägare får tillbaka sin bil efter reparation av motorn och att han då uppmärksammar onormala ljud och vibrationer. Vidare bör brukande inte ske i de fall då näringsidkaren genom den fortsatta användningen blir betagen möjligheten att avgöra om tjänsten är felaktig eller ej. Det bör således normalt inte gå att anmärka på tvätt eller press av ett klädesplagg sedan detta burits av konsumenten.

Det krävs enligt paragrafen inte annat än att reklamationen är neutral. Detta innebär att konsumenten inte behöver tala om vilken påföljd han kräver av näringsidkaren. Han måste dock ange i vilket hänseende prestationen enligt hans mening är felaktig. Dessutom bör det av reklamationen i någon mån framgå att konsumenten ställer krav gentemot näringsidkaren i anledning av felet. Det bör inte krävas någon större precision i sistnämnda hänseende.

Andra stycket

Förutom den allmänna reklamationsfristen gäller en tvåårig preskriptionstid.

Utgångspunkten för preskriptionstiden är den tidpunkt som anges i 2 kap. 14 § konsumenttjänstlagen. Detta stadgande reglerar frågan när faran

för prestationen övergår från näringsidkaren till konsumenten. När det gäller den närmare innebörden av detta hänvisas till specialmotiveringen till denna bestämmelse.

Det skall understrykas att reklamation enligt huvudregeln skall ske "inom skälig tid" och att den tiden i allt övervägande antalet fall är betydligt kortare än två år. Detta gäller arbete såväl på fast som på lös egendom, men framför allt den senare kategorin, t. ex. reparation av en bil eller en TV. Tvåårsfristen är att uppfatta som en yttersta gräns. Regeln om tvåårig preskription är tvingande. Det är därför inte möjligt för en näringsidkare att förkorta preskriptionstiden genom t. ex. en standardklausul.

Preskriptionstiden kan förlängas genom avtal. Detta kan ske genom en uttrycklig bestämmelse av innehåll att den absoluta reklamationsfristen skall vara längre än vad som följer av paragrafen. Att en sådan bestämmelse – som är förmånligare för konsumenten är lagens regel – är giltig, följer direkt av 1 kap. 5 §.

Andra stycket andra meningen tar upp den situationen att garanti enligt 2 § har lämnats för tjänsten. Härmed avses garanti eller liknande utfästelse för två år eller längre. Om sådan utfästelse har lämnats, kommer även reklamationsfristen att förlängas. Enligt andra stycket andra meningen utlöper fristen tidigast skälig tid efter garantitidens utgång. En näringsidkare lämnar t. ex. tre års garanti på en byggnadsentreprenad. Dagarna före garantitidens utgång upptäcker konsumenten sprickbildning i en vägg som omfattas av entreprenaden. Konsumenten bör då ha skälig tid på sig för att avgöra reklamationsfrågan. Denna tid kan växla beroende på omständigheterna, men kan i exemplet kanske vara en eller ett par månader. – Det norska lagförslaget innehåller en uttrycklig regel enligt vilken reklamationsfristen utlöper tidigast tre månader efter garantitidens utgång.

Det skall tilläggas att den föreslagna bestämmelsen i praktiken endast torde komma att tillämpas vid tjänster av typ byggnadsentreprenad, där garantitiden kan uppgå till två år eller mer. När det gäller arbete på lös sak, förekommer i allmänhet inte så långa garantitider. Detta hindrar inte att bestämmelsen ändå bör få en viss analogisk tillämpning. Om en näringsidkare i fråga om en TV-reparation lämnar sex månaders garanti enligt vilken näringsidkaren i ett visst avseende svarar för fel i prestationen utöver vad som följer av lagens regler, bör konsumenten kunna göra gällande garantin även en kortare tid efter periodens utgång, förutsatt att han reklamerar inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. Eftersom konsumenten behöver en viss tidsmarginal för att ta ställning till ett uppkommet fel och frågan om reklamation får begreppen garantitid och reklamationsfrist inte sammanblandas.[2]

Preskriptionsfristen på två år genombryts dock i fall av *dolt fel*. För att ett dolt fel skall anses vara för handen gäller två förutsättningar. Felet skall för det första ej ha visat sig inom tvåårsfristen. Det skall för det andra inte rimligen ha kunnat upptäckas före utgången av denna frist.

I allmänhet visar sig ett fel i en prestation långt före tvåårsperiodens utgång. Detta gäller framför allt i fråga om arbete på lös sak. Undantagsbestämmelsen avseende dolt fel kan därför sällan tillämpas beträffande sådana tjänster. Däremot har bestämmelsen praktisk betydelse för arbete på fast egendom.

[2] Jfr Luft s. 57 f.

Ett fel har ej visat sig om inget som helst tecken eller symtom på felet har uppkommit. Men även om ett visst tecken eller symtom på felet har kommit till synes, innebär detta inte nödvändigtvis att felet skall anses ha visat sig. Det måste beaktas att konsumenter i allmänhet saknar fackkunskaper rörande de prestationer som lagen gäller. Frågan huruvida ett visst tecken på fel skall medföra att felet skall anses ha visat sig, blir beroende av huruvida konsumenten insett eller i vart fall skäligen bort misstänka att det uppkomna symtomet beror på fel i prestationen.

Vid bedömningen av frågan om felet inte rimligen kunnat upptäckas före tvåårsperiodens utgång, skall hänsyn i första hand tas till att felet kan betraktas som dolt för konsumenter i allmänhet. Om den enskilde konsumenten i större utsträckning än som är normalt saknar kunskaper inom det fack som tjänsten rör, kan detta alltså inte beaktas. Hänsyn bör emellertid tas till att en viss konsument har speciella kunskaper i det aktuella facket. Det kan alltså tänkas att talerätten preskriberas efter två år för denne specielle konsument, trots att felet är sådant att det ej rimligen kunnat upptäckas av konsumenter i allmänhet.

Här skall också beröras förhållandet till det i 2 kap. 2 § angivna kravet på hållbarhet. Hur länge en prestation bör hålla är – som angetts i den allmänna motiveringen (8.3.1) – beroende på arten av prestation. Vad som här är av intresse är de fall då normal hållbarhet långt överstiger två år. Denna tid utgör då som regel den yttersta gränsen för konsumentens möjligheter att föra talan på grund av bristande hållbarhet. Endast i de fall då tiden genombryts av regeln om dolda fel, kan hållbarhetsregeln fullt ut tillämpas. Som exempel kan anges revetering av ett trähus där resultatet av arbetet enligt fackmässiga normer skall hålla i åtminstone tio år. Om putsen emellertid efter fyra år börjar flaga av, blir konsumentens möjligheter att påtala felet beroende av om felet ej visat sig under tvåårsperioden och inte heller rimligen kunnat upptäckas inom denna tid.

Tredje stycket

Rättsföljden av att konsumenten inte reklamerar inom den tidsfrist som gäller enligt första och andra stycket är att konsumenten förlorar alla befogenheter som han eljest har enligt de materiella reglerna vid felaktig prestation. Härifrån gör dock paragrafen undantag i det fall näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller grovt vårdslöst. Det är inte erforderligt att näringsidkaren själv uppfattar sitt handlande som ohederligt. Varken när det gäller handlande i strid mot tro och heder eller grov vårdslöshet kan det krävas att näringsidkaren personligen utövat det klandervärda beteendet. Även sådant handlande från en anställds eller en medhjälpares sida bör kunna medföra att preskription inte inträder.[3] Det är konsumenten som har bevisbördan för att näringsidkaren har handlat klandervärt.

Paragrafen är enligt 1 kap. 5 § tvingande till konsumentens fördel. Det innebär bl. a. att sådana garantibestämmelser som försämrar konsumentens rättsställning inte blir giltiga. Näringsidkaren kan således inte genom en garantibestämmelse förkorta tvåårsfristen i paragrafens andra stycke. Inte heller kan näringsidkaren ålägga konsumenten – vid äventyr att konsu-

[3] Jfr Almén § 53 vid not 15.

menten annars förlorar sina befogenheter – att iaktta vissa formföreskrifter, t. ex. att reklamation skall avges skriftligen. Detta kan anses vara förhållandet redan enligt gällande rätt. Krav på sådana formföreskrifter är oskäligt enligt avtalsvillkorslagen[4] och, får det antas, även enligt 36 § avtalslagen.

4 §

Paragrafen behandlar konsumentens reklamationsskyldighet, när konsumenten visserligen redan har reklamerat och näringsidkaren sökt avhjälpa felet, men konsumenten alltjämt anser att prestationen är felaktig. Se beträffande den allmänna motiveringen till paragrafen avsnitt 11.4.7.

Om konsumenten vill göra gällande befogenhet på grund av att tjänsten alltjämt är felaktig, sedan näringsidkaren har sökt avhjälpa ett fel, äger bestämmelserna i 3 § motsvarande tillämpning. Detta innebär att 3 § i sin helhet skall tillämpas analogt, således även t. ex. bestämmelsen i 3 § andra stycket om preskription efter två år med därtill knutna undantag.

Det fel som konsumenten efter ett avhjälpningsförsök vill påtala, behöver inte vara detsamma som avhjälpandet har avsett. Näringsidkaren kan i samband med försöket att avhjälpa ett fel åstadkomma att prestationen blir felaktig i ett annat hänseende. En TV-reparatör får t. ex. i uppdrag att sätta en färg-TV i funktionsdugligt skick. Konsumenten anmärker på att bilden efter reparationen alltjämt saknar godtagbar färgåtergivning. Reparatören avhjälper denna brist, men orsakar samtidigt att ljudkvaliteten försämras.

Utgångspunkten för reklamationsfristen efter avhjälpningsförsöket är den tidpunkt då konsumenten märkt eller bort märka att prestationen alltjämt är felaktig. Vid bedömningen av när denna tidpunkt skall anses inträda, skall motsvarande synpunkter anläggas som när det gäller reklamation efter den ursprungliga prestationen. Efter avhjälpningsförsöket löper en ny tvåårsfrist för möjligheten att påtala felet i den del som har avhjälpts. Utgångspunkten för fristen är då faran för prestationen efter avhjälpningsförsöket ånyo övergår på konsumenten.

Påföljder för fel

I detta avsnitt av kapitlet om fel och dröjsmål vid tjänstens utförande ges regler om påföljder för fel. Utredningens allmänna motivering till dessa regler finns i avsnitt 11.5.6.

Avhjälpande

5 §

Denna paragraf reglerar avhjälpande av fel. Första stycket rör konsumentens rätt att få felet avhjälpt, medan andra stycket reglerar näringsidkarens rätt att – även om konsumenten inte kräver det – avhjälpa felet. I tredje stycket anges inom vilken tid avhjälpande skall ske.

[4] MD 1977:9 och 1978:29 samt prop. 1973:138 s. 252 f.

Första stycket

Enligt huvudregeln får konsumenten, då tjänsten är felaktig, kräva att näringsidkaren avhjälper felet.

Vad som menas med att tjänsten är felaktig har angetts i specialmotiveringen till 3 kap. 1 §. Det kan finnas gränsfall mellan vad som är fel och vad som är skada på föremålet för tjänsten. En näringsidkare har t. ex. i uppdrag att renovera en bilmotor och motorn skadas under arbetet. Om det är fråga om en skada för vilken näringsidkaren är ersättningsskyldig enligt 4 kap. 2 §, har det mindre betydelse vilken rubricering som används, eftersom näringsidkaren är skyldig att avhjälpa inte bara vad som är fel utan även en skada på föremålet för tjänsten. Genom regeln i 4 kap. 4 § gäller nämligen att om näringsidkaren är ansvarig för skada på föremålet för tjänsten, skall bestämmelsen i 3 kap. 5 § tillämpas i fråga om avhjälpande av skadan.

I allmänhet är ett avhjälpande av ett fel en prestation av samma art som den ursprungliga. Det är därför naturligt att det är näringsidkaren själv som avhjälper felet. Det kan dock i allmänhet inte vara något hinder för näringsidkaren att i stället låta annan – t. ex. en materialtillverkare eller en underentreprenör – avhjälpa felet. I vissa fall kan det emellertid stå klart att konsumenten i avtalsförhållandet med näringsidkaren fäster avgörande vikt vid just denne näringsidkare. Så kan vara fallet om näringsidkaren eller någon anställd besitter viss speciell hantverksskicklighet. I ett sådant fall bör konsumenten kunna kräva att denne avhjälper felet.

Av andra punkten framgår att skyldigheten att avhjälpa faller bort om avhjälpande skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Av uttrycket "olägenheter eller kostnader" framgår att inte endast omständigheter av direkt ekonomisk natur kan medföra att skyldigheten att avhjälpa faller bort. Som exempel på olägenhet kan nämnas att näringsidkaren är sjuk och har stora svårigheter att skaffa ersättare, att konsumenten bor långt bort från näringsidkaren eller att reservdelar som behövs för avhjälpande är svåråtkomliga.

I lagtexten har ej särskilt nämnts det fallet att avhjälpande är omöjligt. Det är dock utan särskilt stadgande självklart att en konsument i ett sådant fall ej kan kräva avhjälpande.

Om en näringsidkare, som är fysisk person, har avlidit eller blivit varaktigt arbetsoförmögen är ett avhjälpande som regel omöjligt. Detta gäller i vart fall om konsumenten har fäst avseende just vid näringsidkarens personliga kvalifikationer. Om i annat fall näringsidkarens rörelse drivs vidare – med hjälp av anställda – bör det däremot inte vara uteslutet för konsumenten att begära avhjälpande.

"Olägenheter och kostnader" kan uppstå inte blott i mer normala sammanhang, utan också i samband med händelse av mer ovanlig beskaffenhet, s. k. force majeure. Som exempel kan nämnas krig, uppror, naturkatastrof och omfattande arbetskonflikt.

Det är emellertid inte nog att näringsidkaren drabbas av "olägenheter eller kostnader" för att han skall vara befriad från avhjälpningsskyldigheten. Endast i det fall olägenheterna och kostnaderna är oskäligt stora i förhållande

till felets betydelse för konsumenten, faller skyldigheten att avhjälpa felet bort. Om t. ex. en nyanlagd gräsmatta har några enstaka fläckar där gräset ej kommit upp, kanske ett avhjälpande – frö, jord m. m. – i och för sig inte skulle kosta mer än 250 kronor. Med hänsyn till de speciella omständigheterna, näringsidkarens pressade arbetssituation, långt avstånd till konsumenten osv., skulle ett avhjälpande för den speciella näringsidkaren däremot kosta 1 000 kronor. I detta fall är näringsidkarens kostnader för avhjälpande uppenbarligen oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Om gräsmattan är i ett så dåligt skick att felets betydelse för konsumenten kan skattas till lika stort belopp som kostnaden för avhjälpandet, är kostnaden för avhjälpandet givetvis inte oskälig i förhållande till felets betydelse för konsumenten.

Det kan emellertid framstå som tveksamt hur felets betydelse för konsumenten skall beräknas. Ibland är man hänvisad till en skönsmässig uppskattning av den olägenhet felet innebär för konsumenten. En beräkningsmetod som bör kunna användas är att skatta vad det lägst kostar för konsumenten att få prestationen försatt i felfritt skick. Konsumenten kan t. ex. själv avhjälpa felet eller få hjälp av annan näringsidkare som kan avhjälpa felet till lägre kostnad.

Situationen kan i förstone vara sådan att näringsidkaren inte är skyldig att avhjälpa ett fel, därför att hans kostnader skulle vara oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Näringsidkaren kan inte ta ut kostnaderna av konsumenten, eftersom enligt 3 kap. 6 § näringsidkaren inte har rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet. Om konsumenten emellertid förklarar sig villig att betala en del av avhjälpningskostnaderna, kan näringsidkaren dock inte längre undandra sig att avhjälpa felet.

Att näringsidkaren inte är skyldig att avhjälpa, om detta skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten, kan tjäna till ledning för bedömning av frågan om näringsidkarens skadeståndsskyldighet vid underlåtenhet att avhjälpa. Det skall dock understrykas att det inte alltid föreligger ett samband mellan näringsidkarens skyldighet att avhjälpa fel och dennes skadeståndsskyldighet. Även om felet beror på näringsidkarens försummelse – varvid näringsidkaren är skadeståndsskyldig – kan situationen vara sådan att avhjälpningsskyldigheten inte föreligger, därför att ett avhjälpande skulle vara oproportionerligt betungande.[1] Omvänt kan näringsidkaren vara skyldig att avhjälpa felet, trots att felet inte beror på dennes försummelse. Frågan om förhållandet mellan prestationsskyldighet och skadeståndsskyldighet berörs ytterligare i avsnitt 13.1.5.

Andra stycket

Av bestämmelsen i första stycket framgår att konsumenten har rätt att kräva avhjälpande, men att denna rätt faller bort i vissa situationer. I andra stycket talas om näringsidkarens rätt att – oavsett om konsumenten har krävt avhjälpande – avhjälpa felet.

Den situation som behandlas i andra stycket kan vara aktuell i två hu-

[1] Jfr köplagsutredningens förslag till 21 § andra stycket köplagen, SOU 1976:66 s. 236.

vudfall. Det första är att konsumenten i och för sig har rätt att kräva avhjälpande men inte gör det.

Det andra fallet är att näringsidkaren i och för sig inte är skyldig att avhjälpa felet enligt första stycket, men att han ändå vill göra det.

En förutsättning för att näringsidkaren skall få utöva sin rätt att avhjälpa felet, då konsumenten inte kräver det, är enligt andra stycket att näringsidkaren erbjuder sig detta i samband med att konsumenten reklamerar. Om han inte gör det, utan t. ex. avvisar reklamationen som ogrundad, förfaller hans rätt att till avvärjande av andra påföljder avhjälpa felet. Konsumenten har då omedelbar rätt till prisavdrag eller hävning (jfr 3 kap. 8 § första stycket andra meningen).

Näringsidkarens rätt att avhjälpa felet faller bort, om konsumenten har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpande. Som har sagts i den allmänna motiveringen (11.5.6) föreligger inte sådana skäl om konsumenten genom avhjälpandet bara skulle drabbas av visst mindre besvär eller vissa smärre kostnader. Om däremot konsumentens besvär och kostnader blir påtagliga, är det skäl för konsumenten att motsätta sig ett avhjälpande. Genom att stå för vissa av konsumentens kostnader bör näringsidkaren dock kunna kräva att få avhjälpa felet även i sistnämnda fall.

Särskilt skäl att motsätta sig avhjälpande föreligger t. ex. om näringsidkaren har visat en sådan oskicklighet vid tjänstens utförande att resultatet har kommit att medföra risk för liv och hälsa. Vid reparation av en båt skall slangklämmor till självlänsanordningen bytas. Monteringen sker felaktigt och båten springer läck och hotar att sjunka. Även om oskickligheten inte medför en sådan risk för olycka som i angivna exempel, kan särskilt skäl för konsumenten att motsätta sig avhjälpande föreligger om oskickligheten är särskilt kvalificerad. Så är fallet om näringsidkaren t. ex. vid renovering av en antik byrå gjort arbetet så dåligt att han allvarligt har skadat byrån.

Andra fall där det kan finnas särskilda skäl för konsumenten att motsätta sig avhjälpande är där det uppstått bristande förtroende mellan konsumenten och näringsidkaren. Det visar sig t. ex. att en TV-reparatör tagit betalt för arbete som ej utförts eller för material som ej använts. Ett liknande fall är att en bilreparatör använt sig av reservdelar av avsevärt sämre kvalitet än originaldelar, men ändå tagit betalt för originaldelar.

Om det redan från början står klart att näringsidkaren aldrig kommer att hinna med att avhjälpa felet inom den tid som han har på sig för detta (se tredje stycket), är detta ett skäl för konsumenten att motsätta sig avhjälpande. Denna situation kan jämföras med det fall som avses i 3 kap. 8 § första stycket andra meningen. Sistnämnda bestämmelse syftar på den situationen att avhjälpandefristen har börjat att löpa.

Ytterligare ett skäl för konsumenten att motsätta sig avhjälpande kan vara att konsumenten har behov av prestationen omedelbart eller i vart fall inom kortare tid än näringsidkaren bör ha på sig enligt tredje stycket. Ett avhjälpande kan i dessa fall från konsumentens synpunkt vara meningslöst, eftersom han inte längre har behov av prestationen då ett avhjälpande slutligen skulle komma att ske.

Tredje stycket

I tredje stycket anges den tid inom vilken näringsidkaren har att avhjälpa felet. Avhjälpandet skall ske inom skälig tid. Fristen börjar löpa när konsumenten har reklamerat och gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet.

I specialmotiveringen till 3 kap. 3 § har redogjorts för innebörden av kravet på reklamation. Det skall här upprepas att en reklamation visserligen inte behöver precisera vilket anspråk – avhjälpande, hävning osv. – som konsumenten har på grund av felet. Av reklamationen måste dock framgå att konsumenten vill rikta något slags krav gentemot näringsidkaren.

För att avhjälpningsfristen skall börja löpa är det inte tillräckligt att konsumenten har reklamerat. Om konsumenten vid reklamationen har begärt avhjälpande måste han därutöver ge näringsidkaren tillfälle att företa avhjälpande. Hur det skall gå till måste ses i belysning av avtalssituationen i övrigt. Om det t. ex. gäller en transistorradio som varit inne på reparation i näringsidkarens verkstad, kan näringsidkaren inte anses ha fått tillfälle att avhjälpa felet förrän konsumenten åter har lämnat in den till näringsidkaren. Om det däremot gäller en TV som näringsidkaren har reparerat hemma hos konsumenten, bör näringsidkaren anses ha fått tillfälle att företa avhjälpande då konsumenten säger sig vara beredd att ta emot näringsidkaren i bostaden.

Om konsumenten inte kräver avhjälpande – dvs. han reklamerar neutralt eller begär annan påföljd än avhjälpande – aktualiseras näringsidkarens rätt att enligt bestämmelsen i andra stycket avhjälpa felet. För att han skall få utnyttja denna rätt krävs emellertid enligt denna bestämmelse också att han i anslutning till reklamationen erbjuder sig att avhjälpa felet. Det ligger då i konsumentens intresse att ge näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet. Inte förrän konsumenten gör detta, börjar nämligen fristen enligt tredje stycket att löpa.

Avhjälpande skall ske inom skälig tid räknat från nu angiven utgångspunkt. Vad som är skälig tid blir beroende av omständigheterna i det särskilda fallet. Vad som anges i specialmotiveringen till 2 kap. 7 §, som rör tiden för utförandet, kan härvid tjäna till ledning.

Om näringsidkaren gör ett försök att avhjälpa felet men misslyckas, behöver detta inte alltid innebära att skälig tid för avhjälpandet har löpt ut. Beträffande t. ex. reparation av komplicerade apparater kan man i vissa fall få godta att näringsidkaren gör mer än ett avhjälpningsförsök. Konsumenten skall dock normalt inte behöva finna sig i upprepade försök.[2] Att konsumenten efter ett misslyckat avhjälpningsförsök måste reklamera på nytt följer av 3 kap. 4 §.

Om avhjälpande inte har skett inom den i tredje stycket angivna fristen, inträder rätten för konsumenten att kräva andra påföljder. Dessa är prisavdrag och hävning enligt 3 kap. 8 §.

6 §

Bestämmelserna i föregående paragraf gäller förutsättningarna för avhjälpande. I denna paragraf behandlas frågan om näringsidkaren skall ha rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet. Utredningens allmänna motivering till denna paragraf finns i avsnitt 11.5.6.

[2] Jfr prop. 1973:138 s. 138.

Första stycket

Första stycket innehåller paragrafens huvudregel. I denna slås det fast att näringsidkaren inte har rätt till ersättning för sina kostnader i samband med avhjälpandet.

De kostnader som kan vara förenade med ett avhjälpande är av skilda slag. De som främst kommer ifråga är givetvis arbets- och materialkostnader. En annan viktig post är transportkostnader i samband med ett avhjälpande.

En förutsättning för att näringsidkaren skall vara skyldig att stå för kostnaderna i samband med avhjälpande är att avhjälpandet är ett fullgörande av den ursprungligen avtalade prestationen. Avhjälpandet skall så att säga ligga inom ramen för vad parterna kan ha förutsatt vid avtalets ingående. Men även om så är fallet, har näringsidkaren i vissa fall rätt till ersättning för avhjälpandet. Detta följer av andra stycket.

Andra stycket

Andra stycket innehåller ett undantag från regeln i första stycket. Om avhjälpandet förutsätter arbete eller annat som inte omfattas av priset för vad som ursprungligen utförts, får näringsidkaren ta betalt av konsumenten för detta.

Bestämmelsen gäller den situation då avhjälpandet omfattar något mer eller något annat än vad näringsidkaren ursprungligen har gjort och tagit betalt för. Detta medför att bestämmelsen kan bli aktuell endast då bestämt pris i ett för allt inte har avtalats. Bestämmelsen kan tillämpas i det fall då näringsidkaren inte har utfört allt som avtalet omfattar. I den allmänna motiveringen (11.5.6) har utredningen gett ett exempel på anläggning av grund till ett garage där näringsidkaren glömt att stryka asfalt på partier under marknivån.

Bestämmelsen kan också tillämpas då det utförda arbetet har en annan och lägre kvalitet än vad uppdraget går ut på. Näringsidkaren kan t. ex. i samband med rörläggningsarbete ha använt plaströr i stället för, som konsumenten förutsatt, kopparrör. Om näringsidkaren gör om arbetet, skall han enligt bestämmelsen har rätt till betalning grundad på merkostnaden för det dyrare materialet.

Undantagsbestämmelsen i andra stycket gäller som sagt inte då bestämt pris i ett för allt är avtalat. Om ett avhjälpande av fel i fall av fast pris förutsätter arbete eller material utöver vad som ligger till grund för det av näringsidkaren kalkylerade fasta priset, har näringsidkaren alltså inte rätt till ytterligare ersättning. Detta gäller dock under förutsättning att de omständigheter som ligger till grund för den felaktiga kalkylen inte är att hänföra till konsumenten. I så fall är tjänsten nämligen inte felaktig (jfr 3 kap. 1 § första stycket). Om näringsidkaren ändå utför det ytterligare arbetet har han dock rätt till pristillägg enligt regeln i 2 kap. 13 § andra stycket.

Andra stycket kan också tillämpas om avhjälpandet förutsätter transport utan motsvarighet i samband med det ursprungliga arbetet. Näringsidkaren har då rätt till ersättning för sina transportkostnader. Som exempel kan nämnas att en konsument i Stockholm fått en TV reparerad i sin bostad men efter reparationen flyttar utanför näringsidkarens "upptagningsområ-

de", t. ex. från Stockholm till Sundsvall. Näringsidkaren är då inte skyldig att stå för transportkostnader utanför upptagningsområdet. Ett annat exempel är att en konsument bosatt i Stockholm på semesterresa i Norrland låter reparera sin bil i Sundsvall. Konsumenten upptäcker ett fel i reparationen först när han har kommit tillbaka till Stockholm. Näringsidkaren i Sundsvall är då självklart inte skyldig att stå för transport av bilen mellan Stockholm och Sundsvall.

Regeln i andra stycket modifieras i andra meningen av att det sammanlagda priset inte får överstiga det pris som konsumenten skulle ha varit skyldig att betala, om hela tjänsten hade utförts på en gång. I det ovannämnda exemplet med kopparrören har näringsidkaren endast rätt till ytterligare ersättning för skillnaden i pris mellan koppar- och plaströr, men inte för det extra arbetet med att ta bort plaströren. I den mån montering av kopparrör skulle vara mer arbetskrävande än montering av plaströr, kan näringsidkaren för detta dock få någon ersättning utöver vad som ursprungligen debiterats. Konsumenten skall dock inte behöva betala mera än om arbetet gjort riktigt från början.

Andra meningen skall dock inte tillämpas om avhjälpandet förutsätter annat än vad som täcks av priset på vad som ursprungligen har gjorts och detta förhållande är att hänföra till konsumenten. Så är fallet i de ovannämnda exemplen där näringsidkaren har drabbats av ökade transportkostnader för avhjälpandet, eftersom konsumenten efter reparationen har flyttat på föremålet för tjänsten. I ett sådant fall har näringsidkaren rätt till full ersättning för den fördyring som har åstadkommits genom konsumentens handlande. Detta är en tillämpning av principen i 2 kap. 13 § andra stycket.

Rätt att innehålla betalningen

7 §

Denna paragraf innehåller en bestämmelse om konsumentens rätt att innehålla betalningen, s. k. detentionsrätt. Konsumenten får innehålla så mycket av betalningen, som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av felet.

Konsumentens krav gentemot näringsidkaren kan vara olika beroende på omständigheterna. Om konsumenten har hävt avtalet i dess helhet, har näringsidkaren enligt i 9 § första stycket inte rätt till betalning. Konsumenten har då rätt att hålla inne hela betalningen dock med avdrag för den "obehöriga vinst" han kan ha gjort genom att arbetet har utförts.

Om tjänsten är utförd endast till en del, är priset normalt inte förfallet till betalning. Det kan dock tänkas att det mellan parterna är överenskommet att betalning skall ske då viss del av tjänsten är utförd. Om det i ett sådant läge visar sig att det utförda är felaktigt eller det måste antas att tjänsten i sin helhet kommer att ha ett väsentligt fel, kan konsumenten ha rätt att innehålla vad han annars skulle ha varit skyldig att betala för den utförda delen.

Om ett fel inte är så allvarligt att konsumenten har rätt till hävning, har han dock rätt till prisavdrag enligt 10 §. Enligt denna paragraf skall prisavdrag motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt av annan nä-

ringsidkare. Om kostnaderna är oskäligt stora skall prisavdraget bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. Om situationen alltså är sådan att prisavdrag är aktuellt, har konsumenten rätt att hålla inne så mycket som motsvarar prisavdraget.

Konsumentens detentionsrätt gäller även hans krav på skadestånd. För att konsumenten skall vara berättigad att innehålla betalning i anledning av krav på skadestånd, skall de särskilda förutsättningarna för skadestånd vara uppfyllda (se kap. 4). Det kan ofta saknas utrymme för att tillämpa detentionsrätt i fråga om skadestånd. Om rätt till hävning beträffande utförd prestation föreligger, har konsumenten t. ex. redan på grund därav i allmänhet rätt att hålla inne betalningen i dess helhet.

Rätten att hålla inne betalningen faller i allmänhet bort om näringsidkaren avhjälper felet. Genom avhjälpandet upphör nämligen konsumentens rätt till hävning och prisavdrag. Detentionsrätt på grundval av dessa påföljder blir då inte längre aktuell. Däremot kan, trots att felet har blivit avhjälpt, konsumenten ha rätt till skadestånd, t. ex. för utgifter som har uppstått under den tid prestationen varit felaktig. Härför har konsumenten alltjämt rätt att innehålla motsvarande belopp.

Konsumenten har rätt att innehålla så mycket av betalningen som ger honom betryggande säkerhet för hans krav. Vid ovisshet om storleken av kraven, måste konsumenten ha en tillräcklig marginal. Däremot bör paragrafen inte tolkas så att konsumenten utan vidare bör kunna hålla inne hela betalningen. Detta gäller särskilt då det står klart att han inte har rätt till hävning. Om konsumenten utan grund håller inne betalning, kan han drabbas av påföljder för dröjsmål med betalning, t. ex. dröjsmålsränta (se reglerna i 5 kap.).

Prisavdrag och hävning

8 §

Förevarande paragraf rör påföljderna prisavdrag och hävning.

Första stycket reglerar den situationen att en prestation sin helhet har blivit utförd, medan andra stycket rör fall då prestationen bara har utförts till del.

När det gäller förutsättningarna för hävning rör sig paragrafen med två olika typer av s. k. väsentlighetsrekvisit. För hävning av prestation som redan är utförd, krävs kvalificerad väsentlighet eller, med lagens uttryckssätt, att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. Detta rekvisit förekommer i första stycket, men även i andra stycket såvitt rör utförd del av tjänsten. För framtida prestation krävs för hävning endast enkel väsentlighet eller att tjänsten kommer att ha fel av väsentlig betydelse för konsumenten. Detta rekvisit förekommer i andra stycket.

I den allmänna motiveringen (11.5.6) har närmare redogjorts för innebörden av såväl det enkla som det kvalificerade väsentlighetsrekvisitet.

För båda typerna av väsentlighet gäller att bedömningen skall göras med utgångspunkt i vad som är väsentligt för den enskilde konsumenten. I brist på utredning om vad som är väsentligt för den enskilde konsumenten har man att utgå från vad som är väsentligt för konsumenter i allmänhet.

För att konsumenten skall få häva bör näringsidkaren ha insett eller bort inse att felet är väsentligt (synbarhet). Detta sägs inte i lagtexten men får ändå anses gälla. Om konsumenten fäster särskilt avseende vid en viss egenskap som inte är väsentlig för konsumenter i allmänhet, bör han upplysa näringsidkaren om detta. Om han inte gör det och näringsidkaren är i god tro, bör konsumenten inte kunna åberopa väsentligheten.

Första stycket

Paragrafens första stycke skall relateras till reglerna i 5 §. Enligt denna bestämmelse har en konsument i allmänhet rätt att kräva avhjälpande. Detta gäller dock inte om avhjälpandet skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Även i det fall då konsumenten inte kräver det, har näringsidkaren i allmänhet rätt att avhjälpa felet. Avhjälpandet skall i båda fallen ske inom den tid som anges i 5 § tredje stycket.

Enligt huvudregeln i 8 § första stycket får konsumenten göra prisavdrag eller – om det föreligger kvalificerad väsentlighet – häva avtalet. Detta gäller dock under förutsättning att felet inte avhjälps i enlighet med bestämmelserna i 5 §. Detta innebär att konsumentens rätt till prisavdrag eller hävning inträder först då den i 5 § tredje stycket angivna fristen har löpt ut.

En vanlig situation torde vara att konsumenten reklamerar felet, ofta vid ett telefonsamtal, och att parterna kommer överens om att näringsidkaren vid visst tillfälle skall söka att avhjälpa felet. Om så inte sker, torde i allmänhet skälig tid ha löpt ut och förutsättningar för prisavdrag och hävning föreligger. Om näringsidkaren gör ett försök att avhjälpa felet men misslyckas, behöver detta inte alltid innebära att skälig tid för avhjälpande har löpt ut. Beträffande t. ex. reparation av komplicerade apparater kan man i vissa fall få godta att näringsidkaren gör mer än ett avhjälpningsförsök. Att konsumenten normalt inte skall behöva finna sig i upprepade försök har framhållits i specialmotiveringen till 5 § tredje stycket.

Rätten till prisavdrag gäller obetingat under nyss angivna förutsättningar. För rätten till hävning krävs emellertid – när det som här gäller redan utförd prestation – att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat. Inledningsvis i specialmotiveringen till denna paragraf har utredningen gett vissa allmänna synpunkter på detta rekvisit. Här skall tilläggas att det självklart är konsumentens syfte med tjänsten som avses. I överensstämmelse med att väsentligheten bör vara synbar för näringsidkaren, bör denne också ha insett eller bort inse att konsumentens syfte med tjänsten är huvudsakligen förfelat.

Som exempel på att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat, kan anges följande. En konsument specialbeställer – av material som konsumenten tillhandahåller – en bokhylla som komplettering till en redan befintlig hylla. Det visar sig emellertid att näringsidkaren helt missuppfattat konsumentens önskemål. Näringsidkaren tillverkar i sin verkstad en hylla, som alls ej passar ihop med den befintliga.

I andra meningen i paragrafens första stycke ges ett undantag från huvudregeln i första meningen. Enligt andra meningen får konsumenten näm-

ligen, trots att avhjälpandefristen inte har löpt ut, göra prisavdrag eller häva. Detta gäller om avhjälpandet inte kommer i fråga eller det måste antas att felet inte kommer att avhjälpas i tid.

Uttrycket "kommer avhjälpande inte i fråga" relaterar till bestämmelserna i 3 kap. 5 §. Enligt första stycket i denna paragraf har konsumenten enligt huvudregeln rätt att få felet avhjälpt. Enligt andra stycket i samma paragraf har näringsidkaren – även om konsumenten inte begär det – i allmänhet rätt att avhjälpa felet. Om emellertid varken konsumenten kräver att felet skall avhjälpas eller näringsidkaren hävdar sin rätt att avhjälpa, är det naturligt att avhjälpande aldrig kommer att aktualiseras. Men avhjälpande kommer heller inte i fråga – även om konsumenten begär avhjälpande – om näringsidkarens skyldighet att avhjälpa inte gäller enligt undantagsregeln i 5 § första stycket, dvs. avhjälpande är oproportionerligt olägligt eller kostsamt för näringsidkaren. (Häri innefattas, som sagts vid specialmotiveringen till 5 §, även att avhjälpande är omöjligt.) Detsamma gäller om näringsidkaren vill avhjälpa, men konsumenten enligt 5 § andra stycket har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpande.

Undantag från huvudregeln i 8 § första meningen gäller som nämnts också om det måste antas att felet inte kommer att avhjälpas i tid (anteciperat dröjsmål med avhjälpandet). Även i detta fall får konsumenten göra prisavdrag eller häva även om tiden för avhjälpandet inte har överskridits. Det förutsätts för regelns tillämpning att avhjälpandefristen har börjat löpa. Det skall dock observeras att konsumenten i vissa fall har möjlighet att motsätta sig avhjälpande på ett tidigare stadium. Detta gäller enligt 5 § andra stycket, som anger att näringsidkare har rätt att avhjälpa felet, om ej konsumenten har särskilda skäl att motsätta sig detta. Som har sagts i specialmotiveringen till denna paragraf kan ett sådant särskilt skäl vara att det redan från början står klart att näringsidkaren aldrig kommer att hinna med ett avhjälpande inom skälig tid.

En förutsättning för omedelbart prisavdrag eller omedelbar hävning är alltså att det måste antas att felet inte kommer att avhjälpas "i tid". Härmed avses att felet inte är avhjälpt den dag då skälig tid utgår. Antag att en tjänst avlämnas den 1 april. Konsumenten reklamerar den 5 april och begär avhjälpande. Den 1 maj kan i detta fall sägas vara den tidpunkt då skälig tid utgår. Om det den 10 april måste antas att näringsidkaren inte blir färdig den 1 maj, får konsumenten begära prisavdrag eller häva avtalet den 10 april.

Bestämmelsen anger att det "måste antas" att avhjälpande inte sker i tid. Detta uttryck avser att uttrycka en hög grad av sannolikhet. Det måste framstå som i det närmaste helt säkert att näringsidkaren inte kommer att företa avhjälpande inom fristen.

Andra stycket

Andra stycket rör s. k *anteciperat* fel. Om tjänsten har utförts endast till en del, ger andra stycket rätt till hävning av icke utförd prestation om det måste antas att tjänsten i sin helhet har fel av väsentlig betydelse för konsumenten.

Det räcker alltså, som förutsättning för hävning av framtida prestation, med enkel väsentlighet. Innebörden av väsentlighetsrekvisitet har berörts inledningsvis.

Anteciperingen går ut på att den samlade prestationen skall ha fel av väsentlig betydelse för konsumenten. Det är alltså inte avgörande att det som redan är utfört har betydande bristfälligheter. Detta kan visserligen vara ett tecken på att prestationen i sin helhet också kommer att vara felaktig. Det är dock inte säkert, eftersom det i allmänhet är möjligt för näringsidkaren att avhjälpa bristfälligheterna innan prestationen slutgiltigt avlämnas till konsumenten. Antag att en näringsidkare är sysselsatt med att måla om en villa. Konsumenten lägger märke till att arbetet görs dåligt. Konsumenten påpekar detta och ifrågasätter hävning på grund av anteciperat fel. Näringsidkaren invänder dock att målningen i sitt färdiga skick kommer att vara fullt godtagbar, eftersom han avser att efter hand rätta till de fel i målningen som konsumenten har påpekat. I detta fall måste konsumenten som regel invänta att arbetet avslutas.

I vissa fall är dock bristfälligheterna i redan utförd delprestation av sådan art att avhjälpande inte är aktuellt och att det därför måste antas att tjänsten i sin helhet kommer att vara felaktig. En konsument kan t. ex. ha uppdragit åt en näringsidkare att på en villatomt lägga en uteplats av skiffersten. Näringsidkaren påbörjar arbetet, men det visar sig snart, att resultatet på grund av näringsidkarens bristande yrkesskicklighet är undermåligt. De stenar som har lagts saknar passform och ett flertal stenar är spruckna. Situationen är här sådan att, om prestationen vore fullbordad, konsumenten enligt bestämmelsen i 5 § andra stycket skulle kunna motsätta sig avhjälpande. Konsumenten är i ett sådant fall inte skyldig att vänta på att tjänsten utförs i sin helhet, utan har rätt att häva på grund av anteciperat fel.

För att hävning på grund av anteciperat fel skall få ske, krävs att det "måste antas" att väsentligt fel kommer att vara för handen. Detta är ett uttryck för samma höga grad av sannolikhet som avses i första stycket andra meningen.

I det föregående har endast varit tal om hävning av framtida prestation i samband med anteciperat fel. Av andra stycket andra meningen framgår emellertid att hävning får ske av avtalet i dess helhet – alltså även av redan utförd prestation – om det måste antas att syftet med tjänsten kommer att bli huvudsakligen förfelat.

Det är alltså här, liksom i första stycket, en förutsättning för hävning av redan utförd prestation att det föreligger kvalificerad väsentlighet. Skillnaden mot första stycket är dock att hela tjänsten ännu inte är utförd.

Även i detta sistnämnda fall skall antagandet vara inriktat på tjänsten i dess helhet. De synpunkter för vilka har redogjorts beträffande hävning av återstående prestation vid anteciperat fel kan anläggas här. Det är alltså inte avgörande för rätten till hävning att det som är utfört är bristfälligt.

Verkningarna av hävning

9 §

Paragrafen rör verkningarna av hävning, framför allt näringsidkarens rätt till ersättning då konsumenten häver avtalet.

Första stycket rör hävning av avtalet i dess helhet, medan andra stycket rör hävning endast av återstående prestation.

Första stycket

Om konsumenten har hävt avtalet i dess helhet, har näringsidkaren inte rätt till betalning (första stycket första meningen). Näringsidkaren är heller inte skyldig att utföra tjänsten. Att vid hävning också näringsidkarens prestationsskyldighet faller bort, sägs visserligen inte i lagtexten, men det måste anses självklart. Det framgår för övrigt motsättningsvis av första stycket andra meningen, enligt vilken näringsidkarens prestation om möjligt skall återlämnas.

Första stycket första meningen kan gälla hävning av avtalet i dess helhet såväl då arbetet blivit helt utfört som då det delvis har utförts. I båda dessa situationer kan det tänkas att konsumenten redan har betalat en del eller hela priset för näringsidkarens prestation. Konsumenten har då rätt att få tillbaka vad han har betalat.

Andra meningen avser fall av total hävning då en del eller hela prestationen har fullgjorts. För dessa fall gäller att konsumenten skall återlämna vad näringsidkaren presterat i den mån det är möjligt utan olägenhet eller kostnad av betydelse.

Frågan om näringsidkarens prestation skall återlämnas sammanhänger med prestationens art. Ofta är det inte möjligt att lämna tillbaka en prestation, t. ex. ombyggnad eller målning av en villa, anläggning av en gräsmatta eller städning av en lägenhet. I andra fall ter sig ett återlämande opraktiskt och meningslöst. En näringsidkare har t. ex. i samband med ett misslyckat försök att reparera en elektrisk apparat bytt en eller flera delar. Det är visserligen inte omöjligt att montera bort delarna, men detta skulle medföra kostnader som inte står i rimligt förhållande till delarnas värde. Värdet av näringsidkarens arbete måste i vart fall anses ha gått till spillo.

I andra fall kan det te sig naturligt att konsumenten återlämnar hela prestationen till näringsidkaren. Om en skräddare har sytt en klänning av tyg som konsumenten själv har tillhandahållit, kan konsumenten låta näringsidkaren behålla klänningen. Näringsidkaren kan i detta fall dock vara skadeståndsskyldig och alltså få utge ersättning till konsumenten för tyget (4 kap. 1 §).

En praktiskt viktig fråga är huruvida näringsidkaren är skyldig att återställa föremålet i ursprungligt skick, när konsumenten har hävt avtalet på grund av att arbetet gjorts felaktigt. Även denna fråga får lösas med hjälp av reglerna om skadestånd. Har föremålet för tjänsten förstörts kan näringsidkaren alltså vara skyldig att utge ersättning för skadan eller avhjälpa denna (4 kap. 1 och 4 §§).

I tredje meningen regleras det fallet att prestation har skett, men prestationen inte återlämnas till näringsidkaren. Näringsidkaren har då viss rätt

till ersättning för det som inte återlämnas. Konsumenten skall i skälig utsträckning ersätta näringsidkaren dennes kostnader som lett till en värdeökning för konsumenten.

Den angivna ersättningsregeln skall jämföras med reglerna om ersättning för "obehörig vinst" i 2 kap. 12 § tredje stycket och 13 § första stycket andra meningen. 3 kap. innehåller visserligen inte någon direkt motsvarighet till rekvisitet att näringsidkaren skall ha gjort ett ursäktligt misstag beträffande sin rätt att utföra arbetet. Bortsett härifrån föreligger dock parallellitet med reglerna om ersättning för "obehörig vinst" i 2 kap. 12 och 13 §§. Vad som sägs i specialmotiveringen till dessa paragrafer skall i tillämpliga delar gälla även för nu ifrågavarande situation. Följande skall dock tilläggas.

Näringsidkaren skall ha ersättning "i skälig utsträckning". Olika omständigheter kan härvid tillmätas betydelse. Bl. a. kan beaktas om det föreligger någon ursäkt för att prestationen har blivit felaktig. Det kan gälla omständigheter hos näringsidkaren själv, hos medhjälpare eller underentreprenör. Det kan vidare gälla omständigheter hos bakre led, t. ex. leverantör av material. Det kan vidare gälla yttre omständigheter av typ force majeure.

Liksom vid 2 kap. 12 och 13 §§ är ersättningen maximerad genom den dubbla begränsningsregeln. Näringsidkaren kan alltså inte få ersättning med mer än vad som motsvarar hans kostnader och endast i den mån dessa lett till en värdeökning för konsumenten.

Andra stycket

Andra stycket rör det fall att konsumenten häver endast beträffande återstående del. Detta kan vara aktuellt endast om en del av – men inte hela – prestationen blivit utförd. Näringsidkaren har i detta fall 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.

Utgångspunkten är att parterna har kvar sin prestationsskyldighet beträffande den del av tjänsten som inte har blivit hävd. Konsumenten är alltså skyldig att betala för denna del och näringsidkaren kan inte kräva att den återlämnas. Vad däremot gäller återstående prestation, bortfaller vardera partens prestationsskyldighet. Om konsumenten har betalat något i förskott har han rätt att få detta åter.

För vad näringsidkaren har presterat har han rätt till ersättning enligt den nu ifrågavarande regeln i andra stycket. Vad denna innebär framgår av följande exempel. En näringsidkare skall uppföra en mur åt en konsument för 9 000 kr. När två tredjedelar av arbetet är utfört, häver konsumenten beträffande återstående del. Normalkostnaden för att få den återstående delen utförd av annan näringsidkare kan antas uppgå till 4 000 kr. Näringsidkaren har i detta fall rätt till ersättning för vad som är gjort med 9 000 minus dvs. 5 000 kr. Huruvida priset 9 000 är ett fast pris eller det pris som konsumenten – på grund av särskilda beräkningsgrunder – skulle ha varit skyldig att betala, om arbetet hade utförts i dess helhet, saknar här betydelse.

Vad som nyss har sagts om näringsidkarens rätt till ersättning för det som är gjort vid hävning för framtiden, gäller oberoende av om detta är felaktigt eller ej. Ett antagande om att tjänsten kommer att ha ett väsentligt

fel behöver inte nödvändigtvis bygga på att det som har utförts är felaktigt (se specialmotiveringen till 3 kap. 8 § andra stycket). Om det som har utförts är felaktigt, är det möjligt att reducera det sålunda beräknade beloppet med ett prisavdrag enligt 3 kap. 10 §.

Beräkning av prisavdrag

10 §

Paragrafen rör frågan om hur prisavdrag skall beräknas.

Av bestämmelsens första mening framgår att prisavdragets storlek i första hand skall knytas till kostnaden för att få felet avhjälpt. Prisavdraget skall motsvara vad det normalt kostar att få felet avhjälpt. Härmed avses att man inte skall beräkna kostnaderna för avhjälpandet såsom de hypotetiska kostnaderna för just den näringsidkare som utfört den felaktiga tjänsten. I stället skall det ske en bedömning av vad det normalt skulle kosta att få felet avhjälpt av annan näringsidkare. Härvid skall ske en bedömning av kostnaderna av ungefär samma slag som vid prisberäkning enligt 2 kap. 11 § första stycket första meningen. Man skall således utgå från gängse pris för ett avhjälpande av det slag det gäller. Det skall då emellertid tas hänsyn till faktorer som påverkar priset i det individuella fallet, såsom t. ex. att konsumenten bor så avlägset att det till själva kostnaden för arbete och material måste läggas reskostnader.

Om konsumenten, då prisavdraget skall bestämmas, redan har låtit avhjälpa felet hos en annan näringsidkare än den ursprunglige, är detta naturligtvis en omständighet som kan tjäna till ledning vid bestämmandet av prisavdragets storlek. Om annat inte framgår av omständigheterna, får man utgå från att kostnaderna för detta verkliga avhjälpande motsvarar normalkostnaderna.

Andra meningen gäller situationen då prisavdragets storlek inte skall relateras till kostnaden för ett avhjälpande. Det gäller då normalkostnaden för ett avhjälpande är oskäligt stor i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Om normalkostnaden ligger ovanför den gräns, där avhjälpningsskyldigheten upphör ("offergränsen"), skall prisavdraget med andra ord inte relateras till kostnaden för ett avhjälpande. Vid avgörande av vad avses med oskäligt stora kostnader skall motsvarande bedömning göras som vid tillämpningen av 3 kap. 5 §. Bestämmelsen i andra meningen avser – utan att det sägs i lagtexten – också det fallet att felet inte kan avhjälpas på grund av omöjlighet.

När bestämmelsen i andra meningen skall tillämpas, skall prisavdragets storlek bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. Om prestationen genom felet kan anses ha minskat i värde, bör prisavdraget bestämmas till denna värdeminskning. Den utgör i princip skillnaden mellan prestationens värde i felfritt skick och dess värde i felaktigt skick. Såsom har framhållits i den allmänna motiveringen (11.5.6) är det dock i praktiken inte nödvändigt att bestämma prisavdraget genom en sådan beräkning. I stället kan det vara enklare att direkt beräkna hur mycket mindre värd prestationen är på grund av felet. Värdeminskningen kan bestå i t. ex ökade underhållskostnader i jämförelse med vad det skulle kosta att underhålla en felfri prestation.

En prestation kan emellertid vara felaktig utan att den har minskat i värde. Detta är fallet då prestationen visserligen inte har sämre kvalitet men andra egenskaper än avtalat. Även i detta fall skall enligt paragrafen prisavdraget bestämmas med hänsyn till felets betydelse för konsumenten. Några metoder för prisavdragets beräkning kan inte anges i detta fall. Här är man hänvisad till en skönsmässig bedömning.

Dröjsmål

Vad som är dröjsmål

11 §

Paragrafen innehåller en definition av begreppet dröjsmål. Den allmänna motiveringen till denna paragraf finns i avsnitt 12.1.3.

Dröjsmål med tjänstens utförande föreligger, om tjänsten ej har utförts inom den tid som anges i 2 kap. 7 §. Enligt sistnämnda bestämmelse skall tjänsten vara utförd inom den tid som har avtalats eller som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av ifrågavarande art, omfattning och utförande.

Dröjsmål är alltså en avvikelse från vad som krävs av näringsidkaren med avseende på tiden för utförandet. Det är dröjsmål såväl att prestationen helt uteblir som att prestation sker men för sent. Även olika typer av s. k. partiellt dröjsmål innefattas under definitionen.

Frågan om det föreligger dröjsmål sammanhänger med avtalssituationen jämförd med bestämmelsen i 2 kap. 7 §. I den allmänna motiveringen (12.1.3) har denna fråga ingående behandlats. Sammanfattningsvis gäller följande. Om bestämd tid för utförande har avtalats, men tjänsten då inte är klar, föreligger dröjsmål. Detta gäller oberoende av orsaken till förseningen. Om näringsidkaren har gjort förbehåll om tidsförlängning, t. ex. vid force majeure, kan detta godtas under förutsättning att förbehållet med hänsyn till omständigheterna inte är oskäligt. Denna fråga har behandlats i avsnitt 8.7.3. Om bestämd tid inte har avtalats, skall näringsidkaren vara klar inom tid som är skälig. I allmänhet bör som skälig tid anses den tid som är normal. Vid bedömning av vad som är skälig tid kan hänsyn tas till yttre omständigheter av typ force majeure men även t. ex. dålig väderlek.

Dröjsmål föreligger inte om förseningen "beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten". Vad som avses härmed framgår av avsnitt 12.1.3. (Jfr specialmotiveringen till 3 kap. 1 § första stycket.)

För frågan om det föreligger dröjsmål har det inte någon direkt betydelse när tjänsten påbörjas. Näringsidkaren måste naturligtvis påbörja arbetet i så god tid att han blir färdig i tid. Ett försenat påbörjande kan vidare vara grund för att anta s. k. anteciperat dröjsmål, vilket ger konsumenten rätt att häva i förtid (3 kap. 15 § tredje stycket). Ett försenat påbörjande kan också ge konsumenten rätt till skadestånd (4 kap. 1 § första stycket andra meningen).

Reklamation

12 §

Förevarande paragraf rör reklamation vid dröjsmål. Den utgår från den s. k. status-quo-principen. Denna innebär att det krävs reklamation för hävning om näringsidkaren presterar men för sent. Om näringsidkaren däremot inte presterar, behövs ingen reklamation för att konsumenten skall få häva. Frågan om reklamation som förutsättning för rätten att kräva fullgörande är inte reglerad. Lagen utgår ändå från principen att konsumenten så småningom förlorar rätten till fullgörande genom sin passivitet, om en näringsidkare inte presterar. För rätten att kräva skadestånd fordras alltid reklamation. Utredningens allmänna motivering till dessa regler finns i avsnitt 12.2.3.

Första stycket

Första stycket inehåller den grundläggande regeln om reklamation som förutsättning för hävning och skadestånd. Genom bestämmelsen i andra stycket framgår motsättningsvis att första stycket endast gäller i hävningssituationer om tjänsten har utförts helt eller delvis (annat än till obetydlig del). Första stycket avser härvid fall, då konsumenten vill häva vid prestationstidpunkten därför att tjänsten endast har utförts delvis, eller då konsumenten vill häva vid senare tillfälle och prestationen har utförts men för sent.

Konsumenten skall reklamera inom "skälig tid". Detta är samma frist som i 3 kap. 3 § första stycket, som rör reklamation vid fel. I specialmotiveringen till denna bestämmelse har angetts hur begreppet "skälig tid" där bör tolkas. Motsvarande gäller reklamation vid dröjsmål. Det skall dock tilläggas att konsumentens överväganden i samband med reklamation vid dröjsmål ofta är enklare än i samband med reklamation vid fel. Det behövs inte någon speciell undersökning eller särskilda insikter för att avgöra om en tjänst är försenad.

Utgångspunkten för reklamationsfristen är den tidpunkt då konsumenten "blivit medveten" om dröjsmålet. I allmänhet blir konsumenten medveten om dröjsmålet då tjänsten skulle vara klar. Det är dock möjligt att konsumenten först vid ett senare tillfälle får veta att tjänsten är försenad. Så kan vara fallet om det gäller t. ex. en ombyggnad av ett fritidshus på annan ort än där konsumenten befinner sig eller en reparation av en båt på ett varv.

Reklamationsfristen börjar inte att löpa förrän konsumenten blivit medveten om "dröjsmålet". Detta innebär att reklamationsskyldighet inte inträder förrän fullbordat dröjsmål har inträtt. Antag att prestationstidpunkten för ett entreprenadarbete är den 1 september. Konsumenten blir den 5 september medveten om att näringsidkaren bara har utfört halva arbetet. Skälig tid för reklamation börjar att löpa vid sistnämnda tidpunkt. Antag emellertid att ett arbete som skall vara färdigt den 1 september påbörjas först den 15 augusti. Den 20 augusti står det helt klart för konsumenten att näringsidkaren inte kommer att hinna fullborda arbetet till den 1 september. Om förutsättningar för hävning i övrigt är för handen, har konsumenten enligt 3 kap. 15 § tredje stycket rätt att häva på grund av anteciperat dröjsmål. Det kan te sig naturligt att konsumenten reklamerar också i detta fall. Någon

direkt skyldighet för konsumenten att reklamera gäller dock inte här. I praktiken uppstår knappast något problem, eftersom konsumenten, om han vill häva på grund av anteciperat dröjsmål också underrättar näringsidkaren om detta.

När en del av tjänsten är utförd föreligger reklamationsskyldighet såväl då konsumenten vill häva avtalet i dess helhet som då han vill häva endast för återstående del. Detta gäller även om det kan verka som om arbetet har avbrutits.

Reklamationen skall innehålla underrättelse till näringsidkaren om att konsumenten vill åberopa dröjsmålet. Det krävs alltså inte annat än neutral reklamation. Reklamationen behöver med andra ord inte innehålla vilken påföljd konsumenten vill göra gällande på grund av dröjsmålet. Så mycket bör dock framgå att konsumenten ställer eller ämnar ställa krav av något slag gentemot näringsidkaren.

Om den underrättelse som konsumenten lämnar till näringsidkaren skulle vara helt neutral, är det självklart att den räknas som reklamation även för rätten till skadestånd. Det vanligaste är dock säkert att konsumenten uttryckligen säger att han vill häva (eller att han vill att näringsidkaren inte vidare skall utföra arbetet e. d.). Även ett sådant meddelande – om det också inte innehåller något om skadestånd – skall gälla som reklamation om konsumenten senare vill ha skadestånd.

Såvitt gäller skadestånd krävs reklamation även för det fall att tjänsten inte är påbörjad. Utgångspunkt för reklamationsfristen är också här den tidpunkt då konsumenten blivit medveten om dröjsmålet. Antag att ett entreprenadarbete skall vara klart den 1 maj. Vid detta tillfälle är arbetet inte ens påbörjat, vilket konsumenten är medveten om. För att konsumenten skall ha kvar rätten till skadestånd krävs det att han hör av sig inom skälig tid därefter. Detta gäller även om skadan ännu inte har uppstått. Det är emellertid tillräckligt med neutral reklamation.

Andra stycket

Andra stycket anger att kravet på reklamation för hävning inte gäller så länge inte någon eller endast en obetydlig del av tjänsten är utförd. Detta är ett uttryck för principen att avtalet i denna situation utslocknar på grund av ömsesidig passivitet om ingen av parterna hör av sig.

Reklamationsskyldighet för hävning utesluts som nämnts inte endast då tjänsten ej är påbörjad, utan även då endast en obetydlig del av tjänsten är utförd. Detta sammanhänger med vad som nyss sagts om verkan av passivitet. Vid tolkningen av uttrycket "en obetydlig del av tjänsten" skall därför hänsyn tas till huruvida konsumenten har kunnat iaktta att näringsidkaren har påbörjat tjänsten. Antag att konsumenten inte alls har sett till eller hört av näringsidkaren när denne skulle ha börjat arbetet. Om näringsidkaren senare vill utföra tjänsten och konsumenten vill häva, kan näringsidkaren ej invända att konsumenten inte har reklamerat. Detta gäller även om näringsidkaren har utfört vissa för konsumenten icke iakttagbara förberedelser för arbetet, t. ex. planering av arbetet på näringsidkarens kontor. Annorlunda är det om näringsidkaren har börjat arbetet och konsumenten

har kunnat iaktta detta. Om icke oväsentliga förberedelser för arbetet har gjorts, måste detta räknas som att mer än en obetydlig del av tjänsten har utförts. En näringsidkare som har fått i uppdrag att renovera en villa har t. ex. forslat fram byggnadsställningar. I ett sådant fall, då konsumenten alltså iakttar att näringsidkaren är i färd med att prestera, skall andra stycket inte tillämpas. Här gäller i stället huvudregeln om reklamationsskyldighet för hävning enligt första stycket.

Paragrafen behandlar inte frågan om reklamation som förutsättning för fullgörande. Att frågan inte har lagreglerats innebär dock inte att konsumenten hur länge som helst har kvar rätten till prestation om han inte hör av sig. Om prestation uteblir och konsumenten inte hör av sig, måste avtalet så småningom utslockna på grund av parternas ömsesidiga passivitet. Detsamma gäller om tjänsten vid prestationstidpunkten är delvis utförd och det står klart att näringsidkaren definitivt har avbrutit arbetet.

Påföljder för dröjsmål

I detta avsnitt ges regler om påföljder för dröjsmål. Utredningens allmänna motivering till dessa regler finns i avsnitt 12.3.5.

Utförande

13 §

Bestämmelsen i denna paragraf reglerar konsumentens rätt att vid dröjsmål på näringsidkarens sida få tjänsten utförd. Vad som är dröjsmål anges i 3 kap. 11 §.

Bestämmelsen får aktualitet vid dröjsmål som består i att tjänsten helt eller delvis har uteblivit. Vid dröjsmål som består i att prestationen har utförts, men för sent, kan de påföljder som anges i 3 kap. 14 och 15 §§ komma ifråga.

Enligt bestämmelsens huvudregel har konsumenten rätt att få tjänsten utförd. Näringsidkarens skyldighet att prestera faller dock bort om utförandet skulle medföra olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att näringsidkaren utför tjänsten. Detta uttryck överensstämmer i huvudsak med vad som nämns i 3 kap. 5 §, som rör avhjälpande av fel. I specialmotiveringen till denna paragraf har redogjorts för innebörden av "olägenheter eller kostnader". Vad där är sagt har i allt väsentligt betydelse också i nu förevarande sammanhang.

Olägenheterna eller kostnaderna skall vägas mot konsumentens intresse av att näringsidkaren utför tjänsten. I specialmotiveringen till 3 kap. 5 § har redogjorts för avvägningen av olägenheterna och kostnaderna mot felets betydelse för konsumenten. Även vad som sagts i denna del har betydelse för tolkningen av motsvarande avvägning i nu ifrågavarande paragraf. Följande skall dock tilläggas.

För att näringsidkarens prestationsskyldighet skall falla bort krävs att olägenheterna eller kostnaderna är oskäligt stora i förhållande till konsumentens intresse av att näringsidkaren utför tjänsten. Detta innebär bl. a. att näringsidkaren är skyldig att prestera om detta skulle kosta honom lika mycket

eller något mer än det belopp vartill konsumentens intresse av att få prestation kan uppskattas.

Konsumentens intresse av att få prestation bör i allmänhet uppskattas på grundval av vad det skulle kosta honom att få prestation från annat håll. Följande exempel kan anges. En näringsidkare skall enligt avtal reparera en trädgårdsmur. På grund av sjukdomsfall får näringsidkaren dock stora svårigheter att fullgöra avtalet. Det skulle i vart fall kosta honom minst dubbelt så mycket som vad konsumenten enligt avtalet har att betala. Konsumenten kan emellertid få arbetet gjort av annan näringsidkare, till samma pris som enligt överenskommelsen med den ursprunglige näringsidkaren. I denna situation bortfaller den ursprunglige näringsidkarens skyldighet att prestera.

Köplagsutredningen har föreslagit en särskild regel för det fall att hindret för prestationen inte består under avsevärd tid (21 § andra stycket andra meningen). I detta fall får köparen åter kräva att köpet fullgörs sedan hindret har fallit bort. Utredningen har inte ansett det nödvändigt att uttryckligen lagfästa en regel med detta innehåll. Det får ändå anses klart att motsvarande bör gälla också på tjänsternas område.

Paragrafen innehåller inte någon motsvarighet till bestämmelsen i 3 kap. 5 § andra stycket om rätt för näringsidkaren att – till avvärjande av andra påföljder – avhjälpa fel i en prestation. Konsumenten får välja om han på grund av näringsidkarens dröjsmål vill kräva utförande eller om han vill att köpet skall hävas. Att detta i praktiken dock modifieras, bl. a. genom att hävning inte kan ske förrän dröjsmålet är väsentligt, har berörts i den allmänna motiveringen (12.3.5).

Rätt att innehålla betalningen

14 §

Enligt bestämmelsen i denna paragraf har konsumenten s. k. detentionsrätt vid näringsidkarens dröjsmål.

Första stycket

Till dess tjänsten är utförd får konsumenten innehålla betalningen om inte avtal har träffats om att betalning skall ske innan tjänsten har påbörjats. Detentionsrätten gäller i enlighet härmed bara vid efterskottsbetalning. Sådan skall äga rum såväl då parterna har överenskommit om sådan betalning som då de inte alls kommit överens om hur betalning skall ske. I det senare fallet skall nämligen enligt 2 kap. 17 § priset betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats.

Om det är avtalat att priset skall betalas i särskilda poster eller efter hand som tjänsten utförs, har konsumenten rätt att hålla inne sådan del av priset som avser den eller de delar av prestationen som har uteblivit. Följande exempel kan anges. Ett entreprenadarbete skall påbörjas den 1 september. Näringsidkaren utlovar ingen bestämd dag då arbetet skall vara klart, men uppger att arbetet kan beräknas ta cirka tre månader. Det bestäms att betalning skall ske i fyra delposter, var och en med en fjärdedel av

priset. Den första posten skall betalas före den 1 september, innan arbetet påbörjas. De andra två posterna skall betalas den 1 oktober och den 1 november och den sista posten då tjänsten är helt utförd. Prestationen uteblir dock helt. Den 1 november är arbetet alltjämt inte påbörjat. I detta fall är konsumenten enligt avtalet skyldig att betala den första delbetalningen. De övriga delposterna har konsumenten dock rätt att hålla inne.

Paragrafens utgångspunkt är i övrigt att konsumenten har rätt att hålla inne hela betalningen, alltså betalningen för den fullständiga prestationen. Detta är naturligt om prestationen i sin helhet uteblir. Men även om prestationen delvis har fullgjorts är konsumenten enligt huvudregeln berättigad att hålla inne hela betalningen, alltså även för delprestation som faktiskt är utförd. Av vad som nyss sagts framgår dock att paragrafen räknar med att denna princip kan modifieras genom avtal.

Detentionsrätt kan vara aktuell även i det fall att det är avtalat att priset skall betalas i förskott, men det föreligger anteciperat dröjsmål (jfr 3 kap. 15 § tredje stycket). Det kan t. ex. förhålla sig så att priset skall betalas den dag då arbetet skall påbörjas, men att något påbörjande inte kommer till stånd. Denna situation behandlas inte i lagtexten. Det bör dock vara möjligt att låta bestämmelsen tillämpas analogiskt i ett fall som detta.

Andra stycket

Enligt bestämmelsen i detta stycke har konsumenten rätt att innehålla betalningen även efter det att tjänsten är utförd. Syftet med denna regel är att säkra konsumentens rätt till skadestånd. I detta fall får konsumenten innehålla så mycket av betalningen som ger honom betryggande säkerhet för hans krav på grund av dröjsmålet (jfr 3 kap. 7 §).

Hävning

15 §

Bestämmelserna i denna paragraf anger under vilka förutsättningar konsumenten får häva på grund av näringsidkarens dröjsmål. Första stycket rör i princip alla typer av dröjsmål, såväl att tjänsten helt eller delvis har uteblivit som att den har utförts men för sent. Andra stycket innehåller en begränsning av rätten till hävning för det fall att näringsidkaren har utfört en icke obetydlig del av tjänsten. Tredje stycket gäller hävning på grund av s. k. anteciperat dröjsmål.

Första stycket

Vid näringsidkarens dröjsmål följer av huvudregeln i första stycket att konsumenten får häva avtalet om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten. Grundförutsättningen för hävning är alltså s. k. enkel väsentlighet. Innebörden av begreppet enkel väsentlighet – liksom av kvalificerad väsentlighet – har behandlats i den allmänna motiveringen (11.5.6 och 12.3.5) och i specialmotiveringen till 3 kap. 8 §.

Det är knappast möjligt att ge några mera bestämda riktlinjer för be-

dömningen av frågan när ett dröjsmål skall anses väsentligt. Omständigheterna skiftar i olika situationer och vid olika typer av tjänster. Avgörande är dock vad som är väsentligt för den konsument som har beställt tjänsten. I de flesta fall torde ett dröjsmål på en eller ett par dagar knappast vara väsentligt för konsumenter i allmänhet. Även ett i tiden mycket begränsat dröjsmål kan dock vara väsentligt för en viss konsument.

För att konsumenten skall kunna åberopa väsentligheten skall denna ha varit synbar för näringsidkaren. Näringsidkaren skall med andra ord ha insett eller bort inse att dröjsmålet är väsentligt för konsumenten. Detta framgår inte direkt av lagtexten. Samma princip som har angetts i specialmotiveringen till 3 kap. 8 § gäller dock vid tillämpning av denna paragraf. När det gäller ett dröjsmål som är väsentligt endast för den individuelle konsumenten och näringsidkaren varken känt till eller bort känna till detta, bör kravet på väsentlighet som förutsättning för hävning alltså inte anses uppfyllt.

Om konsumenten ger näringsidkaren en skälig tilläggsfrist sedan denne kommit i dröjsmål, torde dröjsmålet regelmässigt vara att betrakta som väsentligt om tjänsten inte blir klar inom den utsatta fristen.

Andra stycket

Andra stycket reglerar förutsättningarna för hävning, då näringsidkaren har utfört en icke obetydlig del av tjänsten. I sådana fall gäller som huvudregel att hävning endast få ske såvitt gäller återstående del. Förutsättning för hävning är då, liksom enligt första stycket, att det föreligger enkel väsentlighet. Om syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat på grund av dröjsmålet, får konsumenten dock häva avtalet i dess helhet. Detta innebär att om det föreligger kvalificerad väsentlighet, får hävning ske, inte endast av framtida prestation, utan även av redan utförd prestation.

Begränsningen av hävningsrätten enligt andra stycket gäller bara om en icke obetydlig del av tjänsten har utförts. Om endast en obetydlig del av tjänsten har utförts skall situationen bedömas på samma sätt som om tjänsten inte alls är påbörjad. I en sådan situation krävs alltså inte att syftet med tjänsten är huvudsakligen förfelat för att konsumenten skall få häva avtalet i dess helhet. Vad som menas med en icke obetydlig del måste bli beroende av omständigheterna. Syftet med kravet på kvalificerad väsentlighet för hävning av det som är utfört är, som nämnt (11.5.6), att en sådan hävning är en för näringsidkaren särskild ingripande påföljd. Om det som är gjort inte innebär att tjänsten har påbörjats i mera materiell mening, finns det ofta inte tillräckliga skäl för en begränsning av hävningsrätten. Konsumenten bör alltså få häva redan på grund av enkel väsentlighet om näringsidkaren inte har utfört annat än vissa förberedande åtgärder, t. ex. mindre planeringsarbete. Härmed är dock ej sagt att ett materiellt utförande av tjänsten inte kan betraktas som obetydligt.

Kravet på kvalificerad väsentlighet innebär att syftet med tjänsten skall vara huvudsakligen förfelat på grund av dröjsmålet. Detta skall bedömas med utgångspunkt i vilket syfte konsumenten har med tjänsten. Som illustration kan tas det fallet att konsumenten har beställt ombyggnad av en segelbåt i det bestämda syftet att delta i en viss tävling. Då tiden för

tävlingen är inne, är arbetet inte klart. Konsumenten har då rätt att häva avtalet i dess helhet. På samma sätt som när det gäller enkel väsentlighet, bör det dock krävas att den kvalificerade väsentligheten är synbar för näringsidkaren. Denne bör alltså ha insett eller i vart fall bort inse att dröjsmålet skulle medföra att syftet med tjänsten blir huvudsakligen förfelat.

Tredje stycket

I paragrafens tredje stycke regleras konsumentens rätt att häva på grund av anteciperat dröjsmål, dvs. vid en tidpunkt då dröjsmål i lagens mening ännu inte har inträtt. Om det måste 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.

Antagandet att tjänsten inte kommer att bli utförd utan dröjsmål kan gälla olika typer av dröjsmål, såväl fall då prestationen helt eller delvis uteblir som fall då prestation väl sker men för sent. Det räcker dock inte med vilket dröjsmål som helst, utan det skall vara fråga om "dröjsmål som ger konsumenten rätt att häva". Det innebär att de i första och andra stycket upptagna väsentlighetsrekvisiten i princip även gäller i anteciperingsfallen. Detta kan illustreras med följande exempel. En ombyggnad av en villa skall enligt avtalet vara klar till den 15 september. För konsumenten är det helt nödvändigt att kunna flytta in senast den 30 september, då hyreskontraktet på lägenheten varifrån han skall flytta löper ut. Ombyggnadsarbetet är av den omfattningen att det i vart fall tar två månader. Om näringsidkaren den 15 augusti ännu inte har påbörjat arbetet måste det antas inte bara att det blir dröjsmål utan även att det blir väsentligt dröjsmål. Konsumenten har då rätt att häva trots att den avtalade tiden för utförandet inte har överskridits.

För hävning på grund av anteciperat dröjsmål krävs att det "måste antas" att dröjsmål kommer att vara för handen. Härmed avses att det skall vara nästan helt säkert att dröjsmål kommer att inträffa. Näringsidkaren kan t. ex. i förväg ha sagt att han inte förmår att prestera i tid. Situationen kan också vara den som i det nyss angivna exemplet. Tiden är så långt framskriden, att det i praktiken är omöjligt för näringsidkaren att bli klar i tid.

16 §

Denna paragraf rör verkningarna av hävning på grund av dröjsmål. Beträffande verkningarna av att konsumenten häver avtalet gäller bestämmelserna i 3 kap. 9 §. Sistnämnda paragraf gäller verkningarna av hävning på grund av fel.

Hävning av avtalet i dess helhet kan ske såväl då prestationen helt eller delvis har uteblivit som då prestation har skett men för sent. I alla dessa fall gäller att näringsidkaren inte har rätt till betalning. Om betalning har skett skall den återgå.

Om total hävning äger rum och prestation har skett skall konsumenten 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.

Hävning beträffande återstående del aktualiseras då en del av prestationen har utförts. Näringsidkaren har då 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.

Vad gäller den närmare innebörden av de nu redovisade reglerna hänvisas till specialmotiveringen till 3 kap. 9 §.

Vissa meddelanden

17 §

I paragrafen ges en regel om att vissa meddelanden enligt lagen skall gå på mottagarens risk. Paragrafen ansluter nära till motsvarande regler i 18 § konsumentköplagen, 61 § köplagen och 40 § avtalslagen.

Om meddelande som konsumenten vill lämna näringsidkaren enligt 3 kap. 3, 4 eller 12 §§, har 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.

De meddelanden som avses är sådana genom vilka konsumenten reklamerar på grund av fel (3 kap. 3 och 4 §§) eller dröjsmål (3 kap. 12 §). Bestämmelsen innebär t. ex. att en konsument som har postat ett brev med en reklamation, inte förlorar rätten till hävning osv., om brevet inte kommer fram inom reklamationsfristen.

Paragrafen innebär som nämnts att vissa meddelanden går på mottagarens risk. Det ankommer på konsumenten att avgöra om ett meddelande skall lämnas muntligen eller skriftligen. Något krav på att meddelandet lämnas i viss form gäller inte. Ofta kan det vara tillräckligt att en reklamation framförs muntligen till näringsidkaren. Konsumenten måste emellertid kunna styrka att han har reklamerat om detta bestrids av näringsidkaren. I särskilt betydelsefulla fall kan det därför vara lämpligt att konsumenten skickar meddelandet om reklamationen i ett rekommenderat brev.

Paragrafen gäller inte bara meddelanden som skickas med post utan även sådana som har avsänts på något annat ändamålsenligt sätt. Detta tillägg avser främst telegraf och telex. Att meddelanden i konsumentsammanhang går via telegraf eller telex är naturligtvis inte vanligt men kan inte uteslutas.

4 kap. Näringsidkarens skadeståndsskyldighet

I detta kapitel ges bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att utge skadestånd till konsumenten. Bestämmelserna i 1 § gäller konsumentens rätt till skadestånd på grund av fel och dröjsmål. I 2 § behandlas konsumentens rätt till skadestånd på annan grund än fel eller dröjsmål. I 3 § görs undantag för personskada. 4 § reglerar näringsidkarens rätt och skyldighet att själv avhjälpa sakskada som han orsakat. I 5 §, som gäller skadeståndets omfattning, finns regler för skadeståndets beräkning och begränsning. Genom bestämmelserna i 6 § om normalersättning ges visst utrymme för en normaliserad skadeståndsberäkning vid dröjsmål.

Förutsättningarna för skadestånd

1 §

Paragrafen innehåller de grundläggande bestämmelserna om konsumentens rätt till skadestånd *på grund av fel och dröjsmål* på näringsidkarens sida. Bestämmelserna i första och andra stycket behandlas i den allmänna motiveringen under 13.1.5.

Första stycket

Enligt regeln i första stycket *första meningen* åläggs näringsidkaren ett presumtionsansvar för skada som konsumenten lider på grund av fel eller dröjsmål. En första förutsättning för näringsidkarens skadeståndsskyldighet är att det föreligger ett avtalsbrott. En ytterligare förutsättning är att det föreligger ett orsakssammanhang mellan avtalsbrottet och skadan. Skadeståndsskyldigheten förutsätter enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer adekvat kausalitet. De skador för vilka näringsidkaren har att svara är i princip sådana som drabbar konsumentens ekonomi. Det blir här i första hand fråga om s. k. rena förmögenhetsskador i form av utlägg och förluster av skilda slag. Vilka utgifts- och förlustposter som här i praktiken kan komma i fråga berörs närmare i specialmotiveringen till 5 §. Näringsidkarens skadeståndsansvar på grund av fel och dröjsmål omfattar emellertid även s. k. följdskador på föremålet för tjänsten och på konsumentens egendom i övrigt. Detta följer av bestämmelsen i 1 § tredje stycket. Däremot gäller bestämmelserna inte rätt till ersättning för personskada (se 4 §).

Skadeståndsansvaret bygger i princip på att det föreligger försummelse på näringsidkarens sida. Det är emellertid ett presumtionsansvar vilket innebär att näringsidkaren ansvarar om han ej kan visa att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Då kravet på näringsidkarens prestation väsentligen bygger på en aktsamhetsnorm, nämligen kravet på fackmässighet och omsorg, måste försummelse ofta anses föreligga redan i och med att tjänsten är felaktig eller näringsidkaren kommit i dröjsmål. Vad som är fel och dröjsmål i konsumenttjänstlagens mening framgår av bestämmelserna i 3 kap. 1 resp. 11 §. Det är konsumenten som har att visa att näringsidkaren gjort sig skyldig till ett kontraktsbrott. Om näringsidkaren visar att dröjsmålet eller felet inte beror på försummelse från hans sida, går han fri från skadeståndsskyldighet. Detta är t. ex. fallet om han kan visa att dröjsmålet eller felet förorsakats av en olyckshändelse eller beror på att en materialleverans försenats eller att material som han använt för tjänsten varit av undermålig beskaffenhet. En förutsättning för att han skall gå fri från skadeståndsskyldighet är emellertid att han iakttagit normal omsorg för att – trots en sådan yttre omständighet – hindra att fel eller dröjsmål skall inträffa.

Även om näringsidkaren inte kan lastas för felet eller dröjsmålet blir han ansvarig för skada på grund av kontraktsbrottet, om han kunnat hindra skadan och hans underlåtenhet härvidlag kan läggas honom till last såsom försummelse. Näringsidkaren blir således skadeståndsskyldig om han inte visar att felet eller dröjsmålet inte beror på omständighet som han bort beakta vid avtalets ingående. Det är m. a. o. ett ansvar för culpa in con-

trahendo. Skadeståndsskyldigheten bygger då inte på att näringsidkaren har skuld till att kontraktsbrott inträffat utan på att han ingått avtalet trots att han bort beakta omständigheter som hindrat en avtalsenlig prestation. Han har t. ex. försummat att upplysa konsumenten om fel som han måste ha känt till.[1] Det kan gälla såväl omständigheter som förelåg redan vid tiden för avtalets ingående som omständigheter vilka kunde väntas inträffa senare och bort beaktas av näringsidkaren vid avtalets ingående. Ansvar för culpa in contrahendo kan förekomma vid både fel och dröjsmål.

Även om kontraktsbrottet inte kan läggas näringsidkaren till last såsom försummelse och han inte heller varit försumlig vid avtalets ingående, kan han ådra sig ansvar om han senare bort inse att skadan skulle inträffa och haft möjlighet att hindra skadan men genom oaktsamhet försummat att göra detta. Detta överensstämmer med den i köplagsförslaget (SOU 1976:66) framlagda regeln enligt vilken säljaren kan bli skadeståndsskyldig när han underlåtit att underrätta köparen om dröjsmål (23 § andra stycket). Måste näringsidkaren inse att dröjsmål kommer att inträffa, men underrättar han inte konsumenten om detta utan uppskov, är näringsidkaren skyldig att ersätta skada som därigenom uppkommer. Detta innebär att näringsidkaren blir skyldig att ersätta den förlust som konsumenten lider genom den uteblivna underrättelsen men inte hans förlust i övrigt.

I principiell överensstämmelse med vad som uttryckligen föreslås i köplagsförslaget (43 § tredje stycket) skall näringsidkaren också ersätta skada som konsumenten lider genom att näringsidkaren visar försummelse vid avhjälpande av fel. Detta innebär att näringsidkaren skall ersätta skada för vilken konsumenten inte är berättigad till ersättning på annan grund. Att näringsidkaren avhjälper ett fel inom skälig tid utesluter emellertid inte att konsumenten kan ha rätt till ersättning för skada som han likväl kan ha lidit på grund av felet (utgifter såsom reskostnader o. d.). Någon begränsning av näringsidkarens skadeståndsskyldighet vid avhjälpande motsvarande den som förekommer i konsumentköplagen finns alltså inte enligt den nu ifrågavarande regeln i 1 §.

Näringsidkaren ansvarar inte bara för skada som beror på hans egen försummelse utan även för försummelse av någon som han har anlitat. Härmed avses inte bara arbetstagare hos näringsidkaren och därmed jämställda utan även andra självständiga företagare som näringsidkaren anlitat för den ifrågavarande tjänsten. En bilverkstad ansvarar sålunda för försummelse av det lackeringsföretag som verkstaden anlitat i samband med att den åtagit sig att reparera en krockskadad bil. På motsvarande sätt kan en byggmästare som åtagit sig ett ombyggnadsarbete få svara för försummelse av underentreprenörer som han har anlitat för t. ex. VVS-arbeten.

Av bestämmelsen i 1 § första stycket *andra meningen* följer att näringsidkaren också har ett presumtionsansvar för skada som konsumenten lider på grund av att näringsidkaren inte har iakttagit överenskomna tider vid tjänstens påbörjande eller under dess utförande. Försummelse att iaktta sådana tider är inte dröjsmål i rättsteknisk mening (jfr 3 kap. 11 §) men kan alltså föranleda ersättningsskyldighet.

[1] Jfr SOU 1976:66 s. 309 f.

Andra stycket

Enligt bestämmelsen i 1 § andra stycket är näringsidkaren i visst fall ansvarig för skada på grund av fel eller dröjsmål även om någon försummelse inte föreligger på hans sida. Detta gäller om tjänsten avviker från "vad som kan anses utfäst av näringsidkaren". För att näringsidkaren skall ådra sig ett strikt ansvar enligt nu ifrågavarande regel förutsätts inte att utfästelsen gjorts just i samband med avtalets ingående. Preciserade utfästelser som gjorts under marknadsföringen kan också medföra ansvar (jfr bestämmelsen i 1 kap. 3 §). Allmänna värdeomdömen – antingen de görs under marknadsföringen eller vid avtalets ingående – skall dock icke tillmätas betydelse i detta sammanhang[2]. Vid sidan av utfästelsefallen och därmed jämställda fall av positiva uppgifter från näringsidkaren föreligger ett visst men mycket begränsat utrymme för strikt skadeståndsansvar. Så är fallet då ett fel innebär en så allvarlig och fundamental avvikelse från rimlig standard att prestationen måste anses sakna en "kärnegenskap" som får anses utfäst trots att frågan ej berörts i samband med avtalet.[3]

Det strikta ansvaret enligt denna regel är som övriga bestämmelser i lagen tvingande. Bortsett från ansvaret för kärnegenskaper förutsätter ansvaret dock ett medvetet, frivilligt åtagande från näringsidkarens sida. Beträffande kärnegenskaperna torde dessa som regel aldrig vara på tal vid avtalets ingående. Friskrivningar från en prestations kärnegenskaper torde dock inte godtas enligt gällande rätt. Den nu ifrågavarande regeln innebär ingen ändring härvidlag. I detta sammanhang kan för övrigt erinras om regeln i 2 kap. 3 § andra stycket som sätter en viss gräns för näringsidkarens möjlighet att begränsa sitt ansvar för resultatet av tjänsten.

De utfästelser för vilka näringsidkaren kan bli ansvarig kan gälla använt material eller prestationens beskaffenhet över huvud liksom också tiden för tjänstens färdigställande. Vad som omfattas blir självklart beroende av utfästelsens innehåll.

Bestämmelsen upptar inte något undantag för det fall att utfästelsen inte kan infrias på grund av en olyckshändelse eller annan omständighet av force-majeure-karaktär. Näringsidkaren kan emellertid koppla ett force-majeure-förbehåll till utfästelsen. Detta gäller i vart fall om utfästelsen avser något förhållande som ligger i tiden efter det att utfästelsen görs, t. ex. tiden för färdigställandet. Utfästelsen blir härigenom visserligen urholkad men så länge förbehållet inte är vilseledande eller inskränker det normala ansvaret för fel och dröjsmål torde det få godtas.

Ytterligare undantag från det skadeståndsrättsliga utfästelseansvaret är möjliga. Om konsumenten t. ex. vid avtalet känt till det omöjliga eller oriktiga i det som utfästelsen gäller, bör han sålunda inte kunna åberopa den gentemot näringsidkaren. Däremot bör det som regel inte spela någon roll för ansvaret om konsumenten bara "bort" ha haft sådan kännedom. Utfästelsen får nämligen anses ha gett konsumenten fog för att inte företa någon undersökning i det aktuella hänseendet.[4]

[2] Se HD:s dom DT 13/1978.

[3] Se HD:s dom DT 14/1978.

[4] Karlgren, Felansvaret s. 17.

Tredje stycket

Enligt bestämmelsen i 1 § tredje stycket omfattar ansvaret på grund av fel och dröjsmål även skada på föremålet för tjänsten eller på konsumentens egendom i övrigt. Här avses alltså sakskador som inträffar såsom en följd av fel eller dröjsmål. Bestämmelsen har utförligt motiverats i avsnitt 13.2.3. Ansvaret för sakskador som inträffar på annan grund än fel eller dröjsmål regleras i 2 §.

En förutsättning för näringsidkarens ansvar är att det föreligger ett samband mellan den inträffade skadan och det ifrågavarande kontraktsbrottet. Härvidlag har konsumenten bevisbördan. Föreligger det ett sådant orsakssammanhang måste näringsidkaren emellertid för att gå fri från ansvar visa att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han anlitat. Beror skadan på något beträffande vilket näringsidkaren lämnat en garanti eller annan utfästelse har denne dock ett strikt ansvar i enlighet med bestämmelsen i 1 § andra stycket.

2 §

Bestämmelserna i denna paragraf gäller näringsidkarens ansvar för skada på *annan* grund än fel eller dröjsmål. Bestämmelserna behandlas i den allmänna motiveringen under 13.3.2.

Första stycket gäller ansvaret för skada på konsumentens egendom som inträffar medan denna är under näringsidkarens kontroll. Andra stycket reglerar ansvaret i övrigt för skada på annan grund än fel eller dröjsmål.

Första stycket

Enligt bestämmelsen i första stycket har näringsidkaren ett presumtionsansvar för skada på konsumentens egendom som inträffar medan egendomen är i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll. Det är här alltså fråga om ett ansvar för sakskador som drabbar antingen föremålet för tjänsten eller annan egendom som tillhör konsumenten.

En förutsättning för näringsidkarens presumtionsansvar är att skadan inträffat medan den var i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll. En TV-apparat som inlämnats för reparation till en verkstad är i verkstadens besittning till dess konsumenten hämtar apparaten eller får den åter på annat sätt. På motsvarande sätt har ett tvätteri besittningen till inlämnade plagg från mottagandet till avlämnandet. När det gäller arbete på fast egendom är situationen något mer svårbedömd. Avgörande för om näringsidkaren har ett presumtionsansvar är här om den ifrågavarande egendomen varit under näringsidkarens kontroll när skadan inträffat. Huruvida egendomen varit under näringsidkarens kontroll när skadan inträffat får bedömas med hänsyn till flera omständigheter. Viktigast är att näringsidkaren i högre grad än konsumenten skall ha haft uppsikt över egendomen och därmed större möjligheter än konsumenten att hindra skador liksom att säkra bevisning om orsaken till skador som inträffat. Vad som varit under näringsidkarens kontroll får vid arbete på fast egendom och vid arbete på föremål i konsumentens bostad och motsvarande också avgränsas såväl

i rum som i tid. Om ombyggnadsarbeten pågår i hela bottenvåningen på en villa torde bottenvåningen som regel vara under näringsidkarens kontroll medan detta normalt sett inte kan sägas gälla övervåningen, i vart fall inte om villan är bebodd medan ombyggnadsarbetena pågår. Beträffande arbeten som pågår under flera dagar kan näringsidkaren heller inte sägas ha egendomen under sin kontroll annat än när han vistas på arbetsplatsen. Det åligger konsumenten att visa att skadan inträffat medan egendomen var i näringsidkarens besittning eller i övrigt under dennes kontroll. När näringsidkaren övertar kontrollen över egendom bör han dock påpeka sådana märkbara skador som eventuellt redan föreligger. På motsvarande sätt får man förutsätta att konsumenten i eget intresse företar en i vart fall flyktig besiktning av föremålet eller egendomen när han återtar den i sin besittning eller under sin kontroll.

Om egendomen skadats under den aktuella tiden har näringsidkaren som nämnts ett presumtionsansvar. Konsumenten har med andra ord rätt till ersättning för skadan om inte näringsidkaren visar att skadan inte beror på försummelse av honom själv eller någon som han anlitat. På samma sätt som enligt 1 § första stycket är näringsidkaren ansvarig inte bara för sin egen försummelse utan även försummelse av anställda och andra självständiga företag som han anlitat för tjänstens utförande.

Skillnaden mellan ansvaret enligt 2 § första stycket och ansvaret enligt 1 § tredje stycket är att enligt den förstnämnda regeln ansvaret gäller sakskador på annan grund än fel eller dröjsmål som har inträffat medan egendomen var under näringsidkarens kontroll. Enligt 1 § tredje stycket är det fråga om sakskador i form av följdskador på grund av fel eller dröjsmål. Skillnaden mellan dessa båda regler är inte stor. I det förra fallet har konsumenten emellertid att visa att skadan beror på ett fel. I det senare fallet har konsumenten att visa att skadan inträffat medan föremålet var under näringsidkarens kontroll. I båda fallen blir näringsidkaren ansvarig om han inte kan exculpera sig.

Med skada avses inte bara partiella skador på föremålet eller egendomen utan även totalskador sådana som att föremålet eller egendomen blivit helt förstörd eller förkommit genom stöld eller på annat sätt.

Andra stycket

Beträffande skador som inte regleras i 1 § och inte heller i 2 § första stycket har näringsidkaren enligt 2 § andra stycket ett ansvar om skadan vållats genom försummelse av honom själv eller någon som han har anlitat. Det är alltså här inte fråga om vare sig ett presumtionsansvar eller ett strikt ansvar utan om ett vanligt culpaansvar. De skador som det i praktiken kan bli fråga om kan vara av skilda slag. Bestämmelsen gäller emellertid inte rätt till ersättning för personskada. Detta följer av undantagsregeln i 3 §.

Bestämmelsen omfattar till att börja med sådana sakskador som inte inträffar såsom följdskador på grund av fel eller dröjsmål och inte heller medan den skadade egendomen är under näringsidkarens kontroll. En förutsättning för ansvar är att näringsidkaren har orsakat skadan. Bevisbördan för detta åligger konsumenten. Det åligger också konsumenten att visa att skadan

beror på försummelse eller oaktsamhet från näringsidkarens sida. Allmänt kan sägas att denna regel utgör en sanktion mot försummelse av näringsidkarens omsorgsplikt. Om en målare i samband med arbeten i en villa lämnar brandfarliga vätskor oövertäckta i närheten av en elektrisk radiator och därigenom orsakar eldsvåda, måste t. ex. detta betraktas som en försummelse för vilken målaren har att svara på grund av den nu ifrågavarande bestämmelsen. När det gäller sakskador av detta slag ligger ansvaret nära det som redan följer av det utomobligatoriska skadeståndsansvaret (se 2 kap. 1 § SkL). Det skiljer sig dock härifrån så till vida att näringsidkaren enligt denna bestämmelse inte bara har ett vanligt principalansvar utan också svarar för självständiga företagare som han har anlitat. Genom bestämmelsen slås också fast att näringsidkaren inte kan friskriva sig från ansvar för skador av detta slag.

Bestämmelsen omfattar emellertid inte bara sakskador utan även rena förmögenhetsskador. Ansvaret för sådana skador faller utanför den utomobligatoriska skadeståndsskyldigheten. Om näringsidkaren försummar sin allmänna skyldighet att i samband med tjänstens utförande ta till vara konsumentens intressen och därigenom förorsakar denne extra eller onödiga utlägg eller förluster kan han alltså bli ansvarig enligt denna bestämmelse. I ett par fall får försummelse av detta slag emellertid direkt inverkan på priset. Detta följer av bestämmelserna i 2 kap. 12 §. Konsumenten kan självfallet dock inte få både prisnedsättning enligt bestämmelserna i sistnämnda paragraf och skadestånd på samma grund.

Personskada

3 §

I enlighet med vad utredningen föreslagit i avsnitten 13.2.3 och 13.3.2 följer av denna paragraf att bestämmelserna om näringsidkarens skadeståndsansvar i 1 och 2 §§ inte gäller rätt till ersättning för personskada.

Ett motsvarande undantag för personskada finns i 19 § konsumentköplagen och föreslås också av köplagsutredningen i 43 § fjärde stycket i köplagsförslaget (SOU 1976:66).

Avhjälpande av skada

4 §

Enligt denna paragraf har näringsidkaren såväl en skyldighet som en rätt att under vissa förutsättningar avhjälpa sakskada för vilken han är ansvarig. Är näringsidkaren ansvarig för skada på föremålet för tjänsten, skall bestämmelserna i 3 kap. 5 § tillämpas i fråga om avhjälpande av skadan. Det hänvisas alltså till bestämmelserna om avhjälpande när tjänsten är felaktig. Är tjänsten felaktig, får konsumenten enligt sistnämnda paragraf 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 vidare rätt att avhjälpa felet, om han erbjuder sig detta i anslutning till rekla-

mationen och konsumenten inte har särskilda skäl att motsätta sig avhjälpandet. Beträffande avhjälpande av fel stadgas också att avhjälpandet skall ske inom skälig tid efter det att konsumenten reklamerat och gett näringsidkaren tillfälle att avhjälpa felet.

Bestämmelsen i 4 § tar sikte på de inte sällan förekommande fallen där det ligger i båda parternas intresse att näringsidkaren själv avhjälper en sakskada. Härigenom kan konsumenten få skadan reparerad utan att behöva gå omvägen via särskilda ersättningsanspråk m. m. Näringsidkaren kan å sin sida inom ramen för sin reguljära verksamhet återställa föremålet i ursprungligt skick och slipper göra särskilda utbetalningar på grund av skadan.

Avhjälpandet träder emellertid bara i stället för näringsidkarens skyldighet att utge ersättning för sakens värde eller för reparationskostnad och värdeminskning. Bestämmelsen innebär alltså inte någon inskränkning i konsumentens rätt till ersättning för annan kostnad till följd av skadan som han kan ha förorsakat. Bestämmelsen gäller formellt skada på föremålet för tjänsten, t. ex. den bil eller den TV-apparat som är föremål för reparation. Om näringsidkaren har vållat skada på annan egendom som tillhör konsumenten och han har praktiska förutsättningar att reparera sådan skada, bör bestämmelsen kunna bli tillämplig även i ett sådant fall.

Om konsumenten har särskilda skäl att motsätta sig att den näringsidkare som orsakat skadan också skall avhjälpa den är näringsidkaren skadeståndsskyldig enligt lagens övriga regler om skadestånd (jfr 3 kap. 5 § andra stycket). Konsumenten kan ha särskilda skäl att motsätta sig ett avhjälpande om näringsidkaren genom det sätt på vilket han utfört reparationen eller orsakat skadan mist konsumentens förtroende. Konsumenten kan också motsätta sig ett avhjälpande om näringsidkaren saknar fackmässiga resurser att avhjälpa den ifrågavarande skadan. Om en bil skadats under arbetet på en verkstad förutsätts således som regel att verkstaden har resurser för plåt- och lackeringsarbeten. Har verkstaden på grund av särskilda affärskontakter med en specialverkstad för plåt- och lackeringsarbeten möjlighet att få skadan avhjälpt till ett förmånligt pris bör dock konsumenten få finna sig i att avhjälpandet sker genom bilverkstadens försorg.

Regeln gäller inte bara partiella skador utan även vid totalförlust såsom stöld och liknande. Om t. ex. en bilradio försvinner i samband med att en bil befinner sig på en verkstad för reparation och verkstaden är ansvarig för denna skada, torde det ofta vara billigare för näringsidkaren och likgiltigt för konsumenten om näringsidkaren via sina inköpskanaler skaffar en ny radio.

Skadeståndets omfattning

5 §

Bestämmelserna i denna paragraf gäller skadeståndets omfattning. De behandlas i allmänna motiven under 13.4.4.

Första stycket

Enligt bestämmelsen i första stycket *första meningen* skall skadestånd be-

räknas på grundval av den skada som konsumenten visar sig ha lidit. Det åligger alltså konsumenten att visa vilken skada han drabbats av på grund av näringsidkarens kontraktsbrott eller försummelse i övrigt.

Enligt allmänna principer för skadeståndsberäkning följer, att man skall jämföra konsumentens ekonomiska ställning sådan den skulle ha varit om näringsidkaren inte hade gjort sig skyldig till den ifrågavarande försummelsen, med den situation som har inträtt på grund av det förhållande för vilket näringsidkaren har att svara. Det är sålunda fråga om vad man kallar en differensbedömning.

Kravet på adekvat kausalitet har betydelse också för skadeståndets beräkning. Även om det t. ex. föreligger ett orsakssammanhang mellan ett fel för vilket näringsidkaren är ansvarig och en utgift eller förlust som drabbat konsumenten, är näringsidkaren inte skyldig att ersätta konsumentens skada till den del denna varit en slumpmässig, opåräknelig följd av felet. Genom adekvansbegränsningen utesluts sålunda förluster som till sin typ har ringa samband med kontraktsbrottet och även förluster som visserligen till sin typ kan ersättas men som ändå i det särskilda fallet varit opåräkneliga eller som har blivit opåräkneligt stora.

När det gäller att belysa vad skadeståndet i praktiken omfattar finns det anledning att följa köplagsförslagets uppdelning i ersättning för direkt förlust, för utlägg och för följdförlust.

Direkt förlust är sådan som i stort sett är oberoende av konsumentens individuella förhållanden och därigenom är den mest omedelbara konsekvensen av att tjänsten är felaktig eller avlämnats för sent. Om kontraktsbrottet är väsentligt och konsumenten därför häver avtalet kan han tvingas att skaffa sig den motsvarande prestationen till ett högre pris. Konsumenten har då rätt att få prisskillnaden som skadestånd.

En annan ersättningsgill skada utgörs av de utlägg som konsumenten drabbas av såsom omedelbar följd av kontraktsbrott. Gränsen mellan utlägg och följdförlust är emellertid i viss utsträckning skönsmässig och till skillnad från vad som gäller enligt konsumentköplagen begränsas inte näringsidkarens ersättningsskyldighet till utlägg – eller med konsumentköplagens terminologi "utgift". Direkta utlägg som är ersättningsgilla enligt konsumentköplagen är mot bakgrund härav naturligtvis också ersättningsgilla enligt konsumenttjänstlagen. Hit hör till att börja med utlägg för resor, transporter och telefonsamtal m. m. som direkt föranleds av kontraktsbrottet. Ersättningsgilla är också sådana utgifter som beror på att konsumenten tvingas vara utan föremålet för tjänsten under längre eller kortare tid, antingen på grund av dröjsmål med avlämnandet eller på grund av att tjänsten är felaktig och därför inte kan användas. Utlägg för resor med annat trafikmedel vilka föranleds av att en bil som konsumenten egentligen skulle ha använt inte är färdig i tid är också ersättningsgilla.

Till ekonomisk skada skall emellertid även räknas besvär, tidsförlust och obehag som inte kan direkt beräknas i pengar, däribland även förlust av fritid. En konsument som på grund av näringsidkarens dröjsmål tvingats utföra ett obekvämt arbete i stället för att begagna en hushållsmaskin eller som gått miste om en del av den dagliga fritiden eller som inte kunnat begagna en segelbåt under seglingssäsongen skall alltså ha rätt till skadestånd för detta. Skadeståndet måste i dessa fall bedömas skönsmässigt,

och för att besvär och olägenheter av detta slag skall kunna anses ha något ekonomiskt värde får de inte vara helt obetydliga.

Utgångspunkten för skadeståndets beräkning är att konsumenten skall ha ersättning för den skada som han visar sig ha lidit. Enligt första stycket *andra meningen* modifieras emellertid denna princip så till vida att näringsidkaren som regel inte är skyldig att utge ersättning för större skada än sådan som vanligen kan uppkomma i liknande fall. Denna regel innebär en viss begränsning av skadeståndets omfattning jämfört med vad som följer av kravet på adekvat kausalitet och ligger nära den i utländsk rätt förekommande normalförlustläran. På köprättens område har den upptagits i såväl det svenska som det norska köplagsförslaget. Näringsidkaren kan emellertid inte åberopa denna normalförlustregel om han handlat i strid mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger.

Andra stycket

Enligt bestämmelsen i andra stycket åligger det konsumenten att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Försummar han detta sätts skadeståndet ned i motsvarande mån. Bestämmelsen ger uttryck åt en princip som redan gäller. På samma sätt som i köplagsförslaget har den emellertid här intagits i lagtexten.

Vid tillämpningen av denna regel måste hänsyn bl. a. tas till att konsumentens beredskap för att vidta lämpliga åtgärder inte kan vara densamma som om näringsidkaren gjort en avtalsenlig prestation. Även åtgärder som vid en bedömning i efterhand ter sig oförmånliga kan därför ha varit försvarliga. Härtill kommer att konsumenten ofta bör ha rådrum för sina åtgärder. Åtgärder som kan begränsa förlusten innefattar inte bara ingående av avtal med andra. Konsumenten bör även på lämpligt sätt ta kontakt med näringsidkaren. Med att konsumenten försummat att begränsa sin förlust bör jämställas att han vidtagit positiva åtgärder som lett till ökad förlust.

Om konsumentens handlingssätt inte kan godtas enligt den måttstock som nu har nämnts, har han inte rätt till ersättning för den skada som uppstått, utan bara för den som skulle ha uppstått om han hade handlat som han bort (jfr SOU 1976:66 s. 161 f).

Tredje stycket

Enligt tredje stycket kan skadeståndet även sättas ned i den mån det är skäligt med hänsyn till näringsidkarens svårigheter att förutse och hindra skadans uppkomst samt omständigheterna i övrigt.

Regeln motsvaras delvis av bestämmelserna i köplagsförslagets 25 § tredje stycket och 45 § tredje stycket. Konsumenttjänstlagens regel är emellertid en utpräglad jämkningsregel som skall tillämpas på skadeståndet sådant det framräknats med stöd av bestämmelserna i 1 § första och andra stycket. Regeln skall i första hand tillämpas om det är motiverat för att jämka ersättningen för följdförluster.

För avgörande av frågan om jämkning skall ske är man hänvisad till en skälighetsbedömning. Särskild hänsyn skall härvid tas till att närings-

idkaren haft svårigheter att förutse och hindra skadans uppkomst. Även övriga omständigheter skall emellertid kunna beaktas. Bland sådana omständigheter kan nämnas att det rör sig om ett bagatellartat uppdrag som utförs mot ett vederlag som inte rimligen kan motivera en skyldighet att ersätta den förorsakade skadan. Den omständigheten att det rör sig om ett ringa kontraktsbrott eller att försummelsen är ursäktlig bör också kunna beaktas. Hänsyn bör emellertid också tas till om näringsidkaren har haft möjlighet täcka skadan genom en försäkring.

De av köplagsutredningen föreslagna reglerna talar om säljarens möjligheter att förutse och hindra skadans uppkomst. Bestämmelsen i 5 § tredje stycket konsumenttjänstlagen använder i stället uttrycket näringsidkarens "svårigheter" att förutse och hindra skadans uppkomst. Härmed avses åsyftas ett förtydligande men inte någon skillnad i sak.

Skadeståndslagen innehåller i 6 kap. 2 § en allmän jämkningsregel. Denna är formellt sett också tillämplig i kontraktsförhållanden. Med hänsyn inte minst till den nu behandlade jämkningsregeln i konsumenttjänstlagen torde den allmänna jämkningsregeln i skadeståndslagen endast undantagsvis kunna tillämpas på näringsidkarens skadeståndsskyldighet enligt konsumenttjänstlagen.

Normalersättning

6 §

Enligt bestämmelserna i denna paragraf ges parterna möjlighet att i förväg träffa avtal om en normalersättning som näringsidkaren skall utge för skada och olägenhet på grund av dröjsmål eller annan försening. En sådan överenskommelse är giltig om ersättningen är skälig. Överenskommelsen innebär i så fall att konsumenten måste nöja sig med den avtalade normalersättningen och alltså inte kan framställa andra anspråk på grund av dröjsmålet.

Med dröjsmål skall här även förstås förseningar på grund av att näringsidkaren behöver extra tid på sig för att avhjälpa ett konstaterat fel. Vad som är skälig normalersättning måste bedömas från bransch till bransch. På de områden där det förekommer s. k. dröjsmålsviten kan dessa tjäna till ledning. Detta gäller särskilt på entreprenadsektorn. AB 72 ger utrymme för dröjsmålsvite men anger inte i huvudformuläret något särskilt belopp. Vanligen förekommande dröjsmålsvite lär här emellertid vara en procent per vecka.

Normalersättningen skall som nämnts utesluta andra anspråk på grund av dröjsmål eller förseningar, men har inte, som ofta är fallet med dröjsmålsviten, den innebörden att konsumenten inte skall kunna göra gällande andra befogenheter, såsom exempelvis hävning.

Även om det inte är avtalat mellan parterna skall konsumenten enligt första stycket andra meningen ha rätt till skälig normalersättning om sådan ersättning vanligen tillämpas inom branschen. Detta innebär att konsumenten exempelvis kan stödja sig på en överenskommelse mellan en branschorganisation och konsumentverket om skälig normalersättning utan att denna överenskommelse ryckts in i det individuella avtalet. Det är emellertid inte enbart branschöverenskommelser tillkomna efter överläggningar med

konsumentverket som skall kunna ge konsumenten denna rätt. En fast sedvana inom en bransch såsom exempelvis inom entreprenadsektorn skall kunna ha motsvarande verkan.

Syftet med bestämmelsen är att undvika tvister om mindre belopp men att ändå ge konsumenten en rimlig kompensation vid förseningar.

Vid bedömningen av om normalersättningen är skälig skall hänsyn också tas till det i lagtexten uttalade syftet att ersättningen inte bara skall kompensera en tänkt ekonomisk skada utan även den allmänna olägenhet som konsumenten för det mesta drabbas av vid förseningar.

Även om konsumenten har rätt till skälig normalersättning kan han under vissa omständigheter också kräva ytterligare ersättning på grund av dröjsmålet eller förseningen. Detta gäller om han kan visa att han lidit en större skada och näringsidkaren har handlat i strid mot tro och heder eller försummat att begränsa skadan eller i övrigt särskilda skäl föreligger. Det är med andra ord fråga om samma skäl som utgör undantag från principen om ersättning blott för normalförlust enligt 5 § första stycket andra meningen.

5 kap. Konsumentens dröjsmål

Detta kapitel anger vilka sanktioner som står näringsidkaren till buds om konsumenten inte uppfyller sina förpliktelser. 1 § rör näringsidkarens rätt att inställa arbetet (detentionsrätt) och 2 § hans rätt till ersättning då arbetet ställs in. Reglerna i 3 och 4 §§ anger förutsättningarna för och verkningarna av hävning. 5 § gäller näringsidkarens rätt att kvarhålla föremålet för tjänsten (retentionsrätt) och 6 § hans rätt till dröjsmålsränta. Den allmänna motiveringen till reglerna finns i kapitel 14.

Bestämmelserna i kapitlet är tvingande i den meningen att näringsidkaren inte med giltig verkan kan förbehålla sig strängare påföljder för kontraktsbrott på konsumentens sida än vad lagen anger. Se 1 kap. 5 §.

Rätt att inställa arbetet

1 §

Första stycket reglerar näringsidkarens detentionsrätt vid bristande betalning och andra stycket vid bristande medverkan från konsumentens sida.

Första stycket

Paragrafens huvudregel ges i första meningen. Om konsumenten inte betalar i rätt tid, får näringsidkaren ställa in arbetet till dess han har fått betalt. En förutsättning är dock att tjänsten helt eller delvis skall betalas innan den har avslutats. Skall hela priset för tjänsten betalas först i efterskott, kan det ju inte konstateras om konsumenten betalar i rätt tid förrän tjänsten har avslutats. Enligt 2 kap. 17 § första stycket skall priset betalas efter anfordran sedan tjänsten har avslutats, såvida annat inte har avtalats. Som har angetts i specialmotiveringen till 2 kap. 17 § är sådan överenskommelse vanlig, t. ex. vid avtal om till- och ombyggnad av hus.

Detentionsrätten förutsätter att tiden för betalningsskyldighet är inne. Vid anteciperat dröjsmål med betalningen har näringsidkaren ingen detentionsrätt. Detta har dock mindre betydelse, eftersom näringsidkaren vid anteciperat dröjsmål kan ha rätt att häva avtalet med stöd av bestämmelsen i 3 § första stycket 1.

Detentionsrätten gäller, till skillnad från den i 3 § reglerade hävningsrätten, oavsett om dröjsmålet är väsentligt eller ej. Den förutsätter inte heller att konsumenten har påmints om kravet.

Detentionsrätten upphör i princip så snart konsumenten har uppfyllt sin betalningsskyldighet. I praktiken kan det dock ofta vara omöjligt att omedelbart återuppta ett avbrutet arbete. Det åligger dock näringsidkaren att, sedan konsumenten har betalat, återuppta arbetet så snart som möjligt. Näringsidkaren får inte i väntan på betalning binda sig för andra uppdrag i en sådan utsträckning att han inte kan återuppta arbetet inom rimlig tid efter det att konsumenten har betalat. Om näringsidkaren har anledning att anta att konsumentens dröjsmål blir långvarigt, kan det finnas skäl för honom att vidta åtgärder för hävning enligt 3 § första stycket 2.

Första stycket andra meningen innehåller en inskränkning i detentionsrätten för det fall att tjänsten har påbörjats. Om näringsidkaren med andra ord redan är engagerad i arbetet, är han – trots att konsumenten inte betalar i rätt tid – skyldig att utföra sådant arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten. Som nämnts i den allmänna motiveringen bör denna inskränkning i detentionsrätten tolkas restriktivt. De fall som avses är sådana när det skulle vara en alltför drastisk sanktion att avbryta arbetet. Uttrycket "arbete som inte kan uppskjutas utan betydande risk för allvarlig skada för konsumenten" förekommer också i 2 kap. 5 § tredje stycket, som gäller näringsidkarens skyldighet att utföra arbete utanför uppdraget. Vad som har sagts i specialmotiveringen till denna paragraf om tolkningen av detta uttryck kan ha betydelse även i detta sammanhang.

Andra stycket

Andra stycket anger att bestämmelserna i första stycket gäller i motsvarande mån om konsumenten inte lämnar nödvändig medverkan.

Det är uppenbart att näringsidkaren inte kan vara skyldig att utföra ett arbete om konsumentens medverkan är nödvändig för att arbetet över huvud taget skall kunna påbörjas. Typexempel på en sådan nödvändig medverkan är att någon måste öppna för en TV-reparatör för att denne skall kunna komma in i konsumentens bostad. I de fall då arbetet är påbörjat, kan det emellertid ibland vara tveksamt om näringsidkaren skall ha rätt att ställa in arbetet på grund av att konsumenten inte lämnar medverkan. Bedömningen härav måste göras med utgångspunkt i vad som är avtalat mellan parterna. Konsumenten kan t. ex. i samband med ett entreprenadarbete ha åtagit sig att tillhandahålla visst material eller ställa upp som hantlangare. Om konsumenten inte fullgör sina åtaganden är näringsidkaren i princip berättigad att ställa in arbetet. Det kan emellertid förhålla sig så att näringsidkaren själv har material lätt tillgängligt eller utan större svårighet kan skaffa fram arbetskraft. Med hänsyn till näringsidkarens allmänna om-

sorgsplikt kan det då vara rimligt att näringsidkaren tillhandahåller materialet eller arbetskraften. Om han gör det, kan konsumenten bli skyldig att enligt 2 kap. 13 § andra stycket betala pristillägg.

Som har framhållits i den allmänna motiveringen bör en underlåtelse från konsumentens sida att lämna nödvändig medverkan inte omedelbart ge näringsidkaren rätt att ställa in arbetet. Om det t. ex. är möjligt för näringsidkaren att utan större kostnader eller olägenheter utföra en annan del av uppdraget medan han väntar på konsumentens medverkan, bör han göra detta. Det måste också i regel åligga näringsidkaren att först söka få kontakt med konsumenten för att höra efter varför hans medverkan har uteblivit. Saken kan då kanske klaras ut. Men om så inte sker får näringsidkaren ställa in arbetet.

2 §

Enligt denna paragraf har näringsidkaren rätt till ersättning för kostnad som uppkommer till följd av att arbetet ställs in enligt 1 §. Om tjänsten skall utföras i konsumentens bostad, kan näringsidkaren t. ex. vara tvungen att företa ytterligare en resa. Näringsidkaren kan också drabbas av ökade kostnader för hyra av en maskin som blir stående. Det kan också vara fråga om kostnader för extraarbete som är nödvändigt för att hindra skada på ett bygge under den tid detta står stilla.

För att kostnaden skall vara ersättningsgill måste den bero på att arbetet har inställts. Däremot är näringsidkaren inte berättigad till ersättning för en kostnad som han skulle ha haft vare sig han utövat sin rätt att ställa in arbetet eller ej. Om han t. ex. under alla förhållanden är skyldig att betala lön till vissa anställda, t. ex. arbetsledare, så beror lönekostnaden inte på att arbetet ställs in.

Det är inte uteslutet att näringsidkaren kan få rätt till ersättning för mistad vinst på andra uppdrag. Detta kan bli fallet om näringsidkaren genom att arbetet ställs in hindras från att sköta rörelsen i övrigt. Vid bedömningen av vad som i detta hänseende är ersättningsgillt kan bestämmelserna i 2 kap. 9 § andra stycket om ersättning vid avbeställning tjäna till ledning. Vid beräkningen av de kostnader som uppkommer till följd av att arbetet ställs in, skall man dra av vad näringsidkaren sparar under den tid som stilleståndet varar. Om näringsidkaren hade haft möjlighet att utföra andra uppdrag medan han väntade, kan han inte kräva ersättning för att han varit arbetslös under den tid det gäller. Han får då nöja sig med ersättning för vad han har förlorat genom omdisponeringen av arbetet.

Konsumenten går enligt paragrafen fri från ersättningsansvar om han visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. Detta innebär med andra ord att konsumenten har ett s. k. presumtionsansvar.

De omständigheter som medför ansvarsfrihet för konsumenten kan vara av olika slag. Det kan t. ex. vara fråga om en yttre händelse av typ force majeure. Det kan även röra sig om sjukdom e. d. på konsumentens sida.

Vad gäller innebörden av presumtionsansvaret kan viss ledning hämtas från specialmotiveringen till 4 kap. 1 § första stycket – som rör näringsidkarens skadeståndsskyldighet.

Hävning

3 §

Paragrafen handlar om näringsidkarens rätt att häva avtalet vid dröjsmål på konsumentens sida. Enligt första stycket har näringsidkaren rätt att häva avtalet vid anteciperat dröjsmål med betalningen (1.), vid fullbordat dröjsmål med betalningen (2.) och vid bristande medverkan från konsumentens sida (3.). Andra stycket rör rättsverkan av utebliven eller försenad påminnelse från näringsidkarens sida.

Första stycket

Bestämmelsen reglerar endast hävning beträffande återstående del av uppdraget. Detta gäller oavsett om det är möjligt att återställa näringsidkarens prestation eller ej. Inget hindrar dock att parterna kommer överens om att konsumenten lämnar tillbaka det som är utfört. Detta bör kunna påverka uppgörelsen mellan parterna. En sådan lösning kan vara aktuell i en situation då utförd del av tjänsten inte kan vara av nytta för konsumenten, men väl för näringsidkaren.

Punkt 1 rör anteciperat dröjsmål med betalningen. Näringsidkaren har rätt att häva avtalet såvitt gäller återstående del, om det måste antas att konsumenten inte kommer att betala utan dröjsmål som är av väsentlig betydelse för näringsidkaren.

Uttrycket "måste antas" anger en hög grad av sannolikhet. Det skall vara nästan helt säkert att dröjsmål kommer att inträffa. Typiska fall är att konsumenten råkar på obestånd eller uttryckligen förklarar att han inte tänker betala.

Vid bedömningen av om näringsidkaren skall häva på grund av anteciperat dröjsmål bör beaktas att han ofta kommer i en ekonomiskt sämre situation än om avtalet fullföljs (jfr 4 §). Näringsidkaren kan därför sällan ha intresse av att häva om han inte har mycket starka skäl för att anta att konsumenten inte kommer att betala. Näringsidkaren kan dock vilja häva därför att han har möjlighet att träffa ett annat, för honom väsentligt förmånligare avtal. I en sådan situation får naturligtvis hävning inte äga rum om det inte föreligger den höga grad av sannolikhet, som paragrafen kräver.

Punkt 2 rör fall av fullbordat dröjsmål med betalningen. Om konsumenten, sedan tiden för betalning är inne, trots påminnelse inte betalar utan dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren, får näringsidkaren häva avtalet beträffande återstående del. Eftersom en tjänst, om annat inte har avtalats, skall betalas först i efterskott (se 2 kap. 17 §), blir hävning aktuell endast i de fall då överenskommelse har träffats om betalning i förskott eller i övrigt innan tjänsten har avslutats. Det är med andra ord fråga om samma situationer som då näringsidkaren har detentionsrätt. Om näringsidkaren har utövat sin detentionsrätt, kan han ha intresse av att häva för att slutgiltigt avveckla rättsförhållandet. Han behöver då inte längre vara beredd att utföra tjänsten.

Hävningsrätten under punkt 2 förutsätter att konsumenten har fått en påminnelse om kravet. Endast om han trots denna påminnelse inte betalar

utan dröjsmål av väsentlig betydelse för näringsidkaren, har denne rätt att häva. Det ankommer på näringsidkaren att bevisa att påminnelse har getts. Någon särskild form behöver påminnelsen dock inte ha. Även en muntlig påminnelse är tillräcklig, men kan givetvis vara svår att styrka. Näringsidkaren behöver inte i påminnelsen särskilt nämna att konsumenten riskerar hävning. Påminnelsen måste ha gjorts efter det att tiden för betalning är inne. Däremot behöver näringsidkaren, sedan denna tidpunkt väl inträffat, inte invänta att konsumenten kommer i väsentligt dröjsmål, innan han påminner om kravet.

Hävningsrätten uppkommer när konsumenten trots påminnelsen inte betalar utan dröjsmål av väsentlig betydelse. I allmänhet innebär uttrycket "dröjsmål av väsentlig betydelse" att det inte får röra sig om bara några dagars dröjsmål och inte heller om ett i förhållande till kravet obetydligt belopp. Å andra sidan blir dröjsmål med betalning även av ett obetydligt belopp till slut att anse som väsentligt.

Rättsverkningarna av hävning är att näringsidkaren inte längre är skyldig att utföra tjänsten och att konsumenten blir skyldig att i stället för priset betala i enlighet med vad som sägs i 4 §.

Enligt *punkt 3* har näringsidkaren rätt att häva för återstående del om konsumenten trots påminnelse inte lämnar nödvändig medverkan inom rimlig tid.

Vad som avses med nödvändig medverkan har angetts i specialmotiveringen till 1 § andra stycket.

Bestämmelsen syftar på det fallet att tidpunkten för konsumentens medverkan är inne, men dennes medverkan uteblir. Näringsidkaren har då alltså inte någon omedelbar hävningsrätt, utan han skall genom påminnelse ge konsumenten tillfälle att medverka vid ett senare tillfälle än vad som har överenskommits. Gäller det då endast att konsumenten skall överlämna något till näringsidkaren, t. ex. ritningar, bör tillämpningen inte vålla några särskilda svårigheter. Är det däremot så att konsumentens medverkan måste ske samtidigt eller i omedelbart samband med att tjänsten utförs, måste parterna komma överens om en ny tid. Om näringsidkaren i ett skriftligt meddelande till konsumenten påminner denne om att tjänsten förutsätter hans medverkan och ber konsumenten att sätta sig i förbindelse med näringsidkaren för överenskommelse om en ny tid, får näringsidkaren häva, ifall konsumenten inte inom rimlig tid tar kontakt med näringsidkaren. Om konsumenten inom denna tid hör av sig, kan det många gånger vara svårt för parterna att finna en tidpunkt som passar dem båda. Självfallet bör näringsidkaren försöka anpassa sig efter konsumentens önskemål, men man kan å andra sidan inte kräva av honom att han därvid eftersätter egna viktiga intressen. Om t. ex. en avtalad reparation av en TV-apparat måste uppskjutas därför att ingen öppnade dörren för reparatören vid överenskommen tidpunkt, kan konsumenten ibland få finna sig i någon veckas väntetid, beroende på att reparatörens program är fulltecknat för den tiden. Själv måste konsumenten, för att inte riskera hävning, vara beredd att medverka inom rimlig tid. Om det i denna situation uppstår försening som beror på att näringsidkaren inte har tid, kan denne naturligtvis inte åberopa detta som grund för hävning.

Paragrafen uttalar inte direkt att hävning är möjlig vid antecipering av dröjsmål med medverkan. Detta skall dock inte tolkas som att hävning på denna grund är utesluten. Om det, innan den tidpunkt är inne då konsumentens medverkan skall äga rum, är säkert eller nästan helt säkert att konsumenten inte kommer att medverka såsom överenskommits, bör näringsidkaren kunna häva.

Andra stycket

I andra stycket anges att om påminnelse som näringsidkaren vill lämna konsumenten har 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. När det gäller tolkningen av denna bestämmelse hänvisas till specialmotiveringen till 3 kap. 17 §.

Verkningarna av hävning

4 §

Denna paragraf reglerar konsumentens betalningsskyldighet då näringsidkaren har hävt avtalet.

Paragrafen anger att om näringsidkaren häver avtalet, är konsumenten skyldig att betala som om han hade avbeställt tjänsten den dag då näringsidkaren hävde avtalet. Beträffande innebörden härav hänvisas till bestämmelsen i 2 kap. 9 § om ersättning vid avbeställning.

Andra meningen inskränker näringsidkarens rätt till ersättning vid hävning. Ersättning enligt 2 kap. 9 § andra stycket skall nämligen inte utgå om konsumenten visar att dröjsmålet inte beror på försummelse från hans sida. Om konsumenten kan visa detta (exculpera sig), behöver han bara utge ersättning enligt 2 kap. 9 § första stycket, dvs. för utfört arbete, men inte för de förlustposter som är angivna i 2 kap. 9 § andra stycket. En förutsättning för att konsumenten skall undgå ersättningsskyldighet i detta hänseende, är emellertid att förlusten har samband med dröjsmålet. Förlusten måste alltså ligga i tiden efter dröjsmålet. Detta innebär att konsumenten aldrig kan komma i ett sämre läge om han i samband med någon omständighet utanför hans kontroll avbeställer tjänsten i stället för att förhålla sig passiv till dess att näringsidkaren häver.

Paragrafen löser inte frågan i vad mån konsumenten skall utge ersättning till näringsidkaren om det inträffar sådana flagranta omständigheter, som enligt allmänna avtalsrättsliga regler gör ett avtal ogiltigt eller medför att det skall jämkas. Som exempel kan nämnas det i den norska lagtexten (§ 2–9) särskilt nämnda fallet att ändamålet med tjänsten är förfelat. Ett annat fall är att det föreligger ett s. k. uppfyllelsehinder såsom att konsumentens medverkan omöjliggörs på grund av en allvarlig olyckshändelse.

Rätt att kvarhålla föremålet för tjänsten

5 §

Paragrafen behandlar i första stycket näringsidkarens rätt att, som påtryckningsmedel för att få betalning, vägra att lämna tillbaka föremålet för tjänsten (retentionsrätt). Andra stycket rör näringsidkarens vårdplikt då denne håller kvar saken enligt första stycket eller konsumenten inte hämtar den i rätt tid. I detta stycke behandlas också näringsidkarens rätt till ersättning för vården. Tredje stycket rör näringsidkarens rätt att sälja sak som ej har avhämtats.

Första stycket

Enligt första stycket får näringsidkaren – då tjänsten gäller lös sak som har överlämnats i näringsidkarens besittning och konsumenten ej betalar i rätt tid – hålla kvar saken till dess han fått betalt.

Retentionsrätten förutsätter dröjsmål med betalningen. Den gäller dock inte bara priset för tjänsten utan även annan ersättning som näringsidkaren kan vara berättigad till på grund av avtalet. Det kan gälla t. ex. näringsidkarens rätt till ersättning för kostnadsförslag enligt 2 kap. 15 §. Det kan i samband med hävning gälla ersättning, förutom enligt 2 kap. 9 § första stycket, för förlust enligt andra stycket i samma paragraf. Detta innebär att näringsidkaren kan hålla kvar saken som säkerhet för ersättningsanspråk, även om arbetet aldrig har fullbordats och även om det inte ens har påbörjats. Konsumenten kan ha avbeställt tjänsten eller näringsidkaren kan ha hävt avtalet under arbetet eller innen det har kommit igång. Om konsumenten då inte betalar vad han enligt ersättningsreglerna i 2 kap. 9 § är skyldig, är näringsidkaren berättigad att hålla kvar föremålet för tjänsten.

Retentionsrätten kan också utövas med avseende på krav som näringsidkaren kan ha enligt 4 § andra stycket (ersättning för vård av saken) och enligt 6 § (dröjsmålsränta).

De krav för vilka retentionsrätten gäller måste självklart hänföra sig till det uppdrag som är aktuellt. Detta sägs uttryckligen i den norska lagtexten men gäller även enligt det svenska förslaget. Om t. ex. konsumenten i samband med att han överlämnar en sak som skall repareras skadar näringsidkarens egendom, kan denne inte hålla kvar föremålet för tjänsten till säkerhet för sitt krav på ersättning på grund av skadan. Här gäller det en självständig skadebringande handling från konsumentens sida.

Retentionsrätten kan inte göras gällande annat än med avseende på lös sak. Däremot har näringsidkaren inte någon rätt att t. ex. vägra konsumenten tillträde till dennes sommarstuga på den grund att konsumenten inte i rätt tid betalar vad han är skyldig.

En förutsättning för retentionsrätt är att saken har överlämnats till näringsidkaren. En näringsidkare som i konsumentens bostad har utfört arbete på t. ex. en TV-apparat har alltså vid uteblivен betalning inte någon rätt att ta med sig apparaten.

Det är endast saken, dvs. föremålet för tjänsten, som näringsidkaren har rätt att hålla kvar. Om tjänsten gäller t. ex. reparation av en bil, är det klart att retentionsrätten gäller bilen. Om konsumenten emellertid har råkat

lämna kvar något i bilen som inte normalt ingår i en bils utrustning, t. ex. en kamera, kommer retentionsrätten inte att omfatta kameran. Retentionsrätten gäller inte heller ritningar som konsumenten har överlämnat till näringsidkaren, t. ex. vid arbete på fast egendom.

Även om retentionsrätten inte uppfyller sitt ändamål att förmå konsumenten att betala, kan den ändå innebära en fördel för näringsidkaren. I de fall då lagen (1950:104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats är tillämplig, kan näringsidkaren under vissa förutsättningar och på visst sätt sälja saken och tillgodogöra sig sin fordran ur de pengar försäljningen inbringar. Är 1950 års lag inte tillämplig, har näringsidkaren vid utmätning eller konkurs förmånsrätt enligt 4 § 2. förmånsrättslagen (1970:979).

I första stycket andra meningen anges den inskränkningen i retentionsrätten att konsumenten har rätt att få ut saken, om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Som har angetts i den allmänna motiveringen har näringsidkaren naturligtvis inte retentionsrätt för ett oberättigat krav. Ofta har parterna dock olika uppfattningar om vad konsumenten skall betala. Näringsidkaren kan då göra gällande retentionsrätt så att konsumenten inte får ut sin egendom. Visserligen sker detta med risk för näringsidkaren att sedermera bli skadeståndsskyldig. Denna risk kan dock vara otillräcklig för att avhålla honom från att göra gällande retentionsrätt för ett krav som han för sin del anser berättigat. Bestämmelsen i första stycket andra meningen avser att ge konsumenten ett särskilt skydd i denna situation. Konsumenten har alltid rätt att få ut saken om han ställer betryggande säkerhet för näringsidkarens krav.

Konsumenten kan ställa säkerhet t. ex. genom att i en bank deponera det tvistiga beloppet på ett motbokslöst konto. Han föreskriver härvid att beloppet inte får lyftas annat än på villkor antingen att konsumenten och näringsidkaren båda samtycker därtill eller att laga kraftägande dom berättigar endera av dem att förfoga över de deponerade medlen. Om konsumenten för näringsidkaren företer bevis om en sådan deposition, har denne inte längre rätt att hålla kvar saken. Även enklare förfaranden är givetvis tänkbara.

Andra stycket

I andra stycket första meningen fastslås att näringsidkaren, i den utsträckning som rimligen kan krävas, skall vårda sak som han håller kvar enligt första stycket eller som konsumenten inte avhämtar i rätt tid.

Bestämmelsen skall jämföras med 4 kap. 1 och 2 §§ enligt vilka paragrafer näringsidkaren är ansvarig för skada som drabbar saken medan den är i hans besittning och skadan beror på att han har brustit i sin omsorgsplikt. 5 kap. 4 § andra stycket uttalar att detta ansvar också gäller om saken är kvar hos näringsidkaren på grund av konsumentens kontraktsbrott.

Vad den här angivna vårdplikten konkret innebär måste avgöras från fall till fall. Vilka åtgärder som rimligen kan krävas beror bl. a. på sakens beskaffenhet och näringsidkarens resurser. I allmänhet bör t. ex. en bil för-

varas antingen i ett garage eller så att den står under någon uppsikt, men ständig tillsyn kan rimligen inte krävas.

Enligt andra stycket andra meningen har näringsidkaren rätt till skälig ersättning för vården. Denna rätt gäller oberoende av orsaken till konsumentens dröjsmål med betalningen. Ersättningsrätten gäller emellertid bara näringsidkarens kostnader för vården. Dessa kan vara direkta eller indirekta. En bilreparatör bör t. ex. få ersättning för garagehyra vare sig han särskilt hyrt en plats i annans garage eller han låtit konsumentens bil stå kvar i egna lokaler. Frågan om vad som är skälig ersättning sammanhänger med vad som rimligen kan krävas av näringsidkaren i fråga om hans vårdplikt. Har näringsidkaren överskridit vad som kan krävas av honom, kan följden härav bli att kostnaderna inte ersätts i full utsträckning. Om å andra sidan näringsidkarens krav står i enlighet med hans vårdplikt, skall han normalt ha full ersättning.

Om näringsidkaren brister i sin vårdplikt och saken skadas har konsumenten rätt till ersättning enligt bestämmelserna i 4 kap. Det är då särskilt regeln i 4 kap. 2 § första stycket som kommer ifråga. Vid bedömningen av om skadan beror på näringsidkarens försummelse, måste man dock beakta vad vårdplikten innebär i en situation som det här gäller.

Tredje stycket

Tredje stycket hänvisar till lagen (1950:104) om rätt för hantverkare att sälja gods som ej avhämtats. Detta innebär bl. a. att, sedan sex månader förflutit efter det att ett arbete slutförts och fordringen förfallit till betalning, näringsidkaren på vissa villkor har rätt att sälja saken och ta betalt ur köpeskillingen. Om godset saknar saluvärde, har han rätt att i stället bortskaffa det.

Ränta

6 §

Vid betalningsdröjsmål på konsumentens sida har näringsidkaren enligt denna paragraf rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

Hänvisningen till räntelagen innebär att, om parterna inte har avtalat om lägre ränta än enligt räntelagen, denna lags bestämmelser skall gälla. Har parterna överenskommit om högre ränta kommer ändå – på grund av stadgandet i 1 kap. 5 § – räntelagens bestämmelser att gälla.

Räntelagen innehåller bl. a. följande. Ränta på fordran utgår ej för tid innan fordringen är förfallen till betalning (2 §). Är förfallodag bestämd utgår ränta från förfallodagen (3 §). Är förfallodagen ej bestämd, utgår ränta från den dag som infaller en månad efter den dag då borgenären har avsänt räkning eller i övrigt framställt krav med angivande att underlåtenhet att betala medför skyldighet att utge ränta (4 §). I fall som avses i 3 och 4 §§ utgår ränta efter riksbankens diskonto med tillägg av fyra procentenheter (6 §).

Ikraftträdande

Enligt utredningens mening är det angeläget att den föreslagna konsumenttjänstlagen träder i kraft så snart som möjligt. Från näringslivets sida torde det dock vara önskvärt med visst rådrum för att göra det möjligt för berörda branschorganisationer och företag att sprida information om lagen till sina anställda, utarbeta nya formulär till avtal och garantier m. m. Hänsyn måste också tas till att information om lagen bör lämnas konsumenterna i god tid före lagens ikraftträdande.

Någon övergångsbestämmelse till lagen behövs inte. Av allmänna grundsatser följer att lagen blir tillämplig bara på avtal som ingås efter ikraftträdandet.

15.2 Lagen om ändring i marknadsföringslagen

4 § marknadsföringslagen, som nu innehåller bestämmelser om produktsäkerhet och uppenbart otjänliga produkter, kompletteras enligt förslaget med regler riktade mot tjänster som medför särskild risk för skada på person eller egendom eller som är uppenbart otjänliga för sitt huvudsakliga ändamål. De nya reglerna avser sådana tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen. Tillämpningsområdet är alltså detsamma som det som har angetts i 1 kap. 1 och 2 §§ konsumenttjänstlagen. Utredningens allmänna motivering för ändringen i 4 § marknadsföringslagen har redovisats i avsnitt 8.4.2.

Reglerna har en marknadsrättslig uppbyggnad. Marknadsdomstolen kan förbjuda näringsidkare att fortsättningsvis erbjuda sig att till konsument för enskilt bruk mot vederlag utföra 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. Förbud kan meddelas även anställd hos näringsidkare eller annan som handlar på näringsidkarens vägnar. Talan i marknadsdomstolen förs av KO. Beslutar denne för visst fall att ej föra talan, har dock sammanslutning av konsumenter, löntagare eller näringsidkare subsidiär talerätt enligt reglerna i 10 § marknadsföringslagen. I fall som inte är av större vikt kan enligt 14 § marknadsföringslagen förbudsföreläggande utfärdas av KO. Har sådant föreläggande godkänts inom utsatt tid gäller det som förbud meddelat av marknadsdomstolen.

Det är som redan framgått två skilda typer av tjänster som kan drabbas av förbud mot fortsatt tillhandahållande. Den ena typen är tjänster som på grund av sina egenskaper medför särskild risk för skada på person eller egendom, s. k. *säkerhetsfarliga* tjänster. Skaderisken skall knyta sig till själva materialets konstruktion eller utformning eller till metoder eller förfaringssätt som en näringsidkare använder vid utförande av ifrågavarande slag av tjänst. Skaderisken skall vara så betydande att ett förbud inte framstår såsom ett alltför långtgående ingrepp. Vid bedömningen bör särskilt beaktas möjligheterna att motverka skaderisker genom information, t. ex. varningsmärkning eller tydliga bruksanvisningar. Näringsidkare kan med stöd av 3 § marknadsföringslagen åläggas att lämna information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. För vissa tjänster kan det vara lämpligt att precisera innebörden av marknadsföringslagens säkerhets- och informations-

krav inom ramen för riktlinjer utfärdade av konsumentverket. De principer som nu tillämpas i fråga om säkerhetsfarliga varor när det gäller krav på skadlighetsdokumentation och bevisprövning bör läggas till grund även för bedömningen av säkerhetsfarliga tjänster.

Den andra typen av tjänster, som omfattas av bestämmelsen, är sådana som är *uppenbart otjänliga* för sitt huvudsakliga ändamål. Härmed förstås inte att en tjänst visar sig otjänlig i ett konkret fall, utan situationer där en näringsidkare erbjuder tjänster till konsumenterna som är otjänliga till sin art. Det rör sig om tjänster som genom sin beskaffenhet är helt eller i det närmaste helt obrukbara eller som inte leder till åsyftad effekt. Bedömningen skall grunda sig på objektivt påvisbara förhållanden. Till grund för bedömningen bör normalt ligga resultatet av provningsverksamhet eller sammanställningar av konsumenterfarenheter. Lagtexten fordrar att otjänligheten skall vara uppenbar. Häri ligger bl. a. att tjänster som erbjuds i förenklat utförande men till lågt pris ej skall förbjudas så länge de förmår fylla en funktion för konsumenterna.

Tjänstens huvudsakliga ändamål utgör den eller de former av användning eller förbrukning som framstår som normal eller i varje fall nära till hands liggande för ifrågavarande typ av tjänst. Avsikten är inte att mera speciella löften som kommit till uttryck i vilseledande eller överdrivna påståenden i marknadsföring skall beaktas. Ingripanden mot sådana löften bör som hittills ske enligt marknadsföringslagens regler mot otillbörlig marknadsföring. Här kan hänvisas till vad som anfördes i frågan i samband med tillkomsten av nuvarande 4 § marknadsföringslagen.[1]

Även paragrafens *tredje stycke* avser tjänster som omfattas av konsumenttjänstlagen. I syfte att förebygga kompetenskonflikter mellan olika myndigheter föreskrivs här, att förbud enligt 4 § marknadsföringslagen inte får meddelas i den mån det i författning eller beslut av myndighet har meddelats särskilda bestämmelser om tjänsten med samma ändamål som förbudet skulle medföra. Gränsdragningen är avsedd att göras efter samma linjer som nu tillämpas i fråga om säkerhetsfarliga eller otjänliga varor. Exempel på speciallagstiftning rörande tjänsters säkerhet har lämnats i specialmotiveringen till 2 kap. 4 § konsumenttjänstlagen.

De civilrättsliga konsekvenserna av förbud meddelade med stöd av 4 § marknadsföringslagen har berörts i den allmänna motiveringen (avsnitt 8.4.2).

Bestämmelserna om uppgiftsskyldighet m. m. i 11 § marknadsföringslagen hänvisar bl. a. till 4 § marknadsföringslagen. Dessa regler blir utan ändring tillämpliga även på de tjänster som omfattas av utvidgningen av 4 § marknadsföringslagen.[2] Detsamma gäller reglerna om tillsyn m. m. i 16 § marknadsföringslagen. Näringsidkare som tillhandahåller sådana tjänster åt konsument för enskilt bruk är alltså skyldig att på anmaning av KO komma in med yttrande eller upplysning i där anhängigt ärende som rör bl. a. 4 § marknadsföringslagen. Under förutsättningar som närmare anges i 11 och 16 §§ marknadsföringslagen är näringsidkare som tillhandahåller tjänster som avses i 4 § marknadsföringslagen också skyldig att på anmaning av KO tillhandahålla handling, varuprov och liknande som kan ha betydelse för utredningen i ärendet, resp. för tillsynen av att meddelat förbud åtlyds. Termen varuprov och liknande får anses innefatta material och delar som

[1] Prop. 1975/76:34 s. 128.

[2] Se betänkandet Konsumentinflytande genom insyn (SOU 1979:5) s. 175.

näringsidkare använder vid utförande av tjänster samt typprov på utförda tjänster.

Lagen om ändring i marknadsföringslagen bör enligt utredningens mening träda i kraft samtidigt med konsumenttjänstlagen. Det bör emellertid inte föreligga något formellt hinder mot att ett förbud grundas på förhållanden som ligger i tiden innan lagen träder i kraft. Detta synes inte ge anledning till några betänkligheter från rättssäkerhetssynpunkt, eftersom ett förbud inte har tillbakaverkande kraft. Möjligheten att grunda förbud på vad som har skett före ikraftträdandet bör dock utnyttjas bara när det finns grundad anledning att befara ett upprepande. Det bör över huvud taget inte bli fråga om att åberopa förfaranden som ligger avsevärd tid före ikraftträdandet.[3]

15.3 Lagen om ändring i konsumentkreditlagen

Enligt 23 a § konsumentkreditlagen utvidgas tillämpningsområdet för vissa av konsumentkreditlagens bestämmelser om kreditköp till att avse även vissa tjänster på kredit. Dessa är enligt bestämmelsen avtal mellan konsument och näringsidkare om utförande av tjänst som omfattas av konsumenttjänstlagen, om konsumenten får anstånd med betalningen eller lån på motsvarande sätt som sägs i 3 § konsumentkreditlagen om kreditköp.

Paragrafen gör alltså en koppling till reglerna i konsumenttjänstlagen. Tillämpningsområdet för denna lag regleras i 1 kap. 1 och 2 §§.

3 § konsumentkreditlagen skall tillämpas analogt för att ge en legaldefinition på sådana tjänster på kredit som omfattas av konsumenttjänstlagen. Detta leder till att med tjänster på kredit kommer att avses tjänst vid vilken näringsidkaren lämnar konsumenten anstånd med någon del av betalningen eller vid vilken någon del av betalningen erläggs med belopp som konsumenten får låna av näringsidkaren eller av annan kreditgivare på grund av överenskommelse mellan denne och näringsidkaren.

3 § andra stycket konsumentkreditlagen rör transaktioner som har betecknats som uthyrning eller nyttjanderätt, men som i realiteten är köp. Det förefaller osannolikt att denna bestämmelse kan aktualiseras i samband med tjänst. Då det emellertid förekommer vissa mellanformer mellan köp och tjänst, har hänvisning gjorts även till andra stycket.

Vid bedömningen av om – enligt den analogiska tillämpningen av 3 § konsumentkreditlagen – anstånd har lämnats för betalning av en tjänst skall följande beaktas. Regelmässigt betalas en tjänst först då den är avslutad och den avlämnas till konsumenten. Detta motsvarar kontantköpet på köpets område. Först om parterna kommer överens om att konsumenten skall betala hela eller en del av priset senare än vid avlämnandet av tjänsten är det fråga om "anstånd med någon del av betalningen". På motsvarande sätt som vid köp räknas det också som kredit att betalning erläggs med ett belopp som konsumenten får låna av näringsidkaren eller av kreditgivaren på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren. I detta sistnämnda fall har det dock inte någon betydelse om betalning erläggs före eller efter avlämnandet av tjänsten.

Paragrafen anger att bestämmelserna i 10–14 §§ konsumentkreditlagen

[3] Jfr prop. 1970:57 s. 102.

är tillämpliga på avtal om de tjänster som det här är fråga om.

10 § konsumentkreditlagen rör köparens befogenheter mot annan kreditgivare än säljaren, 11 § rör förbud mot vissa fordringsbevis, 12–13 §§ förtidsbetalning och 14 § förbud mot viss avräkning.

Som har angetts i den allmänna motiveringen till konsumenttjänstlagen förekommer det kombinerade avtal, innehållande moment av både köp och tjänst, t. ex. avtal om ombyggnad av kök. Det kan i gränsfall vara svårt att avgöra om avtalet enligt reglerna i 1 kap. 2 § konsumenttjänstlagen är att hänföra till tjänst eller om avtalet skall räknas som köp. Detta blir emellertid utan betydelse, eftersom reglerna i 10–14 §§ konsumentkreditlagen blir att tillämpa på avtalet vare sig detta är köp eller tjänst.

Lagen om ändring i konsumentkreditlagen bör träda i kraft samtidigt som konsumenttjänstlagen. Något längre rådrum – för information och ändring av formulär m. m. – än det som är motiverat inför konsumenttjänstlagens ikraftträdande synes inte påkallat.

Särskilda yttranden

1 Av experterna *Holm, Johansson* och *Wallin*

Det *konsumentpolitiska lagstiftningsarbetet* har varit intensivt under 1970-talet och har avsatt betydelsefulla och genomgripande reformer. I allt väsentligt har denna lagstiftning fått en realistisk utformning som har baserats på ett noggrant utredningsarbete.

Samtidigt måste emellertid konstateras att konsumentlagstiftningen i huvudsak kommit att inriktas på detaljhandeln och servicenäringarna eftersom dessa utgör de yttersta kontaktytorna gentemot konsumenterna.

I en samhällsekonomi som präglas av expansion och stigande levnadsstandard är utrymmet för kostnadskrävande reformer av naturliga skäl större än i tider av stagnation och ekonomisk osäkerhet. De närmaste åren kan innebära betydande påfrestningar.

Handel och service är näringsgrenar med ett dominerande inslag av småföretag, även om vissa stora företag även finns i denna marknad. En allt hårdare konkurrens, ny omfattande arbetsrättslig lagstiftning, radikalt höjda pålagor på främst de löneintensiva företagen och kraftigt försämrad lönsamhet har lett till betydande strukturomvandlingar som säkerligen kommer att fortsätta under 1980-talet.

Under senare år har en ökad förståelse för de mindre företagens utsatta position kunnat märkas. Det är då väsentligt att konsumentpolitiken sätts in i sitt bredare näringspolitiska sammanhang eftersom en förstärkning av den seriösa mindre och medelstora företagsamheten i en decentraliserad ekonomi ytterst är ett avgörande konsumentintresse. Konsumentlagstiftningen har i allmänhet inneburit att man ålagt företagen legalt fastställda minimiskyldigheter. Denna metod är i vissa fall befogad men bör utnyttjas med viss försiktighet, eftersom de långsiktiga effekterna för företagen kan bli allvarliga om kraven blir för långtgående. Företagens utrymme för kostnadsökningar har minskat och man får heller inte underskatta de informations- och utbildningsproblem som föreligger. Den genomsnittlige småföretagaren har inte bättre skolunderbyggnad än medborgare och konsumenter i allmänhet. De långsiktiga problem som möter konsumentvägledare i deras arbete är alltså i princip likartade dem som näringslivsorganisationerna arbetar med gentemot sina medlemmar. Branschmässig yrkeskunskap innebär inte automatiskt möjligheter att tillgodogöra sig ett måhända komplicerat juridiskt förändringsmaterial och dra konsekvenserna av detta i den praktiska tillämpningen.

Det anförda leder till slutsatsen att lagstiftaren när det gäller konsumenttjänstområdet bör undvika att detaljreglera allt för stora delar av relationsområdet. En koncentration av den indispositiva lagstiftningen till några få centrala områden är eftersträvansvärd. Dessa regler bör kompletteras med dispositiv lagstiftning över ett bredare register.

Man bör i det fortsatta lagstiftningsarbetet eftersträva en samordning med planerade reformer på köprättens område. En ojämn reformtakt mellan köprätt och tjänsterätt kommer att skapa betydande tillämpningsproblem och är dessutom principiellt olämplig. Det torde exempelvis vara olämpligt att införa utökade skadeståndsregler för enbart konsumenttjänstområdet. Principiella förändringar i grundläggande civilrättsliga värderingar bör genomföras med generell giltighet för såväl köp som tjänster.

Förslagets grundläggande bestämmelse om *näringsidkarens prestation* finns i 2 kap. 1 §. Enligt denna skall näringsidkaren utföra tjänsten på ett fackmässigt tillfredsställande sätt och med omsorg ta tillvara konsumentens intressen. Han skall vidare använda material som är av normalt god beskaffenhet. Kravet på fackmässighet och omsorg innefattar såväl en yrkesmässig bedömning av vilka åtgärder som behöver vidtas inom ramen för uppdraget som ett fackmässigt och omsorgsfullt utförande av detsamma. Detta innebär också att anvaret för bristande resultat och hållbarhet hos tjänsten kommer att läggas på näringsidkaren i den mån detta beror på att kravet på fackmässighet och omsorg eftersätts.

Enligt ett särskilt stadgande i 2 kap. 3 § skall tjänsten leda till "det resultat som har avtalats eller som konsumenten har haft anledning att räkna med". Resultatet skall ha normal hållbarhet. Om resultat eller hållbarhet inte kan uppnås och detta beror på annat än brister i näringsidkarens prestation bör näringsidkaren enligt vår mening inte åläggas något ansvar för detta. Detta gäller självfallet om avvikelsen beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten men det bör också gälla om avvikelsen beror på annan omständighet över vilken näringsidkaren inte kan råda. Ett längre gående ansvar bör näringsidkaren bara ha om han genom avtalet åtagit sig detta. Principiellt sett intar vi här samma ståndpunkt som utredningen. Såsom bestämmelsen om resultatansvar är utformad i förslaget kan den enligt vår mening emellertid väcka felaktiga förväntningar hos konsumenterna. Det finns risk för att den uppfattas som att tjänsten skall leda till det resultat som den enskilda konsumenten – subjektivt – har räknat med.

Sammanfattningsvis ifrågasätter vi behovet av ett särskilt stadgande om resultatansvaret. Till undvikande av missförstånd, när det gäller ansvarets innebörd, förordar vi i vart fall att näringsidkaren bara skall ha ett strikt ansvar för resultatet när detta "uttryckligen har avtalats".

Enligt utredningsförslaget skall *preskriptionstiden* i princip vara tvåårig. Visserligen finns i dag inga lagregler om preskription av beställarens talerätt utöver den allmänna bestämmelsen om tioårig preskription. Huruvida denna tioårsregel skall anses gälla för vanligen förekommande tjänster torde emellertid vara oklart. Praxis saknas i allt väsentligt. Större anledning finns till paralleller med köplagens ettårsregel, särskilt som resultatet av nu ifrågavarande tjänster i allmänhet har kortare varaktighet och mindre ekonomisk räckvidd än köpen.

Fråga om en på olika håll diskuterad förlängning av preskriptionstiden vid köp till två år har ännu inte till någon del blivit avgjord. Översynen av den allmänna köplagen pågår visserligen, men det är oklart när den slutförs och konsumentköpsutredningens arbete kommer att ta ytterligare viss tid i anspråk. Rimligtvis bör en preskriptionstid utöver köplagens nu gällande ettårsregel inte dessförinnan isolerat genomföras *utanför* köplagsområdet. Förslaget att tvåårsgränsen till yttermera visso skall kunna genombrytas vid dolda fel utgör en ytterligare principiellt betydelsefull förändring med svåröverskådliga konsekvenser. Det är osäkert vilken räckvidd man tillmäter högsta domstolens avgörande i Nälsta-målet (NJA 1977 s. 138). Ett genombrott av preskriptionstiden – oavsett dess längd – bör förutom att innehålla begränsningar till dolda fel endast avse sådana fel som har sin grund i grov vårdslöshet. Riskfördelningen kommer i annat fall att bli allt för ensidig till näringsidkarnas nackdel. Omvänt kan regeln också innebära olägenheter från konsumentsynpunkt. En alltför lång preskriptionstid kommer att tunnas ut till sin verkan allteftersom tiden från tillhandahållandet blir längre. Konsumentens möjligheter att i normala fall styrka att något fel förelegat minskar hastigt i takt med tiden. Sett ur denna synvinkel kan en i relation till tjänstens normala hållbarhet allt för lång preskriptionstid snarast leda till att konsumenten förespeglas en rättighet som han i realiteten inte har. Mot bakgrund av det nyss sagda föreslår vi att frågan om preskriptionsreglerna blir föremål för vidare överväganden i den generella översynen av köprätten och reglerna om allmän preskription.

2 Av experten *Holm*

I takt med att konsumentskyddslagstiftningen vidareutvecklas har relationerna mellan den näringsidkare som konsumenten har ett rättsförhållande till – detaljist eller servicegivare – och dennes leverantörer allt mer kommit i förgrunden. Dessa frågor uppmärksammas f. n. av konsumentköpsutredningen med stöd av särskilda tilläggsdirektiv från 1978.

Ansvaret för näringsidkarna kommer – om det framlagda lagförslaget genomförs – i betydande mån att öka. För att behörigen fullgöra sina uppgifter är flertalet servicegivare beroende av effektiva och snabba leverantörsfunktioner. Även om de skäl som talar mot att i konsumenttjänstlagen införa direkta regressregler är värda beaktande, är det dock erforderligt att hithörande spörsmål får en rättslig heltäckande lösning som lämpligen bör få räckvidd för såväl tjänster som köp. Det är nödvändigt att en tidsmässig samordning sker med konsumenttjänstlagens tillkomst och reformeringen av konsumentköplagen samt den erforderliga regleringen av förhållandena till bakomliggande led.

En lösning av regressfrågorna kommer inte i någon mån att försvaga konsumentskyddet. Tvärtom torde det förhålla sig så att ett fortsatt ambitiöst konsumentpolitiskt lagstiftningsarbete kommer att kräva systemlösningar som involverar de olika leden i tillverknings- och distributionsapparaten.

3 Av experten *Johansson*

Lagförslaget är enligt min mening för komplicerat och borde ha uppdelats i två avdelningar med *olika regler för fast egendom och lös sak*. Utredningen har valt att behandla arbete på lös sak och arbete på fast egendom jämte vissa biförpliktelser. På grundval av diskussioner under utredningsarbetets inledande skede har utredningen valt att formulera gemensamma regler för dessa båda typer av arbeten.

Lagen kommer att ha praktisk betydelse för stora grupper, med större eller mindre regelbundenhet för konsumenter som får tjänster utförda, dagligen för hanverkare som utför tjänster åt konsumenter. Det är därför viktigt att lagens regler är enkla och lättöverskådliga.

Generellt torde gälla att ju mer abstrakt en regel är desto svårare är den att förstå och tillämpa. Uppenbarligen är det svårt att ge konkret formulerade regler som kan tillämpas såväl på t. ex. kemisk tvätt av kläder som på t. ex. installation av elvärme i en sommarstuga. Reglerna i förslaget till konsumenttjänstlag präglas också tyvärr av en ganska hög grad av abstraktion. De har därmed blivit krångliga, vilket delvis även gäller motiven. Enligt min mening hade denna olägenhet kunnat minskas om förslaget hade uppdelats i två avdelningar, en avseende fast egendom och en avseende lös egendom. Detta hade enligt min mening varit särskilt angeläget, eftersom lagen är avsedd att i första hand förstås och tillämpas av hantverkare och konsumenter. Sedan utredningens arbete i ett tidigt skede inriktats på en lag avseende såväl fast som lös egendom, har emellertid frågan om en uppdelning i två avdelningar kommit att sakna aktualitet inom utredningen.

Enligt förslaget till 1 kap. 2 § 4. undantas från lagens tillämpningsområde *uppförande av byggnad för bostadsändamål* eller annat arbete "som den som uppför sådan byggnad har åtagit sig att utföra i samband med uppförandet". Jag anser att undantag bör göras för uppförande av byggnad för bostadsändamål eller annat arbete "som utförs i samband med uppförandet".

Antag att en konsument i ett fall uppdrar åt en byggmästare att bygga en villa och att därvid fungera som generalentreprenör. Konsumenttjänstlagen blir därvid inte tillämplig för någon av de hantverkare som inom ramen för generalentreprenaden bidrar till att uppföra och inreda villan.

I ett annat fall däremot låter konsumenten villabygget ske som delad entreprenad. Han vänder sig till en byggmästare för uppförandet av själva huset men sluter separata avtal med elinstallatör, målare, rörinstallatör osv. för deras arbeten. Då är det alltså inte *samme* näringsidkare (dvs. "den som uppför sådan byggnad") som gentemot konsumenten har åtagit sig uppförandet av villan ("Bostadsbyggnaden") och de övriga arbetena (el- och rörinstallationer samt målning m. m.). Således gäller konsumenttjänstlagen inte mellan konsumenten och byggmästaren men mellan konsumenten och elinstallatören, målaren och rörinstallatören osv. Detta måste vara förvirrande både för konsumenten och näringsidkarna.

Frågans praktiska betydelse sammanhänger med att det vid de små entreprenader, som det här gäller, ofta går relativt formlöst till när avtal träffas. Konsumenten talar ofta först med en byggmästare om husets uppförande

i allmänhet, vissa allmänna riktlinjer för arbetet osv. Byggmästaren sätter därefter konsumenten i kontakt med andra hantverkare som han brukar samarbeta med vid villaentreprenader och samordnar under utförandeskedet deras arbete utan att det egentligen klargörs, om det är fråga om en generalentreprenad eller ej. Detta leder till ovisshet om huruvida konsumenttjänstlagen gäller med avseende på de arbeten som t. ex. el- och rörinstallatörer samt målare utför vid villabygget, en ovisshet som är lika besvärande för båda parter.

I lagförslaget åläggs näringsidkare – merendels hantverkare – att t. ex. vid fel i tjänsten vidta eller tåla olika alternativa eller kombinerade åtgärder av påföljdsnatur till konsumentens förmån. Som exempel på sådana åtgärder kan anges rättelse av felet, prisavdrag, hävning och skadestånd. Fel i tjänsten torde – i varje fall när det gäller materialfel men i vissa fall även vid andra fel – ofta bero på, inte att hantverkaren själv gjort något fel, utan på att en *näringsidkare i bakre led* – grossist, generalagent, fabrikant osv. – gjort sig skyldig till ett fel, kanske fabrikationsfel eller vårdslöshet vid transport av varan. Jag anser, att de skyldigheter som har lagts på hantverkaren även borde ha lagts på näringsidkare i bakre led i förhållande till i varje fall hantverkaren – lagförslagets "näringsidkare" – men eventuellt även i förhållande direkt till konsumenten. Motsvarande kan även gälla dröjsmål. Det fallet torde dock vara av mindre betydelse.

Jag instämmer i vad utredningen anför beträffande näringsidkarens förhållande till bakre led i avsnitt 3.6.2 t. o. m. sjätte stycket (. . . "avtalet med tillverkaren"). Jag är vidare ense med utredningen om att hantverkarnas trängda läge inte bör leda till att konsumenternas rättsläge försämras. Något sådant har för övrigt aldrig varit på tal under utredningsarbetet. Utredningen anför att de mindre företagarnas farhågor – som alltså delvis delas av utredningen – bör "föranleda åtgärder riktade mot leverantörssidan och inte tas till intäkt för en begränsning av konsumentskyddets räckvidd".

Med den utgångspunkten hade det varit naturligt, om utredningen genom lagstiftningsförslag hade gjort de bakre leden ansvariga för begångna fel – i varje fall gentemot näringsidkaren men eventuellt även gentemot den konsument som föredrar att vända sig direkt till grossisten, generalagenten osv. En sådan anordning skulle inte innebära någon inskränkning av konsumentskyddet utan en utvidgning av detsamma. Beträffande det önskvärda i att konsumenten normalt reklamerar hos "sin" näringsidkare råder inga delade meningar.

I min syn på ansvar för de bakre leden synes jag i princip ha stöd av konsumentverket som i rapporten Att minska antalet reklamationer (KOV 1977:8-04 s. 7) har anfört att konsumenterna bör kunna framställa samma anspråk mot en hushållsapparatleverantörs serviceföretag som mot den aktuelle återförsäljaren.

I det norska förslaget (bilaga 1 § 3–18) finns för övrigt intagen en regel som ålägger de bakre leden visst ansvar direkt mot konsumenten.

Som ett skäl mot att reglera förhållandet mellan näringsidkaren och de bakre leden har anförts, att det här rör sig om en köprättslig reglering som inte omfattas av utredningens uppdrag. Utredningen anför dock i avsnitt 13.2.2, andra stycket, på tal om vissa skador såsom följd av fel och dröjsmål:

"Om det beträffande näraliggande fall finns ett reformbehov, torde utredningen med hänsyn till det sätt på vilket direktiven i övrigt är skrivna ha frihet att lägga fram regler även beträffande sådana fall". Detta synsätt kunde ha varit vägledande för utredningens ställningstagande även i förevarande fall.

Vad utredningen anför om betydelsen av generalklausulen i 36 § avtalslagen i förevarande sammanhang är i teorin korrekt men för den genomsnittlige småföretagaren inte till någon praktisk hjälp.

Jag vill med anknytning till vad som har anförts i det särskilda yttrandet om reformarbetets bedrivande hävda att det finns tre starka skäl för att skapa en legal möjlighet för näringsidkarna att föra vidare konsumentansvaret på de bakre leden nämligen

1. det gör det lättare för näringsidkaren att följa konsumenttjänstlagen och bidrar därmed till att skapa ett bättre konsumentskydd,

2. det medför att småföretagarna inte sätts på mellanhand mellan konsumenterna, som stöds av lagar och konsumentvårdande myndigheter, och de bakre leden som i allmänhet är ekonomiskt, administrativt och organisatoriskt överlägsna,

3. det utgör en markering av statens intresse av att behålla ett självständigt och livskraftigt småföretagarled.

Frågan om ansvaret för näringsidkare i bakre led bör därför lösas innan en konsumenttjänstlag träder i kraft.

Bilaga 1 Parallelluppställning av det svenska och det norska förslaget till konsumenttjänstlag

Konsumenttjänstlag

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,

Lov om forbrukertjenester

Kap 1 Alminnelige bestemmelser

§ 1–1. Anvendelsesområde.

Loven gjelder avtale eller oppdrag hvoretter en yrkesutøver i sin ervervsmessige virksomhet (*oppdragstakeren*) skal utføre en bestemt tjeneste som etter forholdene fremtrer hovedsakelig til personlig bruk for oppdragsgiveren (*forbrukeren*) eller hans husstand, eller til deres personlige formål ellers.

Med "tjeneste" forstås i loven
1) arbeid på ting,
2) arbeid på fast eiendom.

"Arbeid på fast eiendom" omfatter også oppføring eller ombygging av bolig, fritidshus eller garasje eller annet anlegg naturlig knyttet til bolig, dersom prisen ikke overstiger ti ganger folketrygdens grunnbeløp på avtaletiden.

"Oppdragstaker" omfatter også organisasjon, samt offentlig selskap eller institusjon som yter tjeneste mot godtgjørelse.

§ 1–2. *Unntak fra loven.*

Loven gjelder ikke
1) tilvirkning av ting i tilfelle hvor oppdragstakeren helt eller i det vesentlige skaffer det materiale som trengs,

Det svenska förslaget

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 marknadsföring

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

Det norska förslaget

2) installasjon, montering eller lignende arbeid som en yrkesutøver skal utføre i forbindelse med levering av den gjenstand som arbeidet gjelder, når avtalen hovedsakelig fremstår som et kjøp av denne; avtalen skal i mangel av andre holdepunkter anses som kjøp dersom prisen på arbeidet er inkludert i prisen på gjenstanden eller ikke overstiger en fjerdedel av denne,

3) arbeid som en selger eller noen for hans regning på grunn av kjøpet skal utføre for å avhjelpe feil,

4) oppføring eller ombygging som ikke omfattes av § 1–1 tredje ledd,

5) behandling av levende dyr.

For utførelsen av arbeid som nevnt i første ledd nr. 1–3 kommer de regler som gjelder for kjøpet til anvendelse.

§ 1–3. *Ansvar for opplysninger m. v.*

Oppdragstakeren svarer overfor forbrukeren for opplysning han ved markedsføringen eller avtaleinngåelsen har gitt om tjenesten eller andre forhold av betydning for bestillingen av denne, dersom opplysningen kan antas å ha innvirket på avtalen. Dette gjelder ikke hvis opplysningen i tide er rettet eller endret på en tydelig måte.

Har oppdragstakeren vist til opplysning gitt av en annen, gjelder første ledd tilsvarende.

Oppdragstakeren svarer også for unnlatelse av å gi opplysninger om slike forhold, som han må antas å kjenne til og som forbru-

Det svenska förslaget

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 upplåtelsen, 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.

Det norska förslaget

keren burde kunne regne med å få, dersom unnlatelsen kan antas å ha innvirket på avtalen.

§ 1–4. *Opplysninger gitt av tredjemann.*

Materialleverandør, interesseorganisasjon eller annen som ved markedsføring har gitt uriktig eller villedende opplysning om tjenesten eller andre forhold av betydning for bestillingen av denne, er erstatningsansvarlig overfor forbrukeren etter reglene i kap. 4 dersom det kan antas at opplysningen har innvirket på avtalen. Dette gjelder ikke hvis opplysningen i tide er rettet på en tydelig måte.

Ved unnlatelse av å oppfylle opplysningsplikt etter lov om markedsføring av 16. juni 1972 gjelder første ledd tilsvarende.

Oppdragstakeren svarer overfor forbrukeren etter § 1–3 første ledd for uriktig eller villedende opplysning gitt av materialleverandør som oppdragstakeren skaffer til tjenesten eller interesseorganisasjon som han er tilsluttet. Må det antas at han ikke kjente eller burde kjenne til at opplysningen er gitt, plikter han likevel ikke å betale erstatning.

Oppdragstakeren kan kreve dekning av den som har gitt opplysningen. Lovgivningens regler om adgang til å lempe eller nedsette skadevolderens ansvar overfor skadelidte gjelder tilsvarende.

Det svenska förslaget

Tvingande bestämmelser

5 § Bestämmelserna i denna lag får ej åsidosättas genom avtal till nackdel för konsumenten, om ej annat anges i lagen.

Det norska förslaget

§ 1–5. *Ugyldige avtalevilkår.*

Bestemmelsene i loven kan ikke fravikes ved avtale til skade for forbrukeren med mindre det er sagt i loven at annet kan avtales.

Et avtalevilkår kan settes helt eller delvis til side dersom det vil virke urimelig eller være i strid med god forretningsskikk å gjøre det gjeldende.

Tilsvarende gjelder handelsbruk eller annen sedvane.

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

Kap. 2. Oppdraget og prisen.

Oppdragstakerens ytelse.

§ 2–1 *Utførelsen.*

Oppdragstakeren skal utføre tjenesten på fagmessig god måte og ellers ivareta forbrukerens interesse med tilbørlig omhu.

Utførelsen omfatter levering av de materialer som trengs når annet ikke følger av forholdene. Leverte materialer skal være av vanlig god kvalitet.

Annen utførelsesmåte eller materialkvalitet kan særskilt avtales. Forbrukeren har krav på særlig god utførelse dersom dette er rimelig etter prisen og forholdene ellers.

§ 2–2. *Valg av utførelse.*

Er prisen ikke avtalt og kan tjenesten utføres tilfredsstillende på flere måter, skal oppdragstakeren i mangel av annen forholdsordre fra forbrukeren utføre den på rimeligste måte. Når forholdene tilsier det, skal oppdragstake-

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

ren innhente forholdsordre.

§ 2–3. *Resultatansvar.*

Utførelsen skal føre til det resultat for forbrukeren som er avtalt eller for øvrig tilsiktes med oppdraget. Dette skal ha slik holdbarhet som er vanlig etter arbeidets art og utførelse.

Har oppdragstakeren påtatt seg å utføre tjenesten provisorisk, så bra som mulig eller med lignende forbehold eller ved reparasjon, uten at årsaken til den feil som skal repareres er klarlagt, svarer oppdragstakeren likevel for at resultatet ikke er vesentlig dårligere enn forbrukeren etter prisen og forholdene ellers behøvde å regne med.

§ 2–4. *Offentlige sikkerhetskrav.*

Tjenesten skal alltid utføres i samsvar med offentlig forskrift som er gitt for å forebygge at den som nytter tjenesten pådrar seg skade eller for å sikre at slike tjenester for øvrig er i samsvar med nødvendige sikkerhetskrav.

§ 2–5 *Tilleggsarbeid.*

Viser det seg under utførelsen behov for arbeid utenfor oppdraget som det er praktisk å utføre i samband med dette (tilleggsarbeid), skal oppdragstakeren be om forholdsordre fra forbrukeren. Arbeidet kan kreves utført med mindre dette vil hindre den normale utøvelse av oppdragstakerens virksomhet eller være til ulempe for andre kunder.

Det svenska förslaget

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

Det norska förslaget

Er forbrukeren ikke å treffe, kan tilleggsarbeidet utføres dersom forbrukeren må antas, særlig hensett til pristillegget, å ville ha det utført og pristillegget ikke vil overstige særskilt fastsatt prisgrense for tilleggsarbeid eller forøvrig en fjerdedel av prisen for det opprinnelige oppdraget.

Oppdragstakeren plikter likevel å utføre arbeid som ikke kan utsettes uten betydelig risiko for vesentlig skade for forbrukeren.

§ 2–6. *Plikt til å fraråde utførelse.*

Dersom oppdragstakeren før utførelsen påbegynnes, må anta at prisen for en reparasjon vil stå i misforhold til tingens verdi i reparert stand eller for øvrig at tjenesten ikke vil bli til rimelig nytte for forbrukeren, skal han underrette ham om dette.

Får oppdragstakeren under utførelsen grunn til å anta at prisen vil bli ikke ubetydelig høyere enn forbrukeren måtte vente eller til å tvile på om forbrukeren fortsatt har interesse av å få tjenesten utført som forutsatt, skal han be om forholdsordre. Er forbrukeren ikke å treffe, skal oppdragstakeren stanse arbeidet i påvente av forholdsordre dersom dette må antas å være i forbrukerens interesse.

§ 2–7. *Tiden for utførelsen.*

Tjenesten skal være utført innen den tid som er avtalt eller som er rimelig tid, særlig hensett til det som er vanlig ved utførel-

Det svenska förslaget

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

Det norska förslaget

se av tilsvarende tjenester.

Avbestilling.

§ 2–8. *Avbestillingsrett.*

Forbrukeren kan tilbakekalle oppdraget eller, hvor utførelsen er påbegynt, kreve at oppdragstakeren så snart som mulig innstiller arbeidet helt eller delvis. Dette gjelder også oppdrag om tjenester som skal utføres etter hvert gjennom et visst tidsrom.

Ved tjenester som gjelder arbeid på ting overgitt i oppdragstakerens varetekt, kan arbeidet likevel fullføres og full pris kreves, dersom fullføringen er nødvendig for å sikre oppdragstakerens rett etter § 5–4 og forbrukeren ikke betaler eller stiller betryggende sikkerhet for oppdragstakerens krav etter § 2–9 eller § 2–10.

§ 2–9. *Avbestillingsansvaret.*

For utført arbeid kan oppdragstakeren kreve godtgjørelse fastsatt på grunnlag av den prisen som gjelder for oppdraget, og til det beløp prisen ville utgjøre dersom oppdraget bare omfattet det utførte arbeidet (§ 2–11).

Oppdragstakeren kan kreve erstatning for tap som skyldes at han har hatt omkostninger vedrørende arbeid som ikke utføres, unnlatt å påta seg annet arbeid eller for øvrig disponert i tillit til oppdraget. Dette gjelder ikke dersom forbrukerens formål med tjenesten blir forfeilet fordi den ting eller eiendom tjenesten gjelder går tapt eller skades vesentlig eller fordi lov, inngrep av offentlig myndighet eller andre

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

tilsvarende forhold utenfor brukerens kontroll er til hinder for at han nyttiggjør seg tjenesten.

Forbrukerens samlede ansvar etter denne paragraf skal ikke overstige prisen for oppdraget.

§ 2–10. *Avbestillingsgebyr.*

Avtalen kan fastsette en normalerstatning som skal betales i tilfelle hvor forbrukeren tilbakekaller oppdraget eller krever arbeidet innstilt. § 2–9 annet ledds annen setning gjelder tilsvarende.

Prisen m. m.

§ 2–11. *Fastsettelse av prisen*

Er ikke prisen avtalt, skal den beregnes på vanlig måte for tilsvarende tjenester på avtaletiden (gjengs pris). Finnes ingen gjengs pris, skal forbrukeren betale det som etter arbeidets art, omfang og forholdene ellers vil være en rimelig pris.

Er prisoverslag gitt, skal prisen ikke vesentlig overstige det oppgitte beløp, i hvert fall ikke med mer enn en fjerdedel, med mindre en annen prisgrense er fastsatt.

Om prisen er lovlig, om nedsettelse til lovlig pris og tilbakebetaling av ulovlig merpris avgjøres etter reglene i lov om priser, utbytte og konkurranseforhold av 26. juni 1953 nr. 4 med tilhørende forskrifter.

Det svenska förslaget

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 §.

Det norska förslaget

§ 2–12. *Nedsettelse av prisen.*

Har oppdragstakeren forsømt sin plikt etter § 2–2, skal prisen beregnes som om tjenesten var blitt utført på rimeligste måte.

Har oppdragstakeren forsømt å gi forbrukeren underretning som nevnt i § 2–6 og dette må antas å ha forhindret ham i å utøve avbestillingsrett, skal prisen ikke overstige forbrukerens ansvar ved avbestilling etter at underretning var gitt (§ 2–9, jfr. § 2–10).

Har oppdragstakeren hatt omkostninger som ikke dekkes av prisen, kan han i den utstrekning det er rimelig kreve ytterligere godtgjørelse inntil den verdi det utførte arbeid har for forbrukeren.

§ 2–13. *Pristillegg.*

Oppdragstakeren har krav på pristillegg for tilleggsarbeid. For arbeid utført i strid med § 2–5 kan oppdragstakeren i den utstrekning det er rimelig kreve godtgjørelse inntil den verdi det utførte arbeid har for forbrukeren.

Selv om prisen er avtalt eller skal fastsettes på grunnlag av prisoverslag, plikter oppdragstakeren ikke å utføre tjenesten uten pristillegg for materialer og arbeid som skyldes uforutsette forhold på forbrukerens side.

Pristillegg beregnes etter § 2–11.

Det svenska förslaget

Faran för näringsidkarens prestation

14 § Konsumenten är inte skyldig att betala för näringsidkarens prestation i den mån den 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 specificerad räkning, är han inte skyl-

Det norska förslaget

§ 2–14. *Risikoen for uhell.*

Dersom tilfeldig begivenhet som ikke skyldes forhold på forbrukerens side, rammer oppdragstakerens ytelse før tjenesten må anses avsluttet, skal forbrukeren ikke betale for arbeid eller materialer som derved går tapt.

Ved tjenester som gjelder ting overgitt i oppdragstakerens varetekt, skal det tidspunkt da tingen er overgitt til forbrukeren eller han med rimelighet plikter å hente den, være avgjørende.

§ 2–15. *Forundersøkelse m. v.*

Har forbrukeren bedt oppdragstakeren foreta forundersøkelse eller lignende arbeid for å klarlegge omfanget av en tjeneste eller prisen for den og annet ikke er avtalt, plikter forbrukeren å betale for dette med mindre det er vanlig eller han hadde grunn til å vente at arbeidet ble utført uten særskilt vederlag.

§ 2–16. *Regning.*

Forbrukeren kan kreve at oppdragstakeren utferdiger regning som er tilstrekkelig spesifisert til at han bør kunne bedømme arten og omfanget av utført arbeid og prisberegningen.

§ 2–17. *Betalningstid.*

Når annet ikke er avtalt, skal prisen betales ved krav etter at tjenesten er utført.

Forbrukeren kan nekte å betale så lenge han ikke har mottatt

Det svenska förslaget

dig 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 näringsidkaren 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

Det norska förslaget

spesifisert regning (§ 2–16).

Kap 3 Mangler og forsinkelse.

Mangler ved tjenesten.

§ 3–1. *Når foreligger mangel.*

Mangel skal anses å foreligge dersom utført arbeid eller anvendte materialer avviker fra det som er avtalt eller forbrukeren i samsvar med §§ 2–1 til 2–5 har rett til å kreve og dette ikke skyldes forhold på forbrukerens side.

Ved avgjørelsen av om tjenesten har mangel, skal det tidspunkt som følger av § 2–14, legges til grunn.

§ 3–2. *Garanti.*

Har oppdragstakeren ved garanti eller annen avtale påtatt seg å avhjelpe eller ha annet ansvar for feil ved tjenesten som oppstår innenfor et fastsatt tidsrom (garantitiden), skal feil oppstått i garantitiden anses som mangel.

Oppdragstakeren er uten ansvar dersom han gjør sannsynlig at feilen oppsto som følge av en tilfeldig begivenhet eller forbrukerens forhold.

§ 3–3 *Forbrukerens reklamasjonsplikt*

Vil forbrukeren påberope seg en mangel, må han klage til oppdragstakeren innen rimelig tid etter han oppdaget eller burde ha oppdaget den.

Klage må være fremsatt senest innen to år, ved arbeid på fast eiendom innen fem år, etter det

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

tidspunkt som følger av § 2–14. Dette gjelder også klage på grunn av garanti (§ 3–2), dog slik at klagefristen i så fall utløper tidligst tre måneder etter garantitidens utløp.

Har forbrukeren ikke klaget over en mangel innen den frist som følger av første, jfr. annet ledd, kan han ikke senere gjøre den gjeldende med mindre oppdragstakeren har handlet i strid med alminnelig redelighet.

§ 3–4. *Reklamasjonsplikt etter avhjelpsforsøk.*

Har oppdragstakeren forsøkt å avhjelpe mangel, må forbrukeren, dersom han vil gjøre gjeldende at det fortsatt er mangel ved tjenesten, underrette oppdragstakeren. § 3–3 gjelder tilsvarende.

§ 3–5. *Avhjelp og mangel.*

Forbrukeren kan kreve at oppdragstakeren avhjelper mangel ved tjenesten med mindre dette ville medføre ulemper eller omkostninger som er urimelig store i forhold til mangelens betydning for forbrukeren.

Selv om forbrukeren ikke krever det, har oppdragstakeren rett til å avhjelpe en mangel med mindre forbrukeren har særlig grunn til å nekte oppdragstakeren å utføre arbeidet.

Avhjelp skal skje innen rimelig tid etter at forbrukeren har klaget over mangelen og gitt oppdragstakeren mulighet til å avhjelpe denne.

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

§ 3–6. *Omkostninger ved avhjelp.*

Oppdragstakeren kan ikke kreve særskilt godtgjørelse for sine omkostninger ved avhjelp av mangel.

Han har likevel krav på pristillegg dersom forbrukerens klage medfører at han må rette feil eller utføre annet arbeid som ikke omfattes av prisen på det tidligere utførte arbeidet. Burde oppdragstakeren ha utført alt arbeidet samtidig, skal likevel den samlede godtgjørelse fastsettes som om dette var blitt gjort.

§ 3–7. *Tilbakeholdsrett.*

Forbrukeren kan holde tilbake så meget av prisen at det gir ham betryggende sikkerhet for hans krav på grunn av mangelen.

§ 3–8. *Hevning. Prisavslag.*

Avhjelpes ikke mangelen (jfr. § 3–5) kan forbrukeren kreve prisavslag eller, dersom formålet med tjenesten blir vesentlig forfeilet som følge av mangelen, heve avtalen. Må det antas at oppdragstakeren ikke kommer til å avhjelpe mangelen i tide, kan forbrukeren kreve prisavslag eller heve selv om tiden for avhjelp ikke er oversittet.

Er en del av tjenesten utført og er det feil ved denne som gir grunn til å anta at tjenesten vil ha mangel av vesentlig betydning for forbrukeren, kan han heve avtalen for den gjenstående del. Må det antas at tjenesten vil ha mangel som nevnt i første ledd, kan han heve avtalen i sin helhet.

Det svenska förslaget

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 försening en inte beror på omständighet som är att hänföra till konsumenten.

Det norska förslaget

§ 3–9. *Virkningene av hevning.*

Hever forbrukeren hele avtalen, har oppdragstakeren ikke rett til betaling. Forbrukeren skal tilbakelevere det han har mottatt fra oppdragstakeren for så vidt det er mulig uten ulempe eller omkostning av betydning. For det som ikke tilbakeleveres, skal forbrukeren i den utstrekning det er rimelig svare godtgjørelse inntil den verdi dette har for ham.

Heves avtalen for den gjenstående del, har oppdragstakeren krav på godtgjørelse som svarer til prisen for hele tjenesten med fradrag for hva det normalt koster å få den gjenstående del utført.

§ 3–10. *Prisavslagets beregning.*

Prisavslaget skal svare til de utgifter forbrukeren vil ha med å få mangelen avhjulpet, dog slik at prisavslaget fastsettes i samsvar med reglene i § 3–6. Dersom utgiftene vil bli urimelig store i forhold til mangelens betydning for forbrukeren, skal prisavslaget beregnes i forhold til mangelens betydning.

Forsinkelse

§ 3–11. *Når foreligger forsinkelse.*

Forsinkelse foreligger dersom oppdragstakeren ikke har utført tjenesten innen den tid som er avtalt eller følger av § 2–7, og dette ikke skyldes forhold på forbrukerens side.

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

§ 3–12. *Forbrukerens reklamasjonsplikt.*

Forbrukeren kan ikke heve eller kreve erstatning med mindre han innen rimelig tid etter at han ble klar over forsinkelsen, har underrettet oppdragstakeren om at han påberoper denne. Har forbrukeren krevet oppfyllelse og fastsatt en frist for dette, må forbrukeren underrette oppdragstakeren innen rimelig tid etter fristens utløp dersom han vil heve.

Selv om forbrukeren ikke har gitt slik underretning, kan han heve og kreve erstatning dersom intet eller bare en ubetydelig del av tjenesten er utført.

§ 3–13. *Krav om utføring av tjenesten.*

Forbrukeren kan kreve utføring av tjenesten med mindre dette ville medføre ulemper eller omkostninger som er urimelig store i forhold til den betydning det har for ham at oppdragstakeren utfører tjenesten.

§ 3–14. *Tilbakeholdsrett.*

Inntil tjenesten er utført, kan forbrukeren unnlate å betale prisen med mindre det er avtalt at betaling skal skje før utførelsen påbegynnes. Tilsvarende gjelder dersom prisen skal betales i deler etter hvert som tjenesten utføres.

Etter at tjenesten er utført, kan forbrukeren holde tilbake så meget av prisen at det gir ham betryggende sikkerhet for hans krav på grunn av mangelen.

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

§ 3–15. *Hevning.*

Forbrukeren kan heve avtalen dersom forsinkelsen er av vesentlig betydning for ham. Har han krevet utføring, kan han ikke heve dersom tjenesten utføres innen rimelig tid eller i tilfelle innen den frist han har satt.

Har oppdragstakeren utført en ikke ubetydelig del av tjenesten, kan forbrukeren heve bare for den gjenstående del. Dersom formålet med tjenesten blir vesentlig forfeilet som følge av forsinkelsen, kan han heve avtalen i sin helhet selv om tjenesten eller en del av den er utført.

Må det antas at tjenesten ikke vil bli utført uten forsinkelse som gir forbrukeren hevningsrett, kan han heve selv om tiden for utførelsen ikke er oversittet.

§ 3–16. *Virkningene av hevning.*

Ved hevning gjelder § 3–9 tilsvarende.

Øvrige bestemmelser.

§ 3–17. *Forsinkelse av meddelelser.*

Er meddelelse fra forbrukeren som nevnt i §§ 3–3, 3–4, 3–12 eller 3–18 innlevert til befordring med post, telegraf eller annet forsvarlig befordringsmiddel, medfører det ikke tap av rett for forbrukeren at meddelelsen forsinkes eller ikke kommer frem.

§ 3–18. *Forbrukerens krav mot leverandør av materialer m. v.*

Forbrukerens krav som følge av mangel ved materialer kan også gjøres gjeldende mot den som har levert materialene til oppdragstakeren, for så vidt de

Det svenska förslaget

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

Det norska förslaget

forhold som begrunner kravet gir oppdragstakeren tilsvarende krav mot leverandøren.

Avtale mellom leverandøren og oppdragstakeren som innskrenker dennes krav, kan ikke gjøres gjeldende mot forbrukeren i større utstrekning enn hva som kunne ha vært avtalt mellom ham og oppdragstakeren.

Vil forbrukeren gjøre krav gjeldende mot leverandøren, må denne underrettes innen rimelig tid. Reglene i §§ 3–3 og 3–4 gjelder tilsvarende.

Reglene i denne paragraf gjelder også for forbrukerens rett til å gjøre krav som følge av en mangel ved arbeidet gjeldende mot en yrkesutøver som etter avtale med oppdragstakeren har utført arbeidet eller den del av det som mangelen gjelder.

Kap. 4 Oppdragstakerens erstatningsansvar.

§ 4–1. *Erstatningsansvar for mangel og forsinkelse.*

Forbrukeren kan kreve erstatning for tap som følge av mangel eller forsinkelse, med mindre oppdragstakeren godtgjør at tapet ikke skyldes feil eller forsømmelse av ham selv eller noen han bruker til utførelsen av tjenesten. Som forsinkelse regnes her også at oppdragstakeren ikke har overholdt frister for påbegynnelse eller utførelse av tjenesten.

Oppdragstakeren er dessuten ansvarlig dersom tjenesten savner egenskaper som må anses tilsikret.

Ansvaret for forsinkelse eller

Det svenska förslaget

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

Det norska förslaget

mangel etter første og annet ledd omfatter også skade på den ting eller eiendom tjenesten gjelder, eller annet som tilhører forbrukeren eller hans husstand.

§ 4–2. *Annet erstatningsansvar.*

Er forbrukerens ting eller eiendom påført skade som ikke skyldes mangel eller forsinkelse, mens den var i oppdragstakerens varetekt eller for øvrig under hans kontroll, kan forbrukeren kreve erstatning med mindre oppdragstakeren godtgjør at skaden ikke skyldes feil eller forsømmelse av ham selv eller noen han bruker til utførelse av tjenesten.

Oppdragstakeren er for øvrig ansvarlig for tap som skyldes feil eller forsømmelse av ham selv eller noen han bruker til utførelse av tjenesten.

§ 4–3. *Unntak fra ansvarsreglene.*

Bestemmelsene i §§ 4–1 og 4–2 gjelder ikke erstatningsansvar for skade på person.

Det kan avtales at oppdragstakeren skal være uten ansvar for avsavnstap eller skade på eiendom som brukes i ervervsvirksomhet og for tap som følger av det.

§ 4–4. *Utbedring av skaden.*

Er oppdragstakeren ansvarlig for skade på den ting eller eiendom tjenesten angår, gjelder reglene i § 3–5 tilsvarende om utbedring av skaden.

§ 4–5. *Ansvarets omfang.*

Erstatningen skal beregnes på grunnlag av det tap forbrukeren

Det svenska förslaget

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.

Det norska förslaget

har lidt. Oppdragstakeren er likevel ikke ansvarlig for tap som overstiger det som vanligvis kan oppstå i lignende tilfeller med mindre han har handlet i strid med redelighet og god tro, forsømt å begrense tapet eller andre særlige grunner tilsier at det bør erstattes.

Forsømmer forbrukeren gjennom rimelig tiltak å begrense sitt tap, må han selv bære den tilsvarende del av tapet.

Ansvaret kan lempes i den utstrekning det finnes rimelig, hensett til oppdragstakerens mulighet til å forutse og hindre at tapet inntrer, tapets størrelse, foreliggende forsikringer og forsikringsmuligheter og forholdene ellers, at forbrukeren helt eller delvis bærer tapet.

§ 4–6. *Normalerstatning for forsinkelse.*

Avtalen kan fastsette en normalerstatning som oppdragstakeren skal betale som erstatning for tap og ulempe som følge av forsinkelse. Selv om det ikke er avtalt, kan forbrukeren kreve slik normalerstatning som er alminnelig anvendt innenfor bransjen.

Har oppdragstakeren handlet i strid med redelighet og god tro, forsømt å begrense tapet eller foreligger andre særlige grunner, kan forbrukeren i stedet kreve erstatning etter § 4–5.

Det svenska förslaget

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

Det norska förslaget

Kap. 5 Forsinkelse på forbrukerens side.

§ 5–1. *Stansing av arbeidet.*

Skal prisen betales på forskudd eller i deler under utførelsen av tjenesten, og betaler ikke forbrukeren i rett tid, kan oppdragstakeren stanse arbeidet i påvente av betaling. Er utførelsen påbegynt, skal han likevel utføre arbeid som ikke kan utsettes uten betydelig risiko for vesentlig skade eller tap for forbrukeren.

Reglene i første ledd gjelder tilsvarende dersom forbrukeren ikke yter nødvendig medvirkning ved utførelsen av tjenesten.

§ 5–2. *Erstatningsansvar ved stansing.*

Stanser oppdragstakeren arbeidet etter § 5–1, kan han kreve erstattet de omkostninger dette medfører, med mindre forbrukeren godtgjør at forsinkelsen ikke skyldes feil eller forsømmelse på hans side.

§ 5–3. *Hevning.*

Oppdragstakeren kan heve avtalen for den gjenstående del av tjenesten dersom

1) det er åpenbart at forsinkelsen vil bli av vesentlig betydning for ham, eller

2) forbrukeren ikke yter betaling eller medvirkning innen rimelig tid etter krav om dette.

§ 3–17 gjelder tilsvarende.

Det svenska förslaget

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 näringsidka-

Det norska förslaget

§ 5–4. *Virkningene av hevning.*

Heves avtalen etter § 5–3, har forbrukeren ansvar som om han avbestilte tjenesten den dag hevningen fant sted (§§ 2–9 og 2–10). Oppdragstakeren kan likevel ikke kreve erstatning etter § 2–9 annet ledd eller § 2–10 dersom forbrukeren godtgjør at forsinkelsen ikke skyldes feil eller forsømmelse på hans side.

§ 5–5. *Tilbakeholdsrett. Forsinket avhenting.*

Ved tjenester som gjelder ting overgitt i oppdragstakerens varetekt, kan denne holde tingen tilbake dersom forbrukeren ikke i rett tid betaler hva han skylder på grunn av oppdraget eller stiller betryggende sikkerhet for sitt ansvar.

Oppdragstakeren skal dra tilbørlig omsorg for ting som han har holdt tilbake etter første ledd eller som for øvrig ikke blir hentet i rett tid av forbrukeren. Han kan kreve omkostningene ved oppbevaringen erstattet av forbrukeren.

Oppdragstakeren kan selge tingen som nevnt etter reglene i lov om rett for handverkarar o. a. til å selja ting som ikkje vert henta av 29. mai 1953 nr. 1.

§ 5–6. *Rente m. v. ved forsinket betaling*

Forbrukerens plikt til å svare rente og erstatning for tap på

Det svenska förslaget

ren rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635).

Det norska förslaget

grunn av forsinket betaling, bestemmes etter ellers gjeldene regler.

Bilaga 2 Standardbestämmelser

Bilaga 2:1

Regler för reparationer

Verkstäder som är anslutna till Motorbranschens Riksförbund tillämpar från den 1 april 1973 (med ändring från 1 januari 1977) följande anbuds- och leveransbestämmelser, antagna efter överläggningar med KO:

A. Beställning av reparation

Reparationsuppdraget antecknas på en beställningsblankett eller arbetsorder även om kunden lämnar skriftlig beställning. Verkstaden kan begära kundens underskrift i fråga om beställningen. Kunden skall få kopia av den ifyllda blanketten, såvida inte detta på grund av särskilda skäl är obehövligt.

Leveranstid skall, om inte särskilda skäl föranleder annat, anges av verkstaden vid beställningen av reparationen.

B. Kostnad för reparation

1. Den prissättning som verkstaden tillämpar när beställningen sker skall gälla om inte kunden och verkstaden kommer överens om annat. Prissättningen gäller arbete, reservdelar, tillbehör, material, frakt, telefonsamtal samt budsändning.

2. När kunden tillhandahåller reservdelar eller tillbehör får verkstaden öka priset för reparationen som kompensation för utebliven marginal på delarna och tillbehören. Kunden skall upplysas om storleken av sådan prisökning innan arbetet påbörjas. Har upplysning ej lämnats får högre pris för reparationen inte tas ut.

C. Prisuppgift

Verkstaden är bunden av prisuppgift som lämnas av verkmästare eller annan person i ansvarig ställning. Prisuppgift som av verkstaden betecknas som ungefärlig får inte överskridas med mer än 25 procent, såvida inte annat överenskommmits.

Har ett "högsta pris" för reparationen angivits av kunden får detta pris inte överskridas.

Prisuppgift eller överenskommet "högsta pris" skall av verkstaden antecknas på den kopia av beställningsblankett eller arbetsorder som lämnas till kunden.

D. Tilläggsarbete

Skulle det under reparationsarbetets gång visa sig nödvändigt eller lämpligt att utöka arbetet gäller följande: Verkstaden skall ta kontakt med kunden såvida det inte rör sig om åtgärd av obetydlig kostnad. Om verkstaden inte lyckas anträffa kunden är kunden ändå betalningsskyldig för tilläggsarbetet under förutsättning att det avser trafiksäkerhetsbrister eller åtgärder som det vore ekonomiskt oförsvarligt att inte låta utföra samtidigt med det beställda arbetet. Debitering för tilläggsarbeten, som inte uttryckligen medgivits av kunden, får dock aldrig överstiga 25 procent av priset för det ursprungligen avtalade arbetet. Har ett "högsta pris" angivits av kunden får tilläggsarbeten inte debiteras kunden utan att särskild överenskommelse träffas om tilläggsarbetena.

E. Verkstadens ansvar för fordonet

1. Verkstaden skall hålla fordonet skyddat mot stöld och åverkan. För kvarlämnade föremål (t ex kameror, pälsar, kassettradioapparater) som inte hör till den normala utrustningen har verkstaden inget ansvar. Kunden bör upplysas därom på lämpligt sätt.

2. Om inte annat framgår av omständigheterna anses fordonet ha blivit avlämnat till verkstaden när nycklarna till fordonet överlämnats till företrädare för verkstaden. Kunden skall tala om var fordonet finns. Fordonet skall låsas om det inte lämnas under verkstadens omedelbara uppsikt.

3. Har kunden kommit överens med verkstaden om att fordonet skall ställas utanför verkstaden efter reparationen upphör verkstadens ansvar då fordonet placerats på överenskommen plats och låsts.

F. Leveranstid

1. Det åligger verkstaden att iaktta utlovad leveranstid.

2. Försenas leveransen på grund av att uppdraget utökats, skall ny leveranstid bestämmas. Detta gäller även om under reparationen skäl framkommit att utöka arbetet enligt punkt D och kunden ej genast kunnat informeras härom.

3. Kan kunden påvisa en direkt förlust på grund av att fordonet inte levererats i tid utgår skälig ersättning för den tid som fordonet funnits på verkstaden utöver den angivna leveransdagen. Ersättningen skall bestämmas lägst till det belopp per dag som motsvarar den stilleståndsersättning som gäller enligt försäkringsbranschens villkor. Rätt till sådan ersättning föreligger ej vid försening enligt punkt F 2.

Har verkstaden inte påbörjat arbetet vid den tidpunkt som angivits för leverans har kunden rätt att återkalla reparationsuppdraget.

4. Fordonet skall lämnas och hämtas vid den tidpunkt som överenskommits. Om någon leveranstid inte har bestämts skall fordonet hämtas senast dagen efter det kunden fått besked om att reparationen är klar.

G. Kostnad för förvaring

1. Verkstaden har rätt till skälig ersättning för förvaring av reparerat fordon från och med dagen efter överenskommen leveransdag. Om bestämd leveransdag inte har avtalats gäller samma rätt från och med dagen efter det kunden underrättats om att fordonet är leveransklart.

2. Om preciserat reparationsuppdrag inte lämnats har verkstaden rätt att ta betalt för förvaringen från och med fjärde dagen från inlämningsdagen eller från den dag då den som skall

beställa reparationen har underrättats om att fordonet är inlämnat.

H. Betalning av reparation

1. Kontant betalning vid leveransen gäller såvida inte annat överenskommits. Verkstaden har rätt att kräva deposition innan arbetet påbörjas. Som kontant betalning räknas även Köpkort och motsvarande av verkstaden accepterad betalningsform.
2. Om inte reparationen betalas kontant eller om inte särskild överenskommelse om betalningen träffas senast när fordonet hämtas, har verkstaden rätt att enligt gällande lag hålla kvar fordonet.
3. Skulle det bli tvist om kostnaden för reparationen kan kunden få ut fordonet genom att deponera det omtvistade beloppet hos bank och betala återstående del till verkstaden. När beloppet deponeras skall det anges att det får disponeras av den part som enligt överenskommelse, skiljedom eller domstolsavgörande är berättigad till beloppet.
4. Har fordonet lämnats ut trots att kunden inte betalt kontant eller gjort deposition av omtvistat belopp kan verkstaden kräva ränta om inte annat överenskommits. Sådan ränta debiteras efter 30 dagar och beräknas med 12 procent årlig ränta.
5. Kreditavgift, fakturaavgift och kostnad för förvaring får tas ut av verkstaden under förutsättning att kunden i förväg informeras om att sådan avgift tillämpas.
6. Om kunden inte hämtar fordonet och inte betalar reparationen inom sex månader efter det arbetet slutförts och inom två månader efter det kunden anmodats att hämta fordonet har verkstaden rätt enligt gällande lag att sälja fordonet. Verkstaden kan dessförinnan använda rättsliga åtgärder för att få ut betalning av kunden.

J. Verkstadens ansvar för utfört arbete

Reparationer skall utföras med omsorg och på fackmässigt sätt. Skulle den beräknade kostnaden för en reparation inte stå i rimlig proportion till fordonets marknadsvärde före reparationen, bör verkstaden avråda kunden från att låta utföra reparationen. Anser verkstaden att en reparation kan utföras endast "provisoriskt" skall verkstadens bedömning klart anges för kunden.

K. Garanti

1. Verkstaden ansvarar för utförda reparationer under sex månader räknat från leveransdagen. Dock upphör verkstadens ansvar alltid när fordonet körts 750 mil efter reparationen. Garantin gäller under förutsättning att fordonet används för normalt bruk och inte för t ex biltävling eller träning för tävlingskörning.
Garantin innebär att felaktig reparation skall avhjälpas kostnadsfritt av verkstaden.
Transportkostnader och övriga indirekta kostnader ersätts endast om verkstaden har gjort sig skyldig till vårdslöshet genom att åsidosätta väsentliga krav på trafiksäkerhet eller fackmässigt utförande.
2. Verkstaden påtar sig inget garantiansvar för reparationer som betecknas som provisoriska och inte heller för reparationer som kunden beställt trots att verkstaden klart avrått från att låta utföra dem. Verkstaden skall göra anteckning om sådan begränsning av ansvaret på beställning, faktura eller annan handling som lämnas till kunden.
3. För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma garantiansvar mot kunden som vederbörande leverantör lämnar i sina garantibestämmelser. Om leverantörens garanti är av mindre omfattning än reparationsgarantin skall kunden göras uppmärksam på detta.
4. I fråga om reservdelar och tillbehör som kunden tillhandahåller själv har verkstaden inte något garantiansvar.

L. Klagomål

Finner kunden anledning att anmärka på reparationen skall han göra en reklamation till verkstaden *snarast möjligt*. Om reklamationen är berättigad har verkstaden både rätt och skyldighet att avhjälpa felet.
Om felet inte avhjälps snarast möjligt är kunden berättigad till skälig ersättning för dröjsmålet.
Om fordonet, när felet uppkommer, finns på annan ort skall kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är inte skyldig att ersätta reparationsåtgärder som kunden beordrat på annan verkstad, såvida inte kunden först bevisligen har kontaktat verkstaden, och denna inte velat beakta reklamationen, trots att denna varit berättigad.

M. Tvist

Om en tvist mellan kund och verkstad inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna bör tvisten i första hand hänskjutas till Allmänna Reklamationsnämnden, om ärendet faller inom denna nämnds kompetensområde.

N. Allmänt

1. Som kund räknas även beställare som är ombud för kunden.
2. Kunden har rätt att delta i reparationsarbetet endast om särskild överenskommelse träffats om detta.
3. Uppdrag att reparera fordonet innebär även att erforderliga provkörningar får göras.
4. Verkstaden lämnar mottagningskvitto på fordonet om kunden önskar detta. När fordonet avhämtas skall kunden underteckna erkännande att fordonet mottagits.
5. Utbytta delar och tillbehör lämnas till kunden om kunden begär detta när fordonet lämnas in. I annat fall har verkstaden ingen skyldighet att förvara utbytta delar.
6. Utnyttjas annat företag för en viss del av arbetet, får verkstaden debitera transport- och hanteringskostnader som har samband med detta arbete. Kunden skall underrättas härom senast när fordonet lämnas in.
7. Vad som sagts om reparation gäller även i tillämpliga delar bärgning, bogsering, kontroll, tillsyn, monterings- och ändringsarbeten på fordon och andra reparationsobjekt.
8. Om fordonet tagits om hand utanför verkstaden, gäller i tillämpliga delar vad som sagts om verkstadens område den plats där reparation eller bärgning har utförts.
9. Verkstadens debiteringsunderlag för reparationen skall sparas ett år efter reparationsdatum. Specificerad räkning skrivs ut om kunden begär detta. ☆ ☆ ☆

MRF:s KUNDSKYDD är en säkerhet för kunder som anlitar verkstäder anslutna till Motorbranschens Riksförbund.
Uppkommer tvist mellan kunden och verkstaden äger kunden hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden. Verkstaden är underkastad nämndens avgörande om även kunden respekterar detta och inte drar tvisten inför domstol.
Under förutsättning att verkstaden var ansluten till MRF när reparationen skedde åtnjuter kunden MRF:s kundskydd innebärande att MRF svarar för att kunden erhåller den ersättning nämnden eventuellt rekommenderat. Skulle köparen inte godta nämndens avgörande utan drar tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.

Bilaga 2:1 a

regler för reparationer

MOTORBRANSCHENS RIKSFÖRBUND M R F

från den 1 juli 1979 antagna efter överläggningar med KO:

Beställning av reparation

Reparationsuppdraget antecknas på en beställningsblankett eller arbetsorder även om kunden lämnar skriftlig beställning. Verkstaden kan begära kundens underskrift i fråga om beställningen. Kunden skall få kopia av den ifyllda blanketten, såvida inte detta på grund av särskilda skäl är obehövligt. Leveranstid skall, om inte särskilda skäl föranleder annat, anges av verkstaden vid beställningen av reparationen.

Prisinformation

Verkstaden skall lämna prisuppgift som omfattar hela det beställda arbetet. Prisuppgiften skall innefatta gällande mervärdeskatt (moms).

Om uppdraget är alltför ospecificerat eller annan orsak av liknande karaktär föreligger kan verkstaden lämna ett ungefärligt pris eller i undantagsfall underlåta att lämna prisuppgift.

Verkstaden skall under alla omständigheter informera kunden om att prisuppgift inte kan lämnas och anledningen till att så är fallet.

Prisuppgift eller av kunden angivet "högsta pris" skall av verkstaden antecknas på beställningsblankett eller liknande som lämnas till kunden.

Kostnad för reparation

1 Den prissättning som verkstaden tillämpar när beställningen sker skall gälla om inte kunden och verkstaden kommer överens om annat. Prissättningen gäller arbete, reservdelar, tillbehör, material, frakt, telefonsamtal samt budsändning.

2 När kunden tillhandahåller reservdelar eller tillbehör får verkstaden öka priset för reparationen som kompensation för utebliven marginal på delarna och tillbehören. Kunden skall upplysas om storleken av sådan prisökning innan arbetet påbörjas. Har upplysning ej lämnats får högre pris för reparationen inte tas ut.

Ändring av pris

Verkstaden är bunden av prisuppgift som lämnas av verkmästare, kundmottagare eller av annan anställd som framstår som person i ansvarig ställning.

Har ett "högsta pris" angivits av kunden får detta pris inte överskridas.

Har verkstaden lämnat ett ungefärligt pris får detta inte överskridas med mer än 15 procent såvida inte verkstaden kan göra sannolikt att annan överenskommelse träffats.

Överskridande av prisuppgift får aldrig ske med mer än sammanlagt 25 procent oavsett att prisuppgiften betecknats som ungefärlig och tilläggsarbete tillkommit om inte verkstaden kan göra sannolikt att ny överenskommelse träffats med kunden.

Tilläggsarbete

Skulle det under reparationsarbetets gång visa sig nödvändigt eller lämpligt att utöka arbetet gäller följande:

Verkstaden skall ta kontakt med kunden såvida det inte rör sig om åtgärd av obetydligt kostnad. Om verkstaden inte lyckas anträffa kunden är kunden ändå betalningsskyldig för tilläggsarbetet under förutsättning att det avser trafiksäkerhetsbrister eller åtgärder som det vore ekonomiskt oförsvarligt att inte låta utföra samtidigt med det beställda arbetet. Debitering för tilläggsarbeten, som inte uttryckligen medgivits av kunden, får dock aldrig överstiga 15 procent av priset för det ursprungligen avtalade arbetet. Har ett "högsta pris" angivits av kunden får tilläggsarbeten inte debiteras kunden utan att särskild överenskommelse träffas om tilläggsarbetena.

Verkstadens ansvar för fordonet



1 Verkstaden skall hålla fordonet skyddat mot stöld och åverkan. För kvarlämnade föremål (t ex kameror, pälsar, kassettradioapparater) som inte hör till den normala utrustningen har verkstaden inget ansvar. Kunden bör upplysas därom på lämpligt sätt.

2 Om inte annat framgår av omständigheterna anses fordonet ha blivit avlämnat till verkstaden när nycklarna till fordonet överlämnats till företrädare för verkstaden. Kunden skall tala om var fordonet finns. Fordonet skall låsas om det inte lämnas under verkstadens omedelbara uppsikt.

3 Har kunden kommit överens med verkstaden om att fordonet skall ställas utanför verkstaden efter reparationen upphör verkstadens ansvar då fordonet placerats på överenskommen plats och låsts.

Leveranstid

1 Det åligger verkstaden att iaktta utlovad leveranstid.

2 Försenas leveransen på grund av att uppdraget utökats, skall ny leveranstid bestämmas. Detta gäller även om under reparationen skäl framkommit att utöka arbetet enligt punkt "Tilläggsarbete" och kunden ej genast kunnat informeras härom.

3 Kan kunden påvisa en direkt förlust på grund av att fordonet inte levererats i tid utgår skälig ersättning för den tid som fordonet funnits på verkstaden utöver den angivna leveransdagen. Ersättningen skall bestämmas lägst till det belopp per dag som motsvarar den stilleståndsersättning som gäller enligt försäkringsbranschens villkor. Rätt till sådan ersättning föreligger ej vid försening enligt punkt 2 "Leveranstid".

Har verkstaden inte påbörjat arbetet vid den tidpunkt som angivits för leverans har kunden rätt att återkalla reparationsuppdraget.

4 Fordonet skall lämnas och hämtas vid den tidpunkt som överenskommits. Om någon leveranstid inte har bestämts skall fordonet hämtas senast dagen efter det kunden fått besked om att reparationen är klar.

Kostnad för förvaring

1 Verkstaden har rätt till skälig ersättning för förvaring av reparerat fordon från och med dagen efter överenskommen leveransdag. Om bestämd leveransdag inte har avtalats gäller samma rätt från och med dagen efter det kunden underrättats om att fordonet är leveransklart.

2 Om preciserat reparationsuppdrag inte lämnats har verkstaden rätt att ta betalt för förvaringen från och med fjärde dagen från inlämningsdagen eller från den dag då den som skall beställa reparationen har underrättats om att fordonet är inlämnat.

Betalning av reparation

1 Kontant betalning vid leveransen gäller såvida inte annat överenskommits.

Verkstaden har rätt att kräva deposition innan arbetet påbörjas. Som kontant betalning räknas även Köpkort och motsvarande av verkstaden accepterad betalningsform.

2 Kunden har rätt att på begäran erhålla redovisning av materialkostnad och arbetskostnad. Av redovisningen bör även framgå till vilka arbetskostnadsposter respektive materialkostnad är hänförlig.



3 Kunden äger rätt att få ut fordonet mot erläggande av det slutligen överenskomna priset med den ändring av detta som medges enligt villkoren för ungefärlig prisuppgift samt verkstadens rätt till ersättning för tilläggsarbete.

4 Om inte reparationen betalas kontant eller om inte särskild överenskommelse om betalning träffas senast när fordonet hämtas, har verkstaden rätt att enligt gällande lag hålla kvar fordonet.

5 Skulle det bli tvist om kostnaden för reparationen kan kunden i den mån punkt 3 "Betalning av reparation" inte är tillämplig få ut fordonet genom att deponera det omtvistade beloppet hos bank och betala återstående del till verkstaden. När beloppet deponeras skall det anges att det får disponeras av den part som enligt överenskommelse, rekommendation av allmänna reklamationsnämnden, skiljedom eller domstolsavgörande är berättigad till beloppet etc.

6 Har fordonet lämnats ut trots att kunden inte betalt kontant eller gjort deposition av omtvistat belopp kan verkstaden kräva ränta om inte annat överenskommits. Sådan ränta debiteras efter 30 dagar och beräknas med 12 procent årlig ränta.

7 Kreditavgift, fakturaavgift och kostnad för förvaring får tas ut av verkstaden under förutsättning att kunden i förväg informerats om att sådan avgift tillämpas.

8 Om kunden inte hämtar fordonet och inte betalar reparationen inom sex månader efter det arbetet slutförts och inom två månader efter det kunden anmodats att hämta fordonet har verkstaden rätt enligt gällande lag att sälja fordonet. Verkstaden kan dessförinnan använda rättsliga åtgärder för att få ut betalning av kunden.

Verkstadens ansvar för utfört arbete

Reparationer skall utföras med omsorg och på fackmässigt sätt. Skulle den beräknade kostnaden för en reparation inte stå i rimlig proportion till fordonets marknadsvärde före reparationen, bör verkstaden avråda kunden från att låta utföra reparationen. Anser verkstaden att en reparation kan utföras endast "provisoriskt" skall verkstadens bedömning klart anges för kunden.

Garanti

1 Verkstaden ansvarar för utförda reparationer under sex månader räknat från leveransdagen. Dock upphör verkstadens ansvar alltid när fordonet körts 750 mil efter reparationen. Garantin gäller under förutsättning att fordonet används för normalt bruk och inte för t ex biltävling eller träning för tävlingskörning.

Garantin innebär att felaktig reparation skall avhjälpas kostnadsfritt av verkstaden.

Transportkostnader och övriga indirekta kostnader ersätts endast om verkstaden har gjort sig skyldig till vårdslöshet genom att åsidosätta väsentliga krav på trafiksäkerhet eller fackmässigt utförande.

2 Verkstaden påtar sig inget garantiansvar för reparationer som betecknas som provisoriska och inte heller för reparationer som kunden beställt trots att verkstaden klart avrått från att låta utföra dem. Verkstaden skall göra anteckning om sådan begränsning av ansvaret på beställning, faktura eller annan handling som lämnas till kunden.

3 För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma garantiansvar mot kunden som vederbörande leverantör lämnar i sina garantibestämmelser. Om leverantörens garanti är av mindre omfattning än reparationsgarantin skall kunden göras uppmärksam på detta.

Klagomål

Finner kunden anledning att anmärka på reparation skall han göra en reklamation till verkstaden **snarast möjligt.** Om reklamationen är berättigad har verkstaden både rätt och skyldighet att avhjälpa felet.

Om felet inte avhjälps snarast möjligt är kunden berättigad till skälig ersättning för dröjsmålet.

Om fordonet, när felet uppkommer, finns på annan ort skall kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är inte skyldig att ersätta reparationsåtgärder som kunden beordrat på annan verkstad, såvida inte kunden först besvisligen har kontaktat verkstaden, och denna inte velat beakta reklamationen, trots att denna varit berättigad.

Tvist

Om en tvist mellan kund och verkstad inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna bör tvisten i första hand hänskjutas till allmänna reklamationsnämnden, om ärendet faller inom denna nämnds kompetensområde.

Allmänt

1 Som kund räknas även beställare som är ombud för kunden.

2 Kunden har rätt att delta i reparationsarbetet endast om särskild överenskommelse träffats om detta.

3 Uppdrag att reparera fordonet innebär även att erforderliga provkörningar får göras.

4 Verkstaden lämnar mottagningskvitto på fordonet om kunden begär detta. När fordonet avhämtas skall kunden underteckna erkännande att fordonet mottagits.

5 Utbytta delar och tillbehör lämnas till kunden om kunden begär detta när fordonet lämnas in. I annat fall har verkstaden ingen skyldighet att förvara utbytta delar.

6 Utnyttjas annat företag för en viss del av arbetet, får verkstaden debitera transport- och hanteringskostnader som har samband med detta arbete. Kunden skall underrättas härom senast när fordonet lämnas in.

7 Vad som sagts om reparation gäller även i tillämpliga delar bärgning, bogsering, kontroll, tillsyn, monterings- och ändringsarbeten på fordon och andra reparationsobjekt.

8 Om fordonet tagits om hand utanför verkstaden, gäller i tillämpliga delar vad som sagts om verkstadens område den plats där reparation eller bärgning har utförts.

9 Verkstadens debiteringsunderlag för reparationen skall sparas ett år efter reparationsdatum.



MRF:s KUNDSKYDD är en säkerhet för kunder som anlitar verkstäder anslutna till Motorbranschens Riksförbund.

Uppkommer tvist mellan kunden och verkstaden äger kunden hänskjuta tvisten till allmänna reklamationsnämnden. Verkstaden är underkastad nämndens avgörande om även kunden respekterar detta och inte drar tvisten inför domstol.

Under förutsättning att verkstaden var ansluten till MRF när reparationen skedde åtnjuter kunden MRF:s kundskydd innebärande att MRF svarar för att kunden erhåller den ersättning nämnden eventuellt rekommenderat. Skulle kunden inte godta nämndens avgörande utan dra tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.

Bilaga 2:2

Reparationsgaranti RR 74

Köparen kan utnyttja företagets service även efter den ettåriga garantitidens utgång, men då måste han naturligtvis själv betala kostnaden för reparationen.

Eftersom apparaten begagnats under längre tid medför en reparation självfallet ej att apparaten blir i samma skick som ny utan endast en bättring av apparatens funktionsmöjligheter. Om apparaten är gammal eller om kunden endast begärt utbyte eller reparation av vissa delar av apparaten, är det möjligt att apparaten trots reparationen ej fungerar tillfredsställande.

Däremot skall de delar som utbytts fungera tillfredsställande och det nedlagda arbetet skall vara fackmannamässigt utfört.

Om köparen vänder sig till företaget eller till av detta anvisad verkstad, gäller nedanstående reparationsgaranti:

1. FÖRETAGETS ANSVAR FÖR UTFÖRD REPARATION

Nedanstående företag garanterar att efter av kund särskilt beordrad reparation av apparat de delar, som har utbytts, fungerar tillfredsställande och att det arbete som nedlagts blivit fackmannamässigt utfört. Om det vid normalt bruk i enskilt hushåll inom Sverige visar sig, att det finns fel i utbytta delar eller i utfört arbete och om kunden reklamerat felen inom tre månader efter mottagandet av apparaten, förbinder företaget sig att på egen bekostnad avhjälpa felet genom reparation av samma omfattning som den av kunden ursprungligen beordrade.

2. TRANSPORTRISK OCH TRANSPORTKOSTNAD FÖR LÄTTARE APPARATER

Med lättare apparater avses radio, bilradio, bilbandspelare, bilradiobandspelare, TV-mottagare med en bildstorlek under 19 tum, bandspelare, skivspelare, stereoanläggningar o.dyl.

För avhjälpande av fel i reparation av sådan lättare apparat skall kunden inlämna apparaten till företaget. Om kunden i stället väljer att försända apparaten till företaget skall denna transport ske på kundens egen risk och bekostnad. Företaget åtar sig att efter avhjälpande av felet på egen risk och bekostnad återsända apparaten till kundens närmaste post- eller godsstation inom Sverige.

3. TRANSPORTRISK OCH TRANSPORTKOSTNAD FÖR TYNGRE APPARATER

Med tyngre apparater avses TV-mottagare med en bildstorlek om minst 19 tum och videobandspelare.

Företaget äger välja mellan att avhjälpa fel i reparation av sådan tyngre apparat hos kunden eller i reparationsverkstad. Inom det egna serviceområdet bekostar företaget i det förra fallet resor och restid för företagets personal och i det senare fallet frakt till och från företaget. Till och från orter som icke utan svårighet kan nås med dagliga, allmänna kommunikationsmedel, eller som saknar fast landförbindelse med allmän väg, skall på grund därav tillkommande kostnad avseende resor och restid för företagets personal bekostas av kunden. Företagets ansvar avser endast transporter inom Sverige.

4. ANSVARSBEGRÄNSNING

Företagets ansvar för utförd reparation är begränsat till vad ovan anförts. Kunden äger således i anledning av bristande funktionsduglighet hos apparaten efter utförd reparation icke kräva ersättning eller framställa andra anspråk än ovan anförts.

Färgbildrör

Om fel i färgbildrör reklamerats inom ett år från leveransdagen gäller bestämmelserna i RR 74. Om fel i färgbildrör reklamerats inom en tid av 1—3 år från leveransdagen, kan köparen utan kostnad erhålla ersättningsrör enligt särskilda bestämmelser i medföljande försäkringbrev eller motsvarande handling. Det bör observeras att arbets- och transportkostnad i samband med sådant bildrörsbyte skall bekostas av köparen.

Bilaga 2:3

Reparationsgaranti EHL 74

Om reparation utförs enligt Garanti EHL 74 gäller dessa bestämmelser. För alla andra reparationer gäller reparationsgaranti EHL 74. Om EHL Serviceåtagande — 3 år är tillämpligt är konsuments kostnader för reparation begränsade enligt Serviceåtagandets bestämmelser.

Eftersom apparaten är begagnad medför en reparation ej att apparaten blir i samma skick som ny utan endast en förbättring av apparatens funktioner. Detsamma gäller om kunden endast begärt utbyte eller reparation av vissa delar av apparaten.

Reparationsgarantin innebär att de delar som utbytts skall fungera tillfredsställande och att det nedlagda arbetet skall vara fackmannamässigt utfört.

1. FÖRETAGETS ANSVAR FÖR UTFÖRD REPARATION:

Nedanstående företag garanterar att efter av kund särskilt beordrad reparation av apparat de delar, som har utbytts, fungerar tillfredsställande och att det arbete som nedlagts blivit fackmannamässigt utfört. Om det vid normalt bruk i enskilt hushåll inom Sverige visar sig, att det finns fel i utbytta delar eller i utfört arbete och om kunden reklamerat felet inom tre månader efter mottagandet av apparaten, förbinder företaget sig att på egen bekostnad avhjälpa felet genom reparation av samma omfattning som den av kunden ursprungligen beordrade.

2. TRANSPORTRISK OCH TRANSPORTKOSTNAD FÖR LÄTTARE ELEKTRISKA HUSHÅLLSAPPARATER:

Med lättare apparater avses strykjärn, bordskallmanglar, bordsstrykmaskiner, dammsugare, golvbonare, kokhällar, brödrostar, vispar, köksmaskiner, elektriska radiatorer med lös anslutning, rakapparater, torkhuvar, kvartslampor.

För avhjälpande av fel i reparation av sådan lättare apparat skall kunden inlämna apparaten till företaget. Om kunden i stället väljer att försända apparaten till företaget skall denna transport ske på kundens egen risk och bekostnad. Företaget åtar sig att efter avhjälpande av felet på egen risk och bekostnad återsända apparaten till kundens närmaste post- eller godsstation inom Sverige.

3. TRANSPORTRISK OCH TRANSPORTKOSTNAD FÖR TYNGRE ELEKTRISKA HUSHÅLLSAPPARATER:

Med tyngre apparater avses kylskåp, frysskåp, frysboxar, tvättmaskiner, centrifuger, torktumlare, torkskåp, andra strykmaskiner än bordsstrykmaskiner, andra kallmanglar än bordskallmanglar, diskmaskiner, fullhöjdsspisar, bänkspisar, spisdiskar, inbyggnadsugnar, köksfläktar, radiatorer med fast anslutning.

Företaget äger välja mellan att avhjälpa fel i reparation av sådan tyngre apparat hos kunden eller i reparationsverkstad. Inom Sverige bekostar företaget i det förra fallet resor och restid för företagets personal och i det senare fallet frakt till och från företaget. Till och från orter som icke utan svårighet kan nås med dagliga, allmänna kommunikationsmedel eller som saknar fast landförbindelse med allmän väg, skall på grund därav tillkommande kostnad avseende resor och restid för företagets personal bekostas av kunden. Företagets ansvar avser endast transport inom Sverige.

4. ANSVARSBEGRÄNSNING

Företagets ansvar för utförd reparation är begränsat till vad ovan anförts. Kunden äger således i anledning av bristande funktionsduglighet hos apparaten efter utförd reparation icke kräva ersättning eller framställa andra anspråk än ovan anförts.

Bilaga 2:4

ALLMÄNNA LEVERANSBESTÄMMELSER

för vit- och kemtvätt antagna av Sveriges Tvätteriförbund efter överläggningar med Konsumentombudsmannen.

1. Vid inlämning av vittvätt bör av kunden upprättad tvättnota åtföljа tvättgodset, som kontrollräknas av tvättföretagets personal. Skulle kontrollräkningen visa avvikelse mot tvättnotan underrättas kunden. I de fall då kunden inte lämnat någon tvättnota är tvättföretagets kontrollräkning bindande.

   Vid inlämning av gods till kemisk tvätt skall plaggens antal och typ anges på inlämningskvitto som överlämnas till kunden.

2. Vid mottagande av tvätt skall tvättföretaget tillfråga kunden om vilka åtgärder (tvätt, mangling, fläckborttagning, pressning osv) kunden önskar skall vidtas med tvätten.

   Då besked om vilka åtgärder som skall vidtas med tvätten ej kunnat erhållas skall vittvätt respektive kemtvätt levereras enligt det billigaste av de alternativ tvättföretaget erbjuder.

3. Tvättföretaget förbinder sig att utföra ett fackmässigt arbete och att följa de skötselråd enligt VDN:s norm som kan finnas infästade i tvättgodset.

   Tvättföretaget ansvarar för sådana skador (mekaniska skador, frätskador, krympningar, formförändringar etc) som kan härledas till felaktig hantering eller behandling av tvättgodset.

   Saknas skötselråd enligt VDN:s norm väljer tvättföretaget behandlingsform.

4. Anser sig tvättföretaget efter en fackmässig bedömning inte kunna ta ansvaret beträffande visst material, i fråga om knappar och spännen eller vid utförande av färgning har tvättföretaget rätt att friskriva sig från ansvar. Detta skall ske genom att kunden delges en skriftlig reservation som fästes vid inlämningskvittot. I reservationen skall tydligt anges de skador (krympning, formförändring, sprödning, avfärgning osv) för vilka tvättföretaget inte ansvarar. Friskrivning beträffande material och tillbehör får ej ske om plagget etc är försett med skötselråd enligt VDN:s norm.

5. Leverans fullgörs inom utlovad tid. Kan kunden påvisa en direkt förlust på grund av att visst plagg inte levererats i tid utgår ersättning. Ersättningen skall motsvara högst fem gånger priset för den tjänst som ej utförts i rätt tid.

   Tvätteriet är dock inte ansvarigt för skada på grund av leveransförsening då förseningen beror på omständigheter som legat utanför tvätteriets kontroll.

6. Leverans sker mot kontant betalning om inte annat överenskommits.

7. Då kunden hämtar färdigt tvättgods, skall inlämningsbevis företes.

8. Anmärkningar på grund av skador eller mot arbetets utförande skall göras före användandet och senast inom en månad efter godsets avhämtande.

   Vid avhämtandet av godset skall kunden - muntligen eller genom en bipacksedel - göras uppmärksam på att han bör undersöka tvätten före användandet och alltid inom sagda tid.

9. Om inlämnad tvätt ej avhämtas inom 6 månader efter det arbetet slutförts och inom 2 månader efter det kunden anmodats att avhämta tvätten har tvättföretaget rätt att enligt gällande lag försälja godset.

10. Eventuella tvister rörande tvättskador bör - om parterna inte kan nå uppgörelse - i första hand hänskjutas till avgörande av Allmänna reklamationsnämnden.

    Tvättföretag som antagit ovanstående leveransbestämmelser förbinder sig att följa reklamationsnämndens utslag.

Tvättföretag anslutet till Sveriges Tvätteriförbund har enligt detta förbunds stadgar åtagit sig att följa reklamationsnämndens utslag. Sker ej detta kan kunden vända sig till Sveriges Tvätteriförbunds kansli, Nytorgsgatan 17, 116 22 Stockholm, tel. 08/ 44 05 20, som i så fall ikläder sig tvättföretagets skyldigheter mot kunden.

SVERIGES TVÄTTERIFÖRBUND

Bilaga 2:5

NYHET!

Nu även med KOSTNADSGARANTI för större trygghet

System Avanti erbjuder nu även garanti för att man endast behöver betala en brunn som ger vatten:

Om efter avslutat arbete tillrinningen i brunnen understiger*) l/tim eller*) l/dygn (garantivolym), sker endast fakturering av så stor andel av kostnaden för den utförda brunnsborrningen (enl. offert/beställning) som den erhållna tillrinningen utgör (i procent) av garantivolymen. Understiger tillrinningen*) l/tim sker **ingen** fakturering.

SÄRSKILDA BESTÄMMELSER

1. Vi äger rätt att efter borrningen inom 6 månader vidtaga tillrinningsförbättrande åtgärder i brunnen. Brunnen får därför under denna tid ej byggas in eller byggas för. Åtgärderna sker utan kostnad för kunden.

2. Om tillrinningen inom 1 år efter avslutat arbete minskar så att den kommer att understiga garantivolymen, och beror detta icke på åtgärder från kundens sida eller på åtgärder i grannskapet såsom sprängningar, utgrävningar etc., vilka kan konstateras klart ha minskat vattentillrinningen i kundens brunn, förbinder vi oss att antingen vidtaga tillrinningsförbättrande åtgärder enligt pkt 1 så att garantivolymen uppnås eller kreditera enligt ovan angiven garanti.

3. Vid osäkerhet om den faktiska tillrinningen sker exakt bestämning genom provpumpning under minst ett dygn genom vår försorg. Tillgång till elström måste därvid finnas.
   Vid av kund påfordrad provpumpning som påvisar tillrinning över fakturagrundande tillrinning sker debitering av provpumpningen. I övrigt sker provpumpning utan kostnad för kunden.

4. En förutsättning för garantins tillämpning är att farbar väg finns fram till borrplatsen för genomförande av bearbetningsåtgärder enligt pkt 1

5. Påfordrar kunden att borrningen skall avbrytas på ett grundare djup än*) m gäller **ej** denna kostnadsgaranti.

6. Kostnadsgarantin omfattar **ej** åtaganden beträffande vattenkvaliteten.

*) Dessa värden bestäms regionalt av de geologiska (mark-) förhållanden som råder i landets olika delar

Kontakta närmaste Avanti-borrare för information om gränserna på din ort!

SYSTEM FÖR BRUNNSBORRNING Avanti

Bilaga 2:6

Måleribranschens Reklamationsfond

REGLER FÖR REPARATIONS- OCH UNDERHÅLLSARBETEN FÖR MEDLEMMAR TILLHÖRANDE MÅLERIBRANSCHENS REKLAMATIONSFOND

1. Reglernas giltighet

Omfattning

1.1 Reglerna avser reparations-, underhållsarbeten, mindre ombyggnads- och nybyggnadsarbeten.

Andra leveransbestämmelser

1.2 Reglerna avser ej arbeten som enligt parternas avtal helt eller delvis regleras av andra leveransbestämmelser.

2. Regler för avtal och leverans

Ritningar o. dyl.

2.1 Alla ritningar och tekniska handlingar som part överlämnat förblir dennes egendom. Den andra parten får endast använda, reproducera eller delge tredje man sådan handling, om det fordras för att det med handlingens överlämnande avsedda syftet skall kunna uppnås.

Preliminärt pris

2.2 Entreprenören är bunden av prisuppgift som lämnats för det beställda arbetet. Har ett uppgivet pris betecknats som ungefärligt, får det inte överskridas med mer än 15 %, såvida inte annat överenskommits.

Har ett "högsta pris" för arbetet angivits av kunden, får detta pris inte överskridas.

Debiteringsgrunder

2.3 Där icke annat särskilt angivits skall fakturan specificeras enligt Måleribranschens normkalkyl. På fakturan skall mervärdeskattebeloppet särskilt anges.

Mervärdeskatt

2.4 Lämnade prisuppgifter inklúderar mervärdeskatt. Om skatt eller annan allmän avgift avseende arbete och material tillkommer, bortfaller eller ändras efter anbudsdagen skall priset i motsvarande mån justeras.

Material

2.5 Entreprenören förbinder sig att, om annat icke uttryckligen avtalats, använda material av fullgod kvalitet.

Arbeten som ej ingår

2.6 Om icke annat uttryckligen överenskommits, ingår ej rengöring och städning i entreprenörens åtaganden.

Garanti

2.7 För utfört arbete och av entreprenören levererat material lämnas en garanti för brist och fel under en tid av ett år från arbetets färdigställande.

Arbetet skall anses färdigställt då kunden erhållit underrättelse härom från entreprenören eller, om sådan underrättelse ej skett, dagen för slutfakturans utställande.

Reklamation

2.8 Entreprenören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål och utan kostnad för kunden avhjälpa brist och fel som framträtt under garantitiden och som anmälts (reklamerats) till entreprenören inom skälig tid, normalt en månad, efter det brist eller fel konstaterats. Sker ej avhjälpande utan oskäligt dröjsmål äger kunden på sätt anges nedan i punkt 3.1 begära rättelse.

Tider

2.9 Om entreprenören på kundens begäran lämnat tidplan på beställda arbeten är entreprenören skyldig iaktta denna, därest han inte i god tid anmäler godtagbar motivering för ändring av tidplanen. För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger entreprenören rätt till erforderlig tidsförlängning, liksom för hinder som entreprenören inte kan lastas för.

Hävande

2.10 Har beställt arbete försenats får kunden häva avtalet om entreprenören inte efter uppmaning av kunden utför arbetet inom skälig tid under förutsättning dels att förseningen ej beror av kunden eller händelse för vilken kunden är ansvarig, dels att förseningen icke beror på omständighet som berättigar till tidsförlängning (se 2.9).

Om beställt arbete försenats så att det icke kan färdigställas inom överenskommen tid får kunden, oavsett vad som sagts i ovanstående stycke, även utan uppmaning häva avtalet under förutsättning att han betingat sig noggrant iakttagande av tiden för arbetets färdigställande.

Entreprenören har rätt att häva avtalet om det beställda arbetet icke kan påbörjas vid överenskommen tidpunkt till följd av omständigheter som beror på kunden eller om entreprenaden på grund av omständigheter som uppkommit utan parternas vållande måste avbrytas under så lång tid att förutsättningarna för avtalets fullgörande rubbats.

Entreprenören eller beställaren har rätt att häva avtalet om han har grundad anledning att anta att motparten är på obestånd.

Betalning

2.11 Betalning för utfört arbete skall erläggas inom 30 dagar efter erhållande av faktura. Härefter debiteras dröjsmålsränta med en procentsats som med fem procentenheter överstiger vid varje tidpunkt gällande diskonto.

Kunden äger dock rätt att innehålla ett belopp som svarar mot eventuella fel och brister på utfört arbete.

Ägareförbehåll

2.12 Levererat material förblir - i den omfattning lag medger - entreprenörens egendom till dess att arbetet blivit till fullo betalt.

3. Reklamation- och garantiorgan

Måleri-branschens Reklamationsfond

3.1 Medlemmarna i Målaremästarnas Riksförening är obligatoriskt anslutna till Måleribranschens Reklamationsfond, som lämnar en kollektiv garantiutfästelse. De seriösa och yrkeskunniga måleriföretagen kan härigenom ge kunderna en ytterligare försäkran om att man får ett fullgott yrkesarbete utfört.

I och med tillkomsten av Reklamationsfonden tillförsäkras kunderna

- ett års garanti på utfört arbete
- opartisk besiktning om så anses påkallat
- att eventuella fel och brister, som påvisas vid den opartiska besiktningen, blir tillrättade av respektive medlemsföretag eller genom Reklamationsfondens försorg.

För att Reklamationsfonden skall fungera snabbt och smidigt har regionala besiktningsmän utsetts. På besiktningsmännen har ställts stora krav på oväld, yrkeskunnighet och mångårig erfarenhet inom branschen för att både kunderna och medlemsföretagens berättigade krav skall kunna tillgodoses.

Kunden har rätt att anföra jäv mot besiktningsman.

Anmälan av tvist

3.2 Finner kunden att avhjälpande av fel och brister icke sker inom den i 2.8 föreskrivna tiden och önskar han utnyttja Reklamationsfondens kollektiva garantiutfästelse skall han hänskjuta tvisten till Måleribranschens Reklamationsfond och begära rättelse.

Ytterligare upplysningar och anvisningar:

Sundsvall	060/ 56 34 98
Falun	023/ 149 89
Stockholm	08/ 24 60 20
Norrköping	011/ 13 53 01
Göteborg	031/ 13 53 45
Malmö	040/ 97 81 30
Växjö	0470/278 25

Kundskydd

3.3 Sedan tvist hänskjutits till Måleribranschens Reklamationsfond låter Reklamationsfonden utföra erforderlig besiktning. Om det vid besiktningen konstateras berättigade anmärkningar svarar måleriföretaget för besiktningskostnaderna. I annat fall betalas kostnaderna av kunden.

Skulle medlem i Målaremästarnas Riksförening icke rätta fel och brister i enlighet med vad som rekommenderas av Måleribranschens Reklamationsfond uppdrar Reklamationsfonden åt annan medlem i Målaremästarnas Riksförening att utföra arbetet.

Preskription

3.4 För att kunna upptagas till behandling av Måleribranschens Reklamationsfond skall tvist hänskjutas dit senast två månader efter garantitidens utgång.

Bilaga 2:7

Gällande från 1 mars 1977

Gebo Golv Garanti

Golventreprenörernas Branschorganisations Leverans- och garantibestämmelser för konsumentsektorn

① Omfattning

1.1 Bestämmelserna avser sådana golv- och väggarbeten som av golvfirman utförs för konsumenter såsom ägare eller nyttjare av en- och tvåfamiljshus, fritidshus och bostadslägenheter.
Bestämmelserna avser endast sådana arbeten inkl material etc, som inte beräknas kosta mer än två vid avtalets ingående gällande basbelopp.
Bestämmelserna är dock tillämpliga även i de fall den totala kostnaden för arbetet inkl material etc överstiger det dubbla basbeloppet på grund av efter avtalets ingående tillkommande kostnadsstegringar och/eller sådant ändrings- och tilläggsarbete som har direkt samband med det ursprungligen avtalade uppdraget.

1.2 Bestämmelserna skall tillämpas i ovannämnda fall om inte annat uttryckligen angivits i avtal mellan parterna.

② Arbetets utförande

2.1 Arbetet skall utföras i enlighet med kundens uttalade önskemål, om golvfirman icke uttryckligen vid avtalets ingående meddelat kunden i vilka avseenden dessa önskemål ej kan godkännas av golvfirman. Arbetet skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Arbetet skall vidare utföras på ett sådant sätt att kostnaden inte överstiger vad som kan anses skäligt i förhållande till erhållet resultat. Vid bedömning av skäligheten skall hänsyn tagas bl a till under arbetstiden inträffade kostnadsökningar, förhållanden avseende förutsättningar för arbetets utförande varom golvfirman inte ägt eller bort äga kännedom samt ändrings- och tilläggsarbeten som påverkat förutsättningarna för utförande av arbetet.

③ Pris och debitering

3.1 Av golvfirman avgivet och av kunden antaget anbud är bindande för parterna, dock med rätt till ändring på grund av mellan parterna avtalade ändrings- och tilläggsarbeten. Golvfirmans prisuppgift bör lämnas skriftligen.
Har golvfirman lämnat en såsom ungefärlig betecknad prisuppgift, får vid debitering av det arbete prisuppgiften avsåg, denna inte överskridas med mer än 15 % under förutsättning att golvfirman antingen besöker arbetsplatsen före prisuppgiftens lämnande eller av kunden erhåller korrekta och fullständiga uppgifter till underlag för den lämnade prisuppgiften, exempelvis i form av skiss.
Har golvfirman lämnat en prisuppgift som angivits såsom "högsta pris" eller "takpris" får vid debitering av det arbete prisuppgiften avsåg, denna inte överskridas, såvida inte annat uttryckligen överenskommits.

3.2 Där icke annat särskilt angivits skall debitering ske efter vad som med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande, gängse marknadspris och övriga omständigheter är att anse som skäligt pris.

3.3 Anbud och prisuppgifter skall alltid inkludera mervärdeskatt eller kompletteras med otvetydig uppgift om att mervärdeskatt tillkommer med i procentsats och i penningar beräknat belopp. Mervärdeskatt skall alltid beräknas och debiteras efter vid varje tillfälle gällande grunder och procentsatser.

④ Arbetets omfattning mm

4.1 I golvfirmans åtagande ingår, om inte annat överenskommits, att tillhandahålla material, arbetskraft och hjälpmedel samt att stå för resor och transporter. Det åligger kunden att vidtaga de åtgärder som är nödvändiga för att arbetet skall kunna utföras i en följd utan hindrande avbrott.

4.2 Om inte annat uttryckligen överenskommits ingår inte i golvfirmans åtagande kontroll avseende fuktförekomst, ytplanhet och inte heller justering av brister i underlag. Ej heller innefattas av- och påhängning av dörrar, ur- och ikoppling av kylskåp, spis, disk- och tvättmaskin samt rengöring och städning.

4.3 Om ej annat uttryckligen överenskommits skall ytor som skall beläggas/beklädas vara väl rengjorda och beläggnings-/beklädnadsklara för angivet material. Vidare har förutsatts min + 18° C i lokal och underlag samt max 60 % relativ fuktighet i lokalen, vilket krävs för fackmannamässigt utförande.

⑤ Ansvarsbegränsning

5.1 Golvfirman ansvarar ej för fel och/eller skada på grund av att underlaget är olämpligt eller att det förekommer felaktigheter i detta, om kunden trots påpekanden från golvfirman förklarar att avhjälpande ej skall ske. Golvfirman fritar sig vidare från ansvar för fel, brister och skador som förorsakas av förhållanden som med normal branschkännedom ej kunnat förutses såsom fukt, otäthet till följd av rörelser i rör e d som genombryter golv/vägg, värmeslingor, ventilationstrummor och kapillärt ledande skikt.
Vid beläggning på golv på mark gäller beträffande fuktskador inga garantier.

⑥ Garanti

6.1 För utfört arbete och av firman levererat material lämnar golvfirman en garanti för brist och fel under en tid av ett år från arbetets färdigställande. Arbetet skall anses färdigställt då kunden erhållit underrättelse härom från golvfirman eller, om sådan underrättelse inte lämnats, på dagen för slutfakturans utställande.

6.2 Golvfirman är skyldig att snarast möjligt och utan kostnad för kunden avhjälpa brist och fel som framträtt under garantitiden och som anmälts (reklamerats) till golvfirman inom skälig tid, normalt en månad efter det brist eller fel konstaterats.

6.3 Sker ej avhjälpande enligt punkt 6.2 äger kunden rätt att enligt avsnitt 10 nedan genom hänvändelse till Gebo Golv Garantis reklamationsnämnd begära rättelse. Sådan rättelse skall innefatta avhjälpande av bristen/felet utan kostnad eller skälig nedsättning av priset samt ersättning för visad skada på grund av uteblivet avhjälpande.

⑦ Tider

7.1 Om golvfirman lämnat uppgift om när beställda arbeten skall utföras är golvfirman skyldig att iaktta denna tidsuppgift, därest golvfirman inte i skälig tid dessförinnan anmält att arbetena inte kan utföras på utlovad tid och det inte heller skäligen kan krävas att golvfirman skall utföra dem på utlovad tid.

7.2 För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger golvfirman rätt till skälig tidsförlängning liksom för hinder som orsakas av omständigheter varöver golvfirman saknat möjlighet att råda och inte heller kunnat förutse.

7.3 Om arbetet inte utförs på utlovad tid, ev med tidsförlängning enligt avsnitt 7.2 ovan, och beror detta ej på kunden eller händelse för vilken han är ansvarig äger kunden häva avtalet om golvfirman inte efter uppmaning av kunden utför arbetet inom skälig tid efter uppmaningen. Även utan att sådan uppmaning lämnats äger kunden rätt att häva avtalet om det måste ha stått klart för golvfirman att förseningen är av ej ringa betydelse för kunden.

⑧ Skadestånd

8.1 Vid hävning och i fall då arbetet inte avslutas inom utlovad tid äger kunden rätt till ersättning för skada som han kan visa sig ha lidit.

8.2 Uppkommer skada genom brist eller fel i av golvfirman utfört arbete och/eller levererat material är golvfirman, i den mån ersättning inte utgår genom försäkring, skyldig ersätta sådan skada intill ett belopp högst svarande mot vid varje tillfälle gällande basbelopp enligt lagen om allmän försäkring.

8.3 Nu sagd ansvarsbegränsning gäller inte om skadan visas ha sin grund i grov vårdslöshet hos golvfirman.

⑨ Betalning

9.1 Betalning för utfört arbete skall, om inte annat överenskommits, erläggas kontant inom 10 dagar efter fakturans erhållande. Fakturering får ske så snart arbetet färdigställts.

9.2 Levererat material förblir — i den omfattning lag medger — golvfirmans egendom till dess att arbetet blivit till fullo betalt.

⑩ Reklamation

10.1 För behandling av tvister rörande arbeten, som omfattas av dessa bestämmelser har inrättats ett GEBO:s reklamations- och garantiorgan bestående av en reklamationsnämnd och en garantifond.

10.2 För att kunna upptas till behandling av reklamationsnämnden skall tvist hänskjutas dit senast inom följande tider:

10.21 Om reklamationen avser brist och fel, inom 2 månader efter garantitidens utgång.

10.22 Om reklamationen avser debiteringens skälighet, inom 2 månader efter erhållandet av fakturan.

10.23 Om reklamationen avser försening, inom 2 månader efter det att arbetet skulle ha utförts.

10.3 Reklamationsnämnden skall bestå av opartisk ordförande, som skall vara behörig att förvalta domarämbete, samt 2 representanter för entreprenörsintressen och 2 för konsumentintressen.

10.4 Reklamationsnämnden är behörig att handlägga tvist om arbete, beträffande vilket dessa GEBO:s leveransvillkor för mindre reparationer och entreprenadarbeten åt konsumenter är tillämpliga. Innan ärende föredras i nämnden bör det utredas av till nämnden knutna tekniker, genom hörande av parterna och, om så erfordras, genom syn på platsen. För utredning bör också kunna anlitas lokal expertis.

10.5 Kunden skall före ärendets behandling dels erlägga en anmälningsavgift, som återbetalas, om kunden enligt nämndens utlåtande helt eller delvis är berättigad till rättelse, och dels hos nämnden deponera eventuellt ej erlagd likvid för i ärendet aktuell faktura från golvfirman.

⑪ Garantifond

Om golvfirman inte inom av nämnden fastställd tid efterkommer nämndens uppmaning att ge kund rättelse, har kunden rätt att få rättelse genom annan entreprenör ansluten till GEBO. Sådan rättelse bekostas av en av GEBO för ändamålet inrättad garantifond.

Bilaga 2:8

R:s VVS-GARANTI
Rörfirmornas Riksförbund

"VVS-firmor tillhörande Rörfirmornas Riksförbund har åtagit sig att vid utförande av nyinstallations- och underhållsarbeten för konsumenter tillämpa nedanstående leveransbestämmelser där inte för konsumenten fördelaktigare villkor i det enskilda fallet avtalats och/eller tillämpas".

1. Omfattning

1.1 Bestämmelserna avser mindre reparations-, underhålls- och nyinstallationsarbeten för konsumenter såsom ägare eller nyttjare av en- och tvåfamiljshus, fritidshus och bostadslägenheter.

1.2 Bestämmelserna skall tillämpas i ovannämnda fall om inte annat uttryckligen angivits eller om arbetet inte enligt parternas avtal skall regleras av andra leveransbestämmelser.

2. Avtal och leverans

2.1 Alla ritningar och tekniska handlingar som VVS-firman överlämnat till kunden förblir VVS-firmans egendom och får inte delges eller överlämnas till utomstående utan ägarens tillstånd.

2.21 Arbetet skall utföras i enlighet med kundens uttalade önskemål och i övrigt på ett sådant sätt och med sådant material att kostnaden för arbetet inte överstiger vad som kan anses skäligt i förhållande till erhållet resultat.
Vid bedömning av skäligheten skall hänsyn tas bl a till under arbetstiden inträffade kostnadsökningar, förhållanden avseende förutsättningar för arbetets utförande varom VVS-firman inte ägt eller bort äga kännedom samt ändrings- och tilläggsarbeten som påverkat förutsättningarna för utförande av arbetet.

2.22 Av VVS-firman angivet och av kunden antaget anbud är bindande för parterna dock med rätt till ändring på grund av mellan parterna avtalade ändrings- och tilläggsarbeten.
Har VVS-firman lämnat en såsom ungefärlig betecknad prisuppgift får debitering för det arbete prisuppgiften avsåg inte överskrida prisuppgiften med mer än 25 % såvida inte annat uttryckligen överenskommits.
Har VVS-firman lämnat en prisuppgift som angivits såsom "högsta pris" eller "takpris" får debitering för det arbete prisuppgiften avsåg inte överskridas, såvida inte annat uttryckligen överenskommits.

2.3 Där icke annat särskilt angivits skall debitering ske efter vad som med hänsyn till arbetets art omfattning och utförande, gängse marknadspris och övriga omständigheter är att anse som skäligt pris.

2.4 Anbud och prisuppgifter skall alltid inkludera mervärdeskatt eller kompletteras med otvetydig uppgift om att mervärdeskatt tillkommer med i procentsats och i penningar beräknat belopp. Mervärdeskatt skall alltid beräknas och debiteras efter vid varje tillfälle gällande grunder och procentsatser.

2.5 VVS-firman förbinder sig att, om annat inte uttryckligen angivits, använda obegagnad material av fullgod kvalitet.

2.61 I VVS-firmans åtagande ingår, om annat inte angivits, i arbetet ingående material och för arbetets utförande erforderlig arbetskraft, hjälpmedel, resor och transporter.

2.62 Om inte annat uttryckligen överenskommits ingår inte i VVS-firmans åtaganden grävning och återfyllning, egentliga byggnadsarbeten, målningsarbeten, elarbeten samt rengöring och städning.

3. Garanti

3.1 För utfört arbete och av VVS-firman levererat material lämnar VVS-firman en garanti för brist och fel under en tid av ett år från arbetets färdigställande. Garantin beträffande reparation av gammalt material omfattar endast det av VVS-firman direkt utförda arbetet och för arbetets utförande använda av VVS-firman levererade materialet.

Arbetet skall anses färdigställt då kunden erhållit underrättelse härom från VVS-firman eller, om sådan underrättelse inte lämnats, på dagen för slutfakturans utställande.

3.21 VVS-firman är skyldig att snarast möjligt och utan kostnad för kunden avhjälpa brist och fel som framträtt under garantitiden och som anmälts (reklamerats) till VVS-firman senast vid garantitidens utgång.

3.22 Sker ej avhjälpande på ovan angivet sätt äger kunden rätt att enligt avsnitt 7 nedan genom hänvändelse till R:s Reklamationsnämnd begära rättelse. Sådan rättelse skall innefatta avhjälpande av bristen/felet utan kostnad eller skälig nedsättning av priset samt ersättning för visad skada på grund av uteblivet avhjälpande.

4. Tider

4.1 Om VVS-firman lämnat uppgift om när beställda arbeten skall utföras är VVS-firman skyldig att iaktta denna tidsuppgift, därest VVS-firman inte i skälig tid dessförinnan anmält att arbetena inte kan utföras på utlovad tid och det inte heller skäligen kan krävas att VVS-firman skall utföra dem på utlovad tid.

4.2 För utförande av ändrings- och tilläggsarbeten äger VVS-firman rätt till erforderlig tidsförlängning liksom för hinder som orsakas av krig, strejk, blockad och liknande force majeursituationer samt sådana förseningar i materialleveranser för vilka VVS-firman inte kan lastas.

4.3 Om arbetet inte utförs på utlovad tid, ev med tidsförlängning enligt avsnitt 4.2 ovan, och beror ej på kunden eller händelse för vilken han är ansvarig äger kunden häva avtalet om VVS-firman inte efter uppmaning av kunden utför arbetet inom skälig tid efter uppmaningen. Även utan att sådan uppmaning lämnats äger kunden rätt att häva avtalet, om det måste ha stått klart för VVS-firman att förseningen är av ej ringa betydelse för kunden.

5. Skadestånd

5.1 Vid hävning och i fall då arbetet inte avslutas inom utlovad tid äger kunden rätt till ersättning för skada som han kan visa sig ha lidit.

5.21 Uppkommer skada genom brist eller fel i av VVS-firman utfört arbete och/eller levererat material är VVS-firman, i den mån ersättning inte utgår genom försäkring, skyldig ersätta sådan skada intill ett belopp högst svarande mot vid varje tillfälle gällande basbelopp enligt lagen om allmän försäkring.

5.22 Nu sagd ansvarsbegränsning gäller inte om skadan visas ha sin grund i grov vårdslöshet hos VVS-firman.

6. Betalning

6.1 Betalning för utfört arbete skall erläggas kontant inom 30 dagar efter fakturans erhållande. Fakturering får ske så snart arbetet färdigställts dock får vid leverans av sakvaror av typ värmepanna, oljeeldningsaggregat, tvättmaskin, spis, värmeelement etc a-contofakturering av varans pris inkl moms ske så snart varan levererats till kunden.

6.2 Levererat material förblir - i den omfattning lag medger - VVS-firmans egendom till dess att arbetet blivit till fullo betalt.

7. Reklamation

7.1 För behandling av tvister rörande arbeten, som omfattas av dessa bestämmelser har inrättats ett R:s reklamations- och garantiorgan bestående av en reklamationsnämnd och en garantifond.

7.2 För att kunna upptas till behandling av reklamationsnämnden skall tvist hänskjutas dit senast inom följande tider:

7.21 Om reklamationen avser brist och fel, inom 3 månader efter garantitidens utgång.

7.22 Om reklamationen avser debiteringens skälighet, inom 3 månader efter erhållandet av fakturan.

7.23 Om reklamationen avser försening inom 3 månader efter det att arbetet skulle ha utförts.

7.31 Reklamationsnämnden skall bestå av opartisk ordförande som skall vara behörig att förvalta domarämbete, samt 2 representanter för entreprenörsintressen och 2 för konsumentintressen.

7.32 Reklamationsnämnden är behörig att handlägga tvist om arbete, beträffande vilket dessa R:s leveransvillkor för mindre reparationer och underhållsarbeten åt konsumenter är tillämpliga. Innan ärende föredras i nämnden bör det utredas av till nämnden knutna tekniker, genom hörande av parterna och, om så erfordras, genom syn på platsen. För utredning bör också kunna anlitas lokal expertis.

7.4 Kunden skall före ärendets behandling dels erlägga en anmälningsavgift, som återbetalas, om kunden enligt nämndens utlåtande helt eller delvis är berättigad till rättelse, och dels hos nämnden deponera icke erlagd ostridig del av likvid för i ärendet aktuell faktura från VVS-firman.

8. Garantifond

Om VVS-firman inte inom av nämnden fastställd tid efterkommer nämndens uppmaning att ge kund rättelse, har kunden rätt att få rättelse genom annan entreprenör ansluten till R. Sådan rättelse bekostas av en av R för ändamålet inrättad garantifond.

OM kunden är missnöjd:
Framför först klagomålen till VVS-firman som utfört arbetet.
Om uppgörelse inte kan träffas, kontakta reklamationsnämnden.

R:s VVS-GARANTI
Rörfirmornas Riksförbund

Reklamationsnämnden

Storgatan 36, 114 55 STOCKHOLM, tel 08/63 05 50

Bilaga 2:9

Leveransbestämmelser för Elinstallationsbranschen EL 72

Allmänna bestämmelser i kontraktsförhållanden beträffande byggande (även elinstallationer) återfinns i Svenska Teknologföreningens formulär 20, "Allmänna Bestämmelser, AB 72". Teknologföreningens anbudsformulär 21/72, som utarbetats för elektriska installationsarbeten och AB 72 utgör tillsammans lämpligt underlag för anbud avseende större arbeten. För smärre arbeten har Elektriska installatörsorganisationen EIO utformat nedanstående Leveransbestämmelser för Elinstallationsbranschen EL 72, som utgör en förenkling av formulär 21/72 och som grundas på AB 72 och formulär 21/72. Frågor som inte berörs i EL 72 skall anses reglerade i enlighet med branschpraxis sådan den kommit till uttryck i AB 72, som på begäran tillhandahålls av entreprenören.

1. Anbudet

1.1 Anbudet får icke av beställaren överlåtas på annan, som icke godkänts av entreprenören.

1.2 Anbudet gäller en månad, om annat icke angivits i anbudet eller anbudsförfrågan.

2. Omfattning

Entreprenadens omfattning framgår av anbudet och däri åberopade handlingar. I den mån icke annat angivits i förfrågningsunderlaget och därtill fogade eller däri åberopade handlingar ingår icke i anbudet:

2.1 Alla byggnadsarbeten som skall utföras i trä, sten, betong, tegel, asfalt eller dylikt byggnadsmaterial.

2.2 Grävnings-, sprängnings-, dräneringS-, grundläggnings- och återfyllningsarbeten, rör, spontning och fundament samt grus och skyddstäckningsmaterial till ledningsgravar och framforsling och nedläggning därav.

2.3 Målningsarbeten på arbetsområdet.

2.4 Stolpar samt uppsättning därav.

2.5 Servis- och anslutningsavgifter.

3. Allmänna hjälpmedel och allmänna arbeten

Följande allmänna hjälpmedel och allmänna arbeten tillhandahålls utan kostnad för entreprenören i den mån annat icke föreskrivits i förfrågningsunderlaget med därtill hörande handlingar:

3.1 Personalbod, avträde, stämpelursbod samt förråds- och verkstadsutrymme.

3.2 Tillfällig vattenservis för vattenförsörjning samt tillfällig elcentral och eluttag till belysning och drift av handverktyg.

3.3 Erforderliga ställningar, bockar, skyddsanordningar och lyftanordningar i den mån detta icke hindrar annans arbete.

3.4 Erforderliga vägar inklusive underhåll och snöröjning av dessa ävensom renhållning och snöröjning av arbetsområdet.

3.5 Håltagningar, markeringar, ursparningar, efterlagningar samt montering av infästningsgods.

3.6 Uppvärmning, uttorkning samt slutrengöring av entreprenörens arbete, däremot inte inuti apparater och apparatskåp.

4. Arbetsplatsen

Arbetsområdet skall av beställaren tillhandahållas i sådant skick och på sådan tid, att hinder inte möter för entreprenadens normala utförande utan övertidsarbete.

5. Tider

5.1 Entreprenören förbinder sig

att med sitt arbete följa övriga på byggnadsområdet pågående arbeten i den mån dessa är för honom kända vid avtalets ingående och förutsatt att entreprenaden utförs på normal arbetstid, samt

att på anfordran av beställaren medverka till upprättande av tidplan över arbetena.

5.2 Beställaren förbinder sig att på anfordran tillhandahålla entrepenören tidplan över de arbeten, av vilka entreprenören är beroende.

5.3 Leveranstiden räknas från den dag, då tekniskt klarlagd beställning ingått till entreprenören.

5.4 Garantitiden är ett år.

6. Vite

6.1 Vid försening är beställaren berättigad att av entreprenören erhålla vite med nedanstående belopp för varje påbörjad vecka, varmed färdigställandet av entreprenaden blivit fördröjt.
Vitet utgör ett belopp motsvarande 0,5 % av anbudssumman per vecka.

6.2 Vitet maximeras till ett belopp motsvarande 7,5 % av anbudssumman.

Enligt AB 72 kap. 6 § 5 skall beställaren utöver anbudssumman utge mervärdeskatt därpå.

7. Ersättning

7.1 Om särskild överenskommelse om priset för ändrings- eller tilläggsarbete icke träffats, skall i fråga om ändring motsvarande högst 10% av kontraktssumman EIO:s cirkapriskurant, som gällde vid tiden för ändringens utförande, läggas till grund för beräkning av prisändringen. Parterna har att i det enskilda fallet överenskomma om hur tillämpningen skall ske.

7.2 Efter anbudsdagen inträffade förändringar av entreprenörens kostnader för materiel och arbetskraft äger vardera parten rätt att gottskriva sig vid slutavräkningen enligt följande prisformel:

$$P = \frac{i_m}{i_a} \cdot P_k$$

P indexreglerat pris

i_m medeltalet av i Entreprenadindex H 63 (exempelvis grupp F 3) ingående månadsindex för flerfamiljshus respektive förvaltningsbyggnader under de månader då arbetet pågått (tid svarande mot av entreprenören vållad leveransförsening medräknas ej)

i_a månadsindex vid tiden för anbudets avgivande

P_k grundpris (kontraktssumma)

Vid installation i flera byggnader samtidigt prisregleras varje installation normalt för sig.

7.3 Om beställarens anbudsförfrågan med tillhörande handlingar icke lämnar upplysningar om förutsättningarna för entreprenadens utförande, gäller följande tilläggsdebiteringar:

7.31 Om entreprenören enligt gällande kollektivavtal måste lämna sina anställda särskild merbetalning,

då materialförråd eller verkstadsplats måste flyttas under pågående arbete,

då avståndet till förråds- och verkstadsbodar överstiger i kollektivavtalet angiven längd eller antal våningsplan,

eller då installationsarbete i industriell anläggning måste utföras under drift,

skall beställaren ersätta entreprenören dessa merkostnader jämte omkostnadspålägg.

7.32 Om särskilt byggnadssätt, s. k. överarmering, gjutning av väggar i stålform eller andra speciella byggnadsmetoder används, äger entreprenören erhålla ersättning av beställaren för uppkommande kostnadsökningar.

7.4 Den levererade materielen förblir entreprenörens egendom i den omfattning lag medger till dess entreprenaden blivit till fullo betald.
Accept eller annan förbindelse anses icke som betalning förrän den är helt inlöst.

Bilaga 2:10

Allmänna bestämmelser för byggnads-, anläggnings- och installationsentreprenader AB 72[1]

Begreppsbestämningar

AB 72: dessa Allmänna Bestämmelser.

Allmän material- och arbetsbeskrivning: de vanligen tryckta allmänna föreskrifter om arbeten, till vilka beskrivning eller annan handling hänvisar, eller som legat till grund vid upprättandet av handlingen.

À-pris: pris – exklusive mervärdeskatt – för enhet av arbete, avsett att användas för exempelvis beräkning av tillägg till och avdrag från kontraktssumman; priset kan avse antingen samtliga kostnader, inklusive kostnader för räntor och administration samt vinst, för i kontraktshandlingarnas mening färdig enhet av arbete, eller en eller flera delar av kostnaderna; à-prisets omfattning bör framgå av à-prislistans innehåll eller på annat sätt.

À-prislista: till kontraktshandlingarna hörande förteckning över à-priser.

Arbete: inbegriper såväl arbetsprestation som därvid använda hjälpmedel, material och varor.

Arbetsområdet: det område som under entreprenadtiden står till entreprenörens disposition för entreprenadens utförande.

Besiktningsförrättare: person eller nämnd som utför besiktning enligt kapitel 7.

Beskrivning: handling med föreskrifter om och/eller krav på utförande av och kvalitet på arbeten hörande till entreprenaden; i handlingen kan ingå bild till komplettering eller förklaring av vad som anges i text.

Betalningsplan: till kontraktet hörande eller eljest mellan parterna överenskommen handling innehållande föreskrifter om den ordning, som gäller för betalning.

BRB: Byggnads- och reparationsberedskapen (SFS 177/1959).

Brist: när del av entreprenaden icke utförts.

Entreprenaden: kontraktsarbetena med ändringar och tilläggsarbeten enligt kapitel 2 §§ 2 och 3.

Entreprenadhandlingarna: kontraktshandlingarna jämte de handlingar, som från kontraktets tecknande och intill garantitidens början tillkommer, och som skall gälla.

Entreprenadsumman: kontraktssumman med tillägg och avdrag exklusive mervärdeskatt.

Entreprenadtiden: tiden från entreprenadens påbörjande till garantitidens början.

Fel: när del av entreprenaden icke kontraktsenligt utförts.

Garantitid: enligt kapitel 4 §§ 7, 8 eller 9 fastställd tid under vilken entreprenören har garantiansvar.

Huvuddel: del av kontraktsarbetena, som i kontraktshandlingarna angivits såsom huvuddel.

[1] Utarbetade av Svenska teknologföreningens Kontraktskommitté i samverkan med berörda myndigheter och sammanslutningar. – Återgivna i detta betänkande med tillstånd av Byggandets Kontraktskommitté.

Hjälpmedel: anordningar som erfordras för entreprenadens utförande – exempelvis maskiner, redskap, ställningar, bodar, formvirke, instrument – samt transporter.

Kontraktet: det mellan beställaren och entreprenören ingångna kontraktet upprättat enligt Svenska Teknologföreningens formulär 18/72 eller 19/72 eller däremot svarande handling(ar).

Kontraktsarbetena: de arbeten, som enligt kontraktshandlingarna ingår i entreprenörens åtagande.

Kontraktshandlingarna: kontraktet jämte de handlingar som är fogade till detta eller som – utan att vara därtill fogade – är däri angivna som gällande för kontraktsarbetena.

Kontraktssumman: i kontraktet angiven ersättning för kontraktsarbetena exklusive mervärdeskatt.

Kontraktstid: i kontraktet angiven tid för utförande av kontraktsarbetena eller huvuddel därav.

Markering: utstakning och utsättning samt utgångspunkt därför.

Mängdbeskrivning: handling innehållande mängdförteckning jämte föreskrifter om och/eller krav på utförande av och kvalitet på arbeten hörande till entreprenaden.

Mängdförteckning: förteckning över mängder av skilda slag, exempelvis av arbeten, hjälpmedel, material eller varor.

Sidoentreprenör: den som vid sidan om entreprenören utför entreprenad åt beställaren.

Standardprislista: prislista angivande standardpriser, exempelvis cirkaprislista, nettoprislista eller maskinlista.

Tidplan: till kontraktet hörande eller eljest mellan parterna överenskommen handling med uppgifter om tider för exempelvis utförande av arbeten eller tillhandahållande av handlingar, hjälpmedel, material eller varor.

Underentreprenör: den som utför entreprenad åt entreprenören.

Kapitel 1

OMFATTNING

Omfattningen av kontraktsarbetena bestämmes av kontraktshandlingarna. **§ 1** Kontraktsarbetena

Kontraktsarbetena omfattar även sådana detaljarbeten, som, utan att vara särskilt angivna i kontraktshandlingarna, uppenbarligen är avsedda att utföras utan tillägg till kontraktssumman. **§ 2**

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. **§ 3** Kontraktshandlingarna

Förekommer i kontraktshandlingarna mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter, gäller de, om icke omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning: **§ 4**

01 kontrakt
02 AB 72
03 tidplan(er)
04 betalningsplan(er)
05 beställningsskrivelse(r)
06 anbud
07 särskilda ersättnings- och mätningsbestämmelser
08 à-prislista/mängdbeskrivning, prissatt/mängdförteckning, prissatt
09 kompletterande föreskrifter för entreprenaden, lämnade före anbudets avgivande
10 administrativa föreskrifter/PM för anbudsgivare
11 mängdbeskrivning, icke prissatt
12 mängdförteckning(ar), icke prissatt(a)
13 beskrivningar
14 ritningar
15 allmänna material- och arbetsbeskrivningar
16 standardprislistor
17 övriga handlingar

Förekommer i en och samma handling eller i en och samma i § 4 i detta kapitel nämnd grupp av handlingar mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter, skall den uppgift eller föreskrift gälla, som medför lägsta kostnad för entreprenören, om icke omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat. **§ 5**

Måttuppgifter, som angivits med siffror eller bokstäver, och som icke är uppenbart felaktiga, har företräde framför skalmått. **§ 6**

Uppgifter, undersökningsmaterial och handlingar, som beställaren enligt kontraktshandlingarna har att tillhandahålla, skall av denne tillställas entreprenören enligt härför upprättad tidplan. Saknas tidplan, eller är den ofullständig, skall entreprenören i god tid meddela när sådana uppgifter m.m. behöver vara tillgängliga för att entreprenaden planenligt skall kunna utföras och färdigställas. **§ 7** Uppgifter mm

§ 8 Uppgifter, undersökningsmaterial och handlingar, som entreprenören enligt kontraktshandlingarna har att tillhandahålla, skall av denne tillställas beställaren enligt härför upprättad tidplan. Saknas tidplan, eller är den ofullständig, skall tillhandahållandet ske i sådan tid, att entreprenaden planenligt kan utföras och färdigställas.
Det åligger beställaren att utan dröjsmål granska mottagna handlingar.

Ansvar för uppgifter mm

§ 9 För riktigheten av uppgifter, undersökningsmaterial och handlingar jämte däri angivna konstruktioner svarar den part, som tillhandahållit dem. Detsamma gäller markering, som part tillhandahållit.
Motpartens godkännande befriar icke från här angivna ansvar.

§ 10 Handling som ställes till förfogande av den, som infordrar eller den som avger anbud, får icke användas annat än i förhållandet dem emellan. Sedan avtal träffats får av part tillhandahållen handling användas endast för ändamål, som står i direkt samband med entreprenaden. Därutöver får handling icke delgivas annan eller eljest nyttjas utan att särskild överenskommelse därom träffas.

Förutsättningar

§ 11 Entreprenören förutsättes före avgivandet av anbud ha skaffat sig den kännedom om arbetsområdet och andra förhållanden av betydelse, som kan erhållas genom besök på platsen. Härigenom inskränkes icke beställarens ansvar enligt § 9 i detta kapitel.

Entreprenören förutsättes övertaga arbetsområdet i det skick det hade vid tiden för avgivande av anbudet. Skall arbete inom arbetsområdet utföras före entreprenadens påbörjande, förutsättes arbetsområdet övertaget i det skick det kunnat antagas befinna sig efter ifrågavarande arbetes utförande.

§ 12 Saknas vid tiden för avgivande av anbud uppgift om visst förhållande, skall detta förhållande antagas vara sådant, som med hänsyn till omständigheterna kunnat förutsättas enligt fackmässigt bedömande.

Underrättelse

§ 13 Part skall utan dröjsmål underrätta motparten, om han upptäcker
- att uppgifter eller föreskrifter i kontraktshandlingarna icke överensstämmer med varandra,
- att i kontraktshandlingarna lämnade uppgifter i väsentligt hänseende avviker från verkliga förhållanden,
- att kontraktshandlingarna på annat sätt är så bristfälliga eller eljest så utformade, att det skulle medföra olägenheter eller vara olämpligt att utföra kontraktsarbetena enligt dessa, eller
- att under entreprenadtiden lämnade handlingar eller uppgifter eller meddelade föreskrifter avviker från kontraktshandlingarna.

Part skall likaledes utan dröjsmål underrätta motparten, då omständigheter av betydelse för entreprenaden ändras, eller då nya omständigheter av betydelse tillkommer.

Beställaren utverkar och bekostar erforderliga tillstånd till överenskommet utförande av entreprenaden. Entreprenören skall hos beställaren förvissa sig om att tillstånd erhållits, innan därav beroende arbeten igångsättes.
Det ankommer därjämte på beställaren att föranstalta om och bekosta i lag eller annan författning eller av myndighet föreskriven besiktning eller kontroll av utfört arbete. **§ 14** Tillstånd mm

Entreprenören bekostar av myndighet utförd extra besiktning eller kontroll, som föranledes av att han åsidosätter entreprenadhandlingarnas föreskrifter. **§ 15**

Entreprenören ombesörjer och bekostar erforderliga anmälningar rörande entreprenadens utförande. Han träffar jämväl erforderliga överenskommelser med myndigheter och andra som beröres av entreprenaden angående sättet för dess utförande. Om därav kan uppkomma kostnad, som enligt entreprenadhandlingarna åvilar beställaren, skall överenskommelsen träffas i samråd med denne. **§ 16**

Entreprenören svarar för att lagar och andra författningar iakttages i den mån de berör hans åtagande. Detsamma gäller föreskrifter och anvisningar, som åberopas i entreprenadhandlingarna. Kompletteras eller ersättes sådana föreskrifter och anvisningar gäller de i sin nya lydelse.
Lagar och andra författningar, föreskrifter eller anvisningar, som träder i kraft efter anbudets avgivande, och som medför ändringar i kontraktsarbetenas omfattning eller i sättet för deras utförande, skall föranleda reglering av kontraktssumman enligt kapitel 6 §§ 1–4 och § 8. **§ 17**

Kapitel 2

UTFÖRANDE

Kontraktsarbetena skall utföras i överensstämmelse med kontraktshandlingarna samt de övriga handlingar och föreskrifter, som före entreprenadtidens utgång lämnas till kontraktshandlingarnas fullständigande och förtydligande. Om kvalitetsangivelse i visst avseende icke lämnats, skall arbetet i detta avseende utföras i klass med kontraktsarbetena i övrigt. **§ 1** Kontraktsarbetena

Entreprenören är berättigad och skyldig att under entreprenadtiden utföra av beställaren föreskrivna ändringar. Med ändringar likställes av beställaren föreskrivna tilläggsarbeten, som står i omedelbart samband med kontraktsarbetena, och som icke är av väsentligt annan natur än dessa. **§ 2** Ändringar och tilläggsarbeten

Med ändringar och tilläggsarbeten föreskrivna av beställaren likställes arbete, som föranledes av **§ 3**

- att uppgifter m.m. enligt kapitel 1 § 9 för vilka beställaren svarar ej är riktiga,
- att arbetsområdet ej är i det skick som skall förutsättas enligt kapitel 1 § 11 eller
- att förhållande som avses i kapitel 1 § 12 ej är sådant, som det skall förutsättas vara.

§ 4 Beställaren skall i god tid lämna entreprenören besked om ändringar eller tilläggsarbeten, som han vill få utförda. Entreprenören skall utan dröjsmål underrätta beställaren, då han finner att omständigheterna nödvändiggör ändring eller tilläggsarbete.

§ 5 Såsom ändring eller tilläggsarbete räknas icke ökad mängd av arbete till följd av entreprenörens sätt att utföra entreprenaden, såvida icke beställaren beordrat sättet för utförandet.

§ 6 Såsom ändring eller tilläggsarbete räknas icke åtgärd avseende detaljarbete, som kontrollerande myndighet fordrar vid granskning av handlingar tillhandahållna av entreprenören.

Brist eller fel

§ 7 Är del av entreprenaden behäftad med brist eller fel, skall bristen eller felet avhjälpas av entreprenören.

§ 8 Brist eller fel, som icke i väsentlig grad påverkar entreprenadens bestånd eller utseende eller möjligheterna att använda den på ändamålsenligt sätt men vars avhjälpande skulle medföra oskälig kostnad, är entreprenören skyldig att avhjälpa endast i den omfattning som med hänsyn till omständigheterna kan anses skälig. Om kvarstående brist eller fel gäller vad som stadgas i kapitel 6 § 13 och kapitel 7 § 17.

Material mm

§ 9 Entreprenören skall anskaffa och bekosta allt som för entreprenadens utförande är erforderligt, i den mån annat ej föreskrives i övriga kontraktshandlingar. Entreprenören äger dock utan ersättning begagna eller tillgodogöra sig massor, material och varor, som tillvaratagits eller uttagits vid entreprenadens utförande, och som icke enligt övriga entreprenadhandlingar skall förbli beställarens egendom.

§ 10 Entreprenören skall i god tid rekvirera arbete, hjälpmedel, material eller vara, som skall tillhandahållas honom genom beställarens försorg, och som icke upptagits i tidplan.

§ 11 Entreprenören skall utan dröjsmål bortskaffa av honom anskaffade icke kontraktsenliga material eller varor från arbetsområdet, vid äventyr att detta eljest sker genom beställarens försorg på entreprenörens bekostnad.

Markering

§ 12 Beställaren föranstaltar om och bekostar sådan markering, som skall utföras av myndighet.

Då markering ej sker genom myndighets försorg, anger beställaren erforderliga utgångspunkter. **§ 13**

Entreprenören utför och bekostar markering, som ej skall ombesörjas av beställaren, sidoentreprenör eller myndighet, och som erfordras för kontraktsarbetenas utförande. I entreprenörens nämnda åliggande ingår även sådan markering, som beställaren eller sidoentreprenör behöver för sina arbeten, i den mån den icke kan utföras utan entreprenörens medverkan. För sådana arbeten skall entreprenören även lämna de måttuppgifter, som beställaren eller sidoentreprenör icke annorledes har tillgång till. **§ 14**

Provning sker i den utsträckning kontraktshandlingarna anger och bekostas av entreprenören. Därutöver sker provning enligt beställarens bestämmande. Beställaren bekostar sådan provning och därmed direkt förenade kostnader; ger den icke godkänt resultat, svarar dock entreprenören för kostnaderna för samtliga därav föranledda ytterligare provningar. **§ 15** **Provning**

Provning för konstaterande av likvärdighet beträffande arbete, material eller vara, som entreprenören föreslår i stället för föreskriven, bekostas av entreprenören.

Intyg av offentlig provningsanstalt äger vitsord i fråga om beskaffenhet av material eller vara.

Kapitel 3

ORGANISATION

Vardera parten skall utse ombud för entreprenaden. Ombudet äger behörighet att på sin huvudmans vägnar och med bindande verkan företräda honom i frågor rörande entreprenaden samt att träffa ekonomiska och andra uppgörelser. **§ 1** **Ombud**

Entreprenören äger ensam behörighet att leda entreprenadens utförande. **§ 2**

Entreprenören skall hålla sakkunnig arbetsledning för entreprenadens utförande. **§ 3** **Arbetsledning**

Beställaren utövar den kontroll över entreprenaden, som han anser lämplig. Sådan kontroll medför icke någon inskränkning i entreprenörens kontraktsenliga ansvar. Vid kontroll skall i möjlig utsträckning undvikas att hinder uppkommer för entreprenadens utförande. **§ 4** **Kontroll**

Av beställaren utsedd kontrollant äger vidtaga de åtgärder, som kontrollens utövande kräver. Andra åtgärder äger han vidtaga endast om han bemyndigats därtill. **§ 5**

§ 6 Kontrollant äger för kontrollens utövande fritt tillträde till arbetsområdet och, i vad på entreprenören ankommer, till annan plats där arbete utföres. Han äger även i detta syfte utan ersättning använda entreprenörens på arbetsområdet befintliga instrument och för kontroll avsedda anordningar och verktyg samt att därvid erhålla behövlig handräckning. För sådan handräckning utgår ersättning i den mån kontraktshandlingarna så anger.

§ 7 Entreprenören skall anmäla, när material och varor är tillgängliga för kontroll. Anmälan skall ske i så god tid, att åtgärder som föranledes av kontrollen kan vidtagas utan att entreprenadens planenliga utförande äventyras. Kontroll verkställes utan dröjsmål.

§ 8 Av kontroll föranledd anmärkning skall utan dröjsmål delgivas entreprenören, som då skall vidtaga erforderliga åtgärder. Anser entreprenören anmärkningen sakna grund, skall han med angivande av skälet utan dröjsmål underrätta beställaren härom. I sådant fall skall beställaren, för att anmärkningen skall anses vidhållen, skriftligen delgiva entreprenören densamma. I den mån entreprenören så begär, skall anmärkning även eljest delgivas skriftligen.
Arbete som föranledes av anmärkning skall anses såsom ändring eller tilläggsarbete, i den mån anmärkningen saknar grund.

Anställda

§ 9 Vardera parten är arbetsgivare för de anställda, som avlönas av honom, och har att i fråga om dessa iakttaga enligt lag och annan författning gällande skyldigheter.

§ 10 Parterna är skyldiga att på begäran lämna varandra tillgängliga uppgifter om den inom arbetsområdet sysselsatta arbetsstyrkans storlek och sammansättning.

§ 11 Skulle entreprenadens utförande äventyras genom att entreprenören brister i fullgörandet av sina skyldigheter gentemot anställd, äger beställaren att på entreprenörens vägnar samt på hans bekostnad och risk fullgöra vad som brister. Innan beställaren vidtager åtgärd i sådant syfte, skall han underrätta entreprenören. Denne har då att tillhandahålla beställaren erforderliga uppgifter och handlingar till upplysning om skyldigheternas innehåll och omfattning.

§ 12 Beställaren äger icke utan entreprenörens medgivande till dennes anställda utge ersättning utöver den, som åligger entreprenören.

§ 13 Anmärkning som part finner anledning rikta mot någon hos motparten anställd eller eljest av denne för entreprenaden anlitad person skall, för att av parten kunna åberopas, framställas till motparten med angivande av grunden för anmärkningen. Part som mottager sådan anmärkning skall utan dröjsmål vidtaga av anmärkningen påkallade åtgärder.

§ 14 Samordning

Beställaren svarar för att hans egna arbeten samordnas med entreprenörens och med sidoentreprenörernas liksom för att deras arbeten samordnas med varandra, så att utförande och färdigställande enligt tidplan möjliggöres. Vid utförande av arbete skall i möjlig utsträckning undvikas att hinder uppkommer för annans arbete.

§ 15

Föreskriver kontraktshandlingarna skyldighet för part att iakttaga eller fullgöra något avseende motpartens eller annans arbeten, förutsättes detta i allt väsentligt kunna ske enligt tidplan, eller, om så icke är möjligt, utan kostnadsökning. Uppkommer kostnadsökning, skall kostnadsreglering ske enligt kapitel 6 §§ 1–4 och § 8.

§ 16

Part äger mot skälig ersättning begagna motpartens hjälpmedel på arbetsområdet, i den mån detta icke hindrar motpartens egna arbeten eller hinder därför eljest icke föreligger.

§ 17 Arbetsområdet

Entreprenören äger efter samråd med beställaren utan ersättning disponera arbetsområdet på sätt som erfordras för entreprenadens utförande.

§ 18

Entreprenören äger icke utan beställarens medgivande inkvartera anställda i eller eljest upplåta lokaler i anläggning eller byggnad, som beröres av entreprenaden.

§ 19 Dagbok

Parterna skall gemensamt eller var för sig föra dagbok rörande omständigheter av betydelse för entreprenaden.

§ 20 Uppmätning

Parterna skall i erforderlig utsträckning fastställa omfattningen av utfört arbete. Erfordras uppmätning, skall den verkställas av parterna gemensamt. Om annat icke föreskrives i övriga kontraktshandlingar skall sådan mätning ske enligt praxis i vederbörande delbransch. Vardera parten svarar för sina kostnader härför.

Vill part eljest genom uppmätning kontrollera motpartens uppgift om entreprenaden, svarar han för kostnaderna härför, om uppmätningen visar att uppgiften var i huvudsak riktig eller för parten gynnsam; i motsatt fall svarar motparten för kostnaden.

Uppmätning, som icke kan anstå till arbetets färdigställande, verkställes före eller under arbetets utförande. Skulle part oaktat motpartens kallelse försumma att deltaga i uppmätning, gäller motpartens mätning, såvida icke uppenbar felaktighet föreligger.

Kapitel 4

TIDER

§ 1 Tidplan

Om tidplan för kontraktsarbetenas utförande icke ingår bland kontraktshandlingarna, skall sådan på beställarens begäran utan dröjsmål upprättas av entreprenören. Beställaren skall därvid tillhandahålla tillgängligt underlag. Entreprenören äger även eljest på begäran erhålla sådant underlag utan dröjsmål. Jämkning eller förlängning enligt § 2 eller 3 i detta kapitel skall föranleda motsvarande justering av tidplanen.

Färdigställande

§ 2 Kontraktsarbetena eller huvuddelar därav skall vara färdigställda och tillgängliga för slutbesiktning inom kontraktstiden. Denna skall dock jämkas i den utsträckning arbeten, som avses i kapitel 2 §§ 2 och 3, föranleder ökad eller minskad tidsåtgång.

Förlängning

§ 3 Entreprenören äger rätt till erforderlig tidsförlängning, om han hindras att färdigställa kontraktsarbetena eller huvuddel därav inom kontraktstiden på grund av någon av här nedan angivna omständigheter:

1 vårdslöshet eller försummelse av beställaren
2 vårdslöshet eller försummelse av sidoentreprenör eller annan av beställaren för entreprenaden anlitad person
3 allmän brist på hjälpmedel, material eller vara, ävensom myndighets beslut om begränsning av arbetskraft
4 krig, försvarsberedskap, farsot, strejk, blockad eller lockout, dock ej strejk eller blockad till följd av att entreprenören eller någon av hans underentreprenörer icke fullgjort sina skyldigheter gentemot anställd
5 för byggnadsorten osedvanligt och på arbetena särskilt ogynnsamt inverkande väderleks- eller vattenståndsförhållande
6 annat av entreprenören icke vållat förhållande, som väsentligt inverkar på entreprenadens utförande, och som entreprenören icke kunnat förutse, eller vars menliga inverkan han icke rimligen kunnat undanröja.

§ 4 Part skall utan dröjsmål underrätta motparten om omständighet eller förhållande, som bedömes kunna medföra rubbning av tidplan eller försening av kontraktsarbetena.

§ 5 Vid hinder enligt § 3 i detta kapitel skall parterna söka överenskomma om vid vilken tidpunkt hindret skall anses ha uppstått och om den tidsförlängning, vartill hindret skall anses föranleda.
Medför sådant hinder förskjutning av arbeten till avsevärt gynnsammare eller ogynnsammare årstid, skall vid fastställande av tidsförlängning hänsyn tagas därtill.

§ 6 Vid hinder enligt § 3 i detta kapitel är entreprenören skyldig att, till undvikande eller minskande av försening, på beställarens bekostnad vidtaga av denne anvisad åtgärd, som entreprenören kan utföra utan att väsentlig olägenhet åsamkas honom.

Garantitid

§ 7 Garantitiden löper under den i kontraktet bestämda tiden, räknad från den dag entreprenaden eller del därav blivit godkänd. Verkställes slutbesiktning icke inom föreskriven tid på grund av beställarens underlåtenhet, räknas garantitiden från den dag besiktningen rätteligen skulle ha verkställts.

§ 8 För arbete till avhjälpande av brist eller fel, som framträtt under garantitiden, äger besiktningsförrättaren, om särskilda skäl föreligger, föreskriva förlängd garantitid innebärande sammanlagt högst en fördubbling av den i kontraktet bestämda garantitiden.

Om kontraktet häves enligt kapitel 8 § 1 eller 2 löper i kontraktet angiven garantitid för utförd del av entreprenaden från den dag kontraktet hävdes. **§ 9**

Kapitel 5

ANSVAR

För varje påbörjad vecka, varmed entreprenören överskrider kontraktstiden eller den ändrade tid för färdigställandet som skall gälla enligt kapitel 4 § 2 eller 3, skall han utge vite enligt kontraktet. Därutöver är beställaren icke berättigad till skadestånd för förseningen. **§ 1** Försening

Är särskilda tider fastställda för färdigställandet av olika huvuddelar och erlägges vite för försening av viss huvuddel, utgår ej vite för försening av efterföljande huvuddel(ar), i den mån färdigställandet därav är beroende av färdigställandet av den huvuddel för vilken vite erlägges. Vite som erlagts för försening av huvuddel skall avräknas å vite för försening av kontraktsarbetena, i den mån sistnämnda försening beror på förseningen av huvuddelen. **§ 2**

Har beställaren före färdigställandet tagit entreprenaden eller del därav i avsett bruk, skall vitet jämkas i skälig mån. **§ 3**

Vid hinder på grund av omständigheter, som anges i kapitel 4 § 3, 1 och 2 är entreprenören berättigad att av beställaren erhålla ersättning för därigenom orsakad kostnad. **§ 4** Hinder

Vid hinder på grund av annan i kapitel 4 § 3 angiven omständighet är entreprenören icke berättigad till ersättning.

Entreprenören ansvarar under entreprenadtiden för skada på icke avlämnad del av entreprenaden, dock icke skada som vållas av beställaren, eller som uppkommer genom krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet, eller som orsakas av brukande enligt kapitel 7 § 27. **§ 5** Entreprenaden

Part ansvarar för skada, som på grund av underlåten eller bristfällig vård från hans sida uppstår på hjälpmedel, material eller vara, som motparten tillhandahåller honom. **§ 6**

Entreprenören ansvarar för brist eller fel, som framträder under garantitiden. **§ 7**

Entreprenören ansvarar för brist eller fel, som icke märkts och ej heller bort märkas före garantitidens utgång, i den mån bristen eller felet visas ha sin grund i grov vårdslöshet av entreprenören. För nu angivna ansvar gäller i lag föreskriven allmän preskriptionstid. **§ 8**

Beställaren skall utan dröjsmål underrätta entreprenören då han upptäcker brist eller fel efter det entreprenaden eller del därav avlämnats eller tagits i bruk. **§ 9**

§ 10 För ändring och tilläggsarbete gäller samma ansvar som för kontraktsarbetena.

§ 11 Entreprenörens ansvar för skada på entreprenaden och på hjälpmedel, material och vara, som beställaren tillhandahåller honom, är begränsat till vad som anges i §§ 5–8 och § 10 i detta kapitel.

Inbördes ansvar

§ 12 Part är skyldig ersätta skada, som han åstadkommer på motpartens arbete genom vårdslöshet eller försummelse vid utförande av eget arbete.

§ 13 Åsamkar part genom vårdslöshet eller försummelse motparten skada, som icke skall ersättas enligt bestämmelserna ovan i detta kapitel, eller uppkommer skada genom brist eller fel, är parten, i den mån ersättning icke utgår genom försäkring, skyldig ersätta sådan skada intill ett belopp motsvarande 15 % av kontraktssumman.

Har brist eller fel orsakat avbrott eller störning i industriell produktion avsedd att bedrivas i byggnaden eller anläggningen efter entreprenadens färdigställande, är entreprenören skyldig ersätta därav uppkommen kostnad eller förlust endast i den mån bristen eller felet beror på grov vårdslöshet.

§ 14 Part är gentemot motparten ansvarig för åtgärder, som med avseende på entreprenaden vidtages eller underlåtes av hans anställda samt av honom anlitade entreprenörer och övriga personer. Beställaren ansvarar dock icke för egendomsskada, som kan uppstå för entreprenören genom sidoentreprenörers eller av dem anlitade personers vårdslöshet eller försummelse, om skadan icke uppkommit jämväl genom beställarens vållande.

§ 15 Allt begagnande av motpartens hjälpmedel sker på den begagnandes egen risk, såvida detta icke strider mot lag eller annan författning eller allmänna rättsgrunder.

Tredje man

§ 16 Entreprenören är i förhållande till beställaren ansvarig för dennes skadeståndsskyldighet gentemot tredje man till följd av entreprenaden. Entreprenören svarar under entreprenadtiden för den skadeståndsskyldighet till följd av entreprenaden, som enligt lagstiftningen om elektriska anläggningar kan uppstå för beställaren oberoende av vållande.

Entreprenören är dock fri från skadeståndsskyldighet enligt föregående stycke, såvida han kan visa, att han rimligen icke kunnat förebygga eller begränsa skadan.

§ 17 Entreprenören skall utan dröjsmål underrätta beställaren, innan ingrepp av väsentlig beskaffenhet göres i tredje mans egendom.

Solidariskt ansvar

§ 18 Har flera fysiska eller juridiska personer såsom beställare eller såsom entreprenör tecknat kontraktet svarar de solidariskt för sina åligganden.

Anspråk på vite skall, vid påföljd att eljest vara förfallet, skriftligen till motparten framställas senast en månad efter entreprenadtidens utgång. **§ 19** Skadeståndsanspråk

Anspråk på annat skadestånd skall, vid påföljd att eljest vara förfallet, skriftligen till motparten framställas sålunda:

1 om skadan framträtt under entreprenadtiden, senast 2 månader efter dess utgång
2 om skadan framträtt under garantitiden, senast 2 månader efter dess utgång
3 om skadan framträtt efter garantitidens utgång, senast en månad efter det skadan framträtt
4 om anspråk på skadestånd grundas på att motsvarande anspråk framställts av tredje man, senast en månad efter mottagandet av sistnämnda anspråk.

Oavsett vad i § 19 stadgas äger part kvittningsvis framställa anspråk på vite eller annat skadestånd inom en månad efter det motparten framställt sitt skadeståndsanspråk. **§ 20**

Om skadestånd vid hävande stadgas i kapitel 8. **§ 21** Hävande

Om annat icke föreskrives i övriga entreprenadhandlingar skall entreprenören på sin bekostnad försäkra entreprenaden mot brand, i den mån den kan skadas därigenom. Försäkringen skall gälla under entreprenadtiden och skall vid varje tidpunkt avse minst värdet av utförda arbeten och på arbetsområdet befintliga material och varor avsedda för entreprenaden. Entreprenören skall tillställa beställaren försäkringsbrev eller annat bevis om att försäkring tecknats. Underlåter entreprenören detta, äger beställaren att på entreprenörens bekostnad själv teckna försäkring. **§ 22** Försäkring

Entreprenören skall återställa brandskadade delar av entreprenaden i det skick de hade före skadan mot den ersättning, som utgår genom försäkringen.

Det åligger parterna att iakttaga gällande föreskrifter om förebyggande av brandskada.

Kapitel 6

EKONOMI

Kontraktssumman avser ersättning för kontraktsarbetena. Då ändring eller tilläggsarbete utföres, skall reglering av kontraktssumman ske genom avräkning mellan tillkommande och avgående arbeten. Sådan reglering skall ske utan dröjsmål, om möjligt före ändringens eller tilläggsarbetets utförande. **§ 1** Ersättning

Vid ändring eller tilläggsarbete, skall ersättning utgå även för åtgärd, arbete eller utgift, som föranletts av entreprenadhandlingarna, och som på grund av ändringen eller tilläggsarbetet icke blir till avsedd nytta. Föranleder ändring eller tilläggsarbete en väsentlig rubbning av förutsättningarna för entreprenadens utförande, skall kostnadsreglering ske härför. **§ 2**

Värdet av ändring eller tilläggsarbete enligt kapitel 2 §§ 2 och 3 skall i första hand beräknas enligt särskilt avtalad debiteringsnorm eller därför avsedd å-prislista, prissatt mängdförteckning eller prissatt mängdbeskrivning. I sådan handling angivet å-pris gäller intill 25 % ökning eller minskning av sådant kontraktsarbete, som priset **§ 3**

avser, dock alltid intill ett värde motsvarande 0,5 % av kontraktssumman. Handlingen gäller icke för arbete, som tillkommer eller avgår under andra förutsättningar än dem varpå den grundas. Oavsett nyss angivna regler gäller dock vid ökning av mängd varje enskilt å-pris, intill dess part hos motparten anmält, att han anser å-priset icke längre vara gällande.

§ 4 I den mån värdet av ändring eller tilläggsarbete ej kan beräknas enligt § 3 i detta kapitel, skall värdet, om icke parterna överenskommer om tillämpbart å-pris eller eljest träffar särskild uppgörelse, beräknas enligt följande:

1 värdet av tillkommande arbete bestämmes enligt självkostnadsprincipen (löpande räkning) på sätt § 6 i detta kapitel anger

2 värdet av avgående arbete fastställes till belopp, varmed arbetet ingår eller beräknas ingå i kontraktssumman.

Mervärdeskatt

§ 5 Beställaren skall utöver entreprenadsumman utge ersättning för därpå belöpande mervärdeskatt.

Löpande räkning

§ 6 Enligt självkostnadsprincipen utgår ersättning för

1 kostnader för material och varor
2 kostnader för arbetsledning
3 kostnader för arbetare
4 kostnader för hjälpmedel
5 kostnader för underentreprenader
6 kostnader för försäkringar i den mån de avser entreprenörens risk samt avgifter enligt lag och till företagareorganisationer
7 kostnader i övrigt som ej anges i 8 och 9 nedan
8 entreprenörarvode, inbegripet kostnader för räntor och centraladministration, beräknat såsom en i kontraktet angiven procent av kostnaderna enligt 1–7 ovan, exklusive mervärdeskatt
9 entreprenörarvode, beräknat såsom en i kontraktet angiven procent av kostnaderna enligt 1–7 ovan, exklusive mervärdeskatt, för arbete, hjälpmedel, material eller vara, som tillhandahålles av beställaren.

§ 7 Vid tillämpning av självkostnadsprincipen gäller:

1 till förenkling av debitering och kontroll kan vissa kostnader beräknas procentuellt på annan kostnad eller på grundval av arbetad tid eller med ledning av å-priser eller standardprislista
2 entreprenören skall fullgöra sin uppgift så, att beställaren erhåller bästa tekniska och ekonomiska resultat
3 i den mån beställaren verkställt förskotts- eller delbetalning i sådan ordning, att för branschen allmänt tillämpade rabatter därigenom kunnat utnyttjas, gottskrives dessa beställaren; dock gäller detta ej årsomsättningsrabatter
4 vid upphandling av material, vara eller underentreprenad skall såvitt möjligt anbud infordras från flera leverantörer eller entreprenörer; upphandling skall ske till så förmånliga villkor för beställaren som förhållandena medger
5 beställaren äger granska samtliga originalverifikationer i den mån de avser här ifrågavarande arbeten.

Slutavräkning

§ 8 Efter entreprenadtiden skall slutavräkning ske mellan summan av tillägg och summan av avdrag. Resulterar avräkningen i ett saldoavdrag, minskas detta med 10 %.

Överstiger det oreducerade saldoavdraget 20 % av kontraktssumman, skall entreprenören erhålla skälig ersättning för den vinstminskning, som den sålunda överskjutande delen av saldoavdraget föranleder.

§ 9 **Betalning**

Kontraktssumman erlägges enligt betalningsplan.
Finns icke betalningsplan äger entreprenören att i mån av utfört arbete erhålla delbetalning av kontraktssumman med belopp, utgörande 90 % av värdet av utförda kontraktsarbeten. Innehållna medel får dock icke överstiga 5 % av kontraktssumman. Återstoden erlägges då entreprenaden godkänts. Verkställes icke slutbesiktning inom föreskriven tid på grund av beställarens underlåtenhet, erlägges återstoden då besiktningen rätteligen skulle ha verkställts.

§ 10

Erhållet förskott på kontraktssumman återbetalas, om icke annat föreskrives i övriga kontraktshandlingar, successivt genom ett särskilt procentavdrag vid varje delbetalning, varvid procentsatsen skall motsvara förhållandet mellan förskott och kontraktssumma.

§ 11

Ändringar och tilläggsarbeten debiteras eller krediteras allt eftersom de utföres.

§ 12

Entreprenören skall inom 8 månader efter entreprenadtidens utgång till beställaren översända faktura upptagande samtliga återstående fordringar avseende entreprenaden. Senare framställt krav medför icke rätt till ersättning, om icke entreprenören inom nämnda tid anmält att till beloppet då okänd fordran kan föranleda ytterligare krav eller kan visa att kravet grundas på fordran, som då var för honom okänd.

§ 13

I den mån annat icke föreskrives i övriga entreprenadhandlingar skall faktura betalas inom en månad efter mottagandet. Är parterna oense om någon del av faktura, skall dock ostridigt belopp betalas inom nu angiven tid. Av slutlikviden äger beställaren i avvaktan på slutligt avgörande innehålla dels ett belopp motsvarande försuttna viten, övrigt skadestånd och annan fordran i anledning av kontraktet eller annat entreprenadkontrakt mellan parterna, dels ett betryggande belopp för avhjälpande av brist eller fel, som konstaterats vid slutbesiktning, dels belopp uppskattat enligt kapitel 7 § 17.

§ 14 **Ränta**

Erlägges icke likvid i rätt tid äger entreprenören från förfallodagen tillgodoräkna sig ränta, beräknad efter en räntesats, som med 5 %-enheter överstiger Sveriges Riksbanks vid varje tidpunkt gällande diskonto, om annat icke föreskrives i övriga kontraktshandlingar. Härutöver tillkommer mervärdeskatt. På belopp som beställaren enligt § 13 i detta kapitel innehållit räknas sådan ränta från den dag likvid rätteligen skulle ha erlagts.

§ 15 **Säkerhet**

Föreskrives i kontraktshandlingarna skyldighet för entreprenören att ställa säkerhet för sina åligganden, skall sådan säkerhet avlämnas till beställaren inom 2 veckor efter erhållet besked om anbudets antagande.

§ 16 Säkerhet enligt § 15 i detta kapitel skall intill entreprenadtidens utgång gälla för ett belopp av 10 % av kontraktssumman och därefter begränsas till 5 % att gälla intill garantitidens utgång eller, om vid garantibesiktning brist eller fel konstateras, till dess att bristen eller felet avhjälpts och entreprenörens åligganden i övrigt fullgjorts. Säkerheten skall därefter utan dröjsmål återställas.

§ 17 Är entreprenören enligt kontraktshandlingarna berättigad att uppbära förskott på kontraktssumman, skall på beställarens begäran särskild säkerhet lämnas därför. Säkerheten skall återställas eller minskas i den mån återbetalning av förskottet äger rum enligt § 10 i detta kapitel.

§ 18 Har parterna avtalat att beställaren skall ställa säkerhet för sina åligganden, skall sådan säkerhet avlämnas till entreprenören inom 2 veckor efter avtalets ingående. Säkerheten skall återställas vid slutlikvid.

§ 19 Försämras ställd säkerhet under giltighetstiden så, att den icke längre har åsyftat värde, skall vederbörande part utan dröjsmål ställa betryggande fyllnadssäkerhet.

Huvuddelar

§ 20 Är särskilda delar av kontraktssumman fastställda för olika huvuddelar av kontraktsarbetena tillämpas bestämmelserna i detta kapitel för varje huvuddel för sig.

Kapitel 7

BESIKTNING

Förbesiktning

§ 1 Part äger påkalla *förbesiktning*,
då arbete efter färdigställandet av entreprenaden icke är eller icke utan väsentligt ingrepp blir åtkomligt för besiktning,
då avhjälpande av brist eller fel i arbete efter färdigställandet skulle vara till väsentlig olägenhet för parten, eller
då arbete före färdigställandet tages i bruk av beställaren.
Förbesiktning verkställes utan dröjsmål efter påkallandet.

Slutbesiktning

§ 2 Då entreprenaden färdigställts, verkställes *slutbesiktning* utan dröjsmål.
Entreprenören skall i god tid underrätta beställaren, när entreprenaden beräknas vara färdigställd och tillgänglig för slutbesiktning.

Garantibesiktning

§ 3 Före garantitidens utgång verkställes *garantibesiktning*, om parterna icke annat överenskommer.

Särskild besiktning

§ 4 Part äger påkalla *särskild besiktning* avseende brist eller fel som framträtt efter slutbesiktning.
Särskild besiktning verkställes utan dröjsmål efter påkallandet.

§ 5 Efterbesiktning

Part äger påkalla *efterbesiktning* av arbete för avhjälpande av brist eller fel, som påtalats vid besiktning enligt §§ 1–4 eller § 6 i detta kapitel.
Efterbesiktning verkställes utan dröjsmål efter påkallandet.

§ 6 Överbesiktning

Entreprenören äger påkalla *överbesiktning,* om entreprenaden eller del därav icke godkänts eller icke utan förbehåll godkänts vid sådan besiktning enligt §§ 1–5 i detta kapitel, som verkställts av besiktningsförrättare utsedd av beställaren.
Överbesiktning skall påkallas inom 2 veckor efter det att entreprenören fått del av besiktningsutlåtandet.
Överbesiktning verkställes utan dröjsmål efter det besiktningsnämnd blivit tillsatt.

§ 7 Besiktningsförrättare

Besiktning enligt §§ 1–5 i detta kapitel verkställes av därtill lämpad person, som beställaren utser.

§ 8

Om parterna så överenskommer, skall besiktning enligt §§ 1–5 i detta kapitel i stället verkställas av person, som de gemensamt utser, eller av nämnd. Sådan nämnd skall bestå av tre personer, av vilka vardera parten utser en och de sålunda utsedda den tredje, som tillika skall vara ordförande. Vid förfall för ledamot i nämnd, skall ny ledamot utses på enahanda sätt.

§ 9

Överbesiktning enligt § 6 i detta kapitel verkställes av nämnd tillsatt enligt § 8 i detta kapitel. I sådan nämnd får den icke vara ledamot, som tidigare verkställt besiktning av entreprenaden.

§ 10

Fullgör icke part inom 2 veckor honom åliggande skyldighet att utse ledamot i besiktningsnämnd, skall på motpartens ansökan ledamot utses av överexekutor i den ort, där besiktningen skall verkställas. Har av parterna utsedda ledamöter icke inom 2 veckor efter det uppdraget meddelats dem enats om val av tredje ledamoten, skall denne på parts ansökan likaledes utses av överexekutor. Om överexekutor finner sig förhindrad att utse ledamot, skall sådan, på parts ansökan, utses av Sveriges Tekniskt-Industriella Skiljedomsinstitut.

§ 11

Besiktningsförrättare enligt § 8 i detta kapitel är jävig,
1 om saken angår honom själv eller hans make, barn eller syskon eller annan honom närstående eller ärendets utgång kan väntas medföra synnerlig nytta eller skada för honom själv eller någon honom närstående
2 om han eller någon honom närstående är ställföreträdare för den som saken angår eller för någon som kan vänta synnerlig nytta eller skada av ärendets utgång
3 om eljest särskild omständighet föreligger, som är ägnad att rubba förtroendet till hans opartiskhet i ärendet.

Från jäv bortses när frågan om opartiskhet uppenbarligen saknar betydelse.
Känner besiktningsförrättare omständighet, som kan antagas utgöra jäv mot honom, skall han ge det till känna.

§ 12 Besiktningsförrättning

Besiktningsförrättaren kallar parterna till besiktning. Parts underlåtenhet att utan godtagbart förfall närvara vid besiktning utgör icke hinder för besiktningens verkställande.

§ 13 Vid besiktning skall, med noggrant iakttagande av parternas rätt, undersökas i vad mån entreprenaden uppfyller kontraktsenliga fordringar.
Vid slutbesiktning skall besiktningsförrättaren godkänna entreprenaden om brist eller fel icke förefinns. I begränsad omfattning förefintliga brister eller fel av mindre betydelse får dock icke utgöra hinder för godkännande. Godkännes icke entreprenaden, skall besiktningsförrättaren föreskriva fortsatt slutbesiktning.
Godkännande gäller med verkan från den dag besiktningen slutförts.

Besiktnings-utlåtande

§ 14 Utlåtande över besiktning skall mot kvitto tillställas parterna utan dröjsmål och senast inom 3 veckor efter besiktningen. Erfordras särskild utredning rörande brist eller fel, skall sådan verkställas utan dröjsmål och utlåtande häröver tillställas parterna inom 2 veckor efter det att utredningen slutförts. I det första utlåtandet skall angivas i vilket avseende sådant utlåtande kommer att avges.

§ 15 Uppkommer mellan ledamöterna i besiktningsnämnd olika meningar, gäller den mening, varom flertalet enar sig. Stannar samtliga ledamöter i olika meningar, gäller ordförandens mening.
För beslutförhet fordras att nämndens samtliga ledamöter är närvarande.

§ 16 Brist eller fel, som enligt besiktningsförrättares bedömande förefinns, skall antecknas i besiktningsutlåtandet, oavsett om besiktningsförrättaren anser entreprenören ansvarig eller ej. Anses entreprenören ej ansvarig, skall detta anmärkas med angivande av skälet därtill.

§ 17 Förefinns brist eller fel, som avses i kapitel 2 § 8, skall besiktningsförrättaren i besiktningsutlåtandet angiva i vad mån han anser entreprenören vara skyldig att avhjälpa bristen eller felet samt det belopp till vilket han uppskattar den värdeminskning, som föranledes av vad som kommer att kvarstå av bristen eller felet.

§ 18 I utlåtande över besiktning får brist eller fel ej upptagas utan att part beretts tillfälle att yttra sig därom.

§ 19 Utlåtande över besiktning skall avfattas skriftligen och undertecknas av besiktningsförrättare. I utlåtandet skall i tillämpliga delar antecknas följande:

01 tid för besiktningen
02 entreprenaden samt parterna
03 besiktningsförrättare med angivande av vem som utsett honom
04 närvarande personer med angivande av dem som utsetts att föra parternas talan
05 sättet för kallelse till besiktningen
06 fråga om jäv
07 tidigare besiktning(ar) och provning(ar)
08 entreprenadhandlingarna och andra överenskommelser rörande entreprenadens omfattning
09 delar som icke är åtkomliga för besiktning
10 brister och fel för vilka besiktningsförrättaren anser entreprenören ansvarig
11 brister och fel för vilka besiktningsförrättaren icke anser entreprenören ansvarig samt skälen därför

12 förhållanden med vilkas slutliga bedömande bör anstå till senare besiktning
13 brister och fel vilka enligt § 14 i detta kapitel hänskjuts till särskild utredning med uppgift om vem som skall utföra utredningen samt tidpunkt, då den beräknas vara slutförd
14 brister och fel, som omnämnes i kapitel 2 § 8, med angivande av det avhjälpande besiktningsförrättaren anser entreprenören skyldig utföra enligt § 17 i detta kapitel samt uppskattad värdeminskning
15 besked om godkännande, samt, i den mån godkännande icke lämnas, skälen därför
16 föreskrift om fortsatt slutbesiktning enligt § 13 i detta kapitel
17 tidpunkt då tecknad brandförsäkring upphör att gälla
18 tidpunkter för garantitidens början och slut
19 besiktningskostnadens fördelning
20 meningsskiljaktigheter mellan ledamöter i besiktningsnämnd.

§ 20 Besiktnings rättsverkan

Genom besiktning konstateras vilka brister och fel, som vid tiden för besiktningen förefinns på besiktigad del av entreprenaden. Talan får icke föras rörande andra brister och fel än dem som sålunda konstaterats. Dock får talan föras rörande brist eller fel, som förefunnits vid besiktning, men då icke märkts och ej heller bort märkas.

§ 21

Överbesiktning ersätter den besiktning eller del av besiktning som föranlett påkallandet av överbesiktning.

§ 22 Besiktningskostnad

Ersättning till besiktningsförrättare betalas av beställaren då denne utsett honom och fråga är om förbesiktning, slutbesiktning, särskild besiktning eller garantibesiktning. Verkställes sådan besiktning av nämnd eller person tillsatt enligt § 8 i detta kapitel, svarar parterna till lika delar och solidariskt för ersättningen.
Ersättning till besiktningsförrättare betalas av entreprenören, då fråga är om fortsatt slutbesiktning, efterbesiktning eller överbesiktning, dock att besiktningsförrättaren äger besluta, att ersättningen helt eller delvis skall betalas av beställaren, om särskilda skäl därtill föreligger.

§ 23

Oberoende av vad som sägs i § 22 i detta kapitel åligger det entreprenören att anskaffa och bekosta handräckning, som erfordras vid besiktning.

§ 24 Avhjälpande

Entreprenören skall utan dröjsmål avhjälpa brist eller fel, som påkallas av besiktningsutlåtande, vid äventyr att detta eljest sker genom beställarens försorg på entreprenörens bekostnad. Brist eller fel, som entreprenören icke ansvarar för, skall han avhjälpa endast om beställaren så påfordrar; för sådant avhjälpande skall kostnadsreglering ske enligt kapitel 6 §§ 1—4 och § 8.
Entreprenören skall utan dröjsmål underrätta beställaren, när brist eller fel avhjälpts.

§ 25

Beställaren skall lämna entreprenören erforderligt tillträde för avhjälpande av brist eller fel.
Vid avhjälpande av brist eller fel skall i skälig utsträckning undvikas att olägenhet uppkommer för beställaren.

Avlämnande

§ 26 Sedan entreprenaden eller del därav blivit godkänd är entreprenaden eller delen avlämnad till beställaren.

§ 27 Beställaren äger taga icke avlämnad del av entreprenaden i bruk, om detta kan ske utan risk för skada på entreprenaden eller hinder för dess utförande eller färdigställande.

Huvuddelar

§ 28 Är särskilda tider fastställda för färdigställandet av olika huvuddelar av entreprenaden tillämpas §§ 1–27 i detta kapitel för varje sådan del för sig. Detsamma gäller då del av entreprenaden skall tagas i bruk, innan den i sin helhet färdigställts.

§ 29 Parterna äger även eljest överenskomma att §§ 1–27 i detta kapitel skall tillämpas för olika delar av entreprenaden.

Kapitel 8

HÄVANDE

Beställarens rätt att häva

§ 1 Beställaren äger häva kontraktet, såvitt avser icke utförd del av entreprenaden,

1 då entreprenaden försenats så, att den uppenbarligen icke kan färdigställas inom kontraktstiden, under förutsättning dels att förseningen icke beror på omständighet, som berättigar till tidsförlängning, dels att en försening av färdigställandet skulle medföra väsentlig olägenhet för beställaren
2 då utförd del av entreprenaden i väsentligt hänseende icke är kontraktsenlig och avhjälpande ej sker utan dröjsmål efter erinran, eller då entreprenören eljest skulle så brista i fullgörandet av sina åligganden, att entreprenadens kontraktsenliga färdigställande därigenom äventyras
3 då entreprenören försättes i konkurs eller eljest är på sådant obestånd, att han icke kan förväntas fullgöra sina åligganden
4 då entreprenören underlåter att inom den i kapitel 6 § 15 angivna tiden ställa föreskriven säkerhet eller då av honom erbjuden säkerhet icke är nöjaktig
5 då entreprenören underlåter att ställa fyllnadssäkerhet enligt kapitel 6 § 19
6 då entreprenören utan beställarens medgivande helt eller delvis överlåter kontraktet
7 då entreprenören avlider eller på grund av omyndigförklaring, sjukdom eller olycksfall blir urståndsatt att färdigställa entreprenaden, såvida icke utan dröjsmål visas att den kan kontraktsenligt färdigställas av hans rättsinnehavare eller förmyndare eller annan för hans räkning
8 då icke avlämnad del av entreprenaden genom krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet drabbas av skada, som är väsentlig, eller som eljest väsentligt rubbar förutsättningarna för kontraktets fullgörande
9 då BRB träder i verksamhet, eller då myndighet vid krig eller krigsfara tager beställarens eller entreprenörens organisation i anspråk
10 då entreprenaden på grund av omständighet, som uppkommit utan parternas vållande, måste avbrytas under så lång tid, att förutsättningarna för kontraktets fullgörande väsentligt rubbas.

§ 2 Entreprenörens rätt att häva

Entreprenören äger häva kontraktet, såvitt avser icke utförd del av entreprenaden,

1 då beställaren underlåter att i rätt tid fullgöra sin betalningsskyldighet eller sina åligganden i övrigt och rättelse ej sker utan dröjsmål efter erinran, under förutsättning att underlåtenheten är av väsentlig betydelse
2 då beställaren försättes i konkurs eller eljest är på sådant obestånd, att han icke kan förväntas fullgöra sina åligganden
3 då beställaren underlåter att inom den i kapitel 6 § 18 angivna tiden ställa avtalad säkerhet, eller då av honom erbjuden säkerhet icke är nöjaktig
4 då beställaren underlåter att ställa fyllnadssäkerhet enligt kapitel 6 § 19
5 då beställaren, utan att ställa betryggande säkerhet, på annan överlåter sin rätt till entreprenaden eller del därav eller egendom, som entreprenaden avser, och därigenom kan befaras komma att brista i fullgörandet av sina åligganden
6 då beställaren utan entreprenörens medgivande helt eller delvis överlåter kontraktet
7 då icke avlämnad del av entreprenaden genom krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet drabbas av skada, som är väsentlig, eller som eljest väsentligt rubbar förutsättningarna för kontraktets fullgörande
8 då BRB träder i verksamhet, eller då myndighet vid krig eller krigsfara tager beställarens eller entreprenörens organisation i anspråk
9 då entreprenaden på grund av omständighet, som uppkommit utan parternas vållande, måste avbrytas under så lång tid, att förutsättningarna för kontraktets fullgörande väsentligt rubbas.

§ 3

Sker i § 2, 5 i detta kapitel nämnd överlåtelse skall beställaren utan dröjsmål underrätta entreprenören härom.

§ 4 Värdering

Vid hävande av kontraktet skall värdet av utförd del av entreprenaden gottskrivas entreprenören. På parts begäran skall värdering verkställas. Denna skall ske med hänsyn till beskaffenheten av det utförda och på grundval av kontraktssumman som värde på kontraktsarbetena i deras helhet.

I fall som avses i § 1, 7–10 och § 2, 7–9 i detta kapitel skall därutöver entreprenörens kostnad för material och varor, som anskaffats eller beställts men ej inbyggts, samt för underentreprenader gottskrivas honom. Material och varor skall härvid värderas efter anskaffningskostnaden. I den mån beställaren utger ersättning som nu sagts, inträder han, såvitt på entreprenören ankommer, i dennes rätt till material, varor och underentreprenader.

Vid värdering som avses i denna paragraf skall avdrag för skada genom krig, uppror, upplopp, mordbrand, sabotage, allmänfarlig ödeläggelse, naturkatastrof eller därmed jämförlig omständighet ske endast i den mån entreprenören rimligen kunnat undvika eller minska skadan.

Om parterna icke enas om värdet, utföres värderingen av nämnd eller person tillsatt enligt kapitel 7 § 8. Stannar samtliga ledamöter i sådan nämnd vid olika värderingar, gäller den värdering som ligger mellan den högsta och den lägsta.

I denna paragraf angiven värdering skall ske utan dröjsmål efter hävandet och skall verkställas på sådant sätt, att arbetenas fortsatta utförande icke hindras.

Skada

§ 5 Sker hävande på grundval av § 1, 1–6 i detta kapitel är entreprenören skyldig ersätta beställaren den kostnadsökning, som på grund av hävandet uppkommer för entreprenadens färdigställande, samt den skada hävandet i övrigt åsamkar beställaren.

Beställaren är efter hävandet berättigad att själv utföra återstående arbeten eller låta desamma övertagas av annan och utföras till det pris, som utan föregående tävlan kan betingas.

Anspråk på ersättning på grund av hävandet skall, vid påföljd att eljest vara förfallet, framställas senast 2 månader efter det vid hävandet återstående arbeten slutförts.

§ 6 Sker hävande på grundval av § 2, 1–6 i detta kapitel är beställaren, utöver ersättning för vad entreprenören utfört av entreprenaden, skyldig ersätta den skada, som hävandet åsamkar entreprenören.

Anspråk på ersättning på grund av hävandet skall, vid påföljd att eljest vara förfallet, framställas senast 2 månader efter det skadan blivit känd.

Övertagande mm

§ 7 Sker hävande på grundval av § 1, 1–7 i detta kapitel är entreprenören skyldig att låta beställaren eller nytillträdande entreprenör mot skälig ersättning övertaga eller förhyra hjälpmedel, material och varor, som finns inom arbetsområdet. Entreprenören är även skyldig medverka till att beställaren eller nytillträdande entreprenör får övertaga träffade avtal angående material, varor och underentreprenader mot ersättning för entreprenörens kostnader, i den mån de avser ännu icke fullgjorda delar av sådana avtal.

§ 8 Vid hävande skall parternas mellanhavanden regleras utan dröjsmål, efter det uppkommande kostnadsökning och skada kunnat fastställas.

Kapitel 9

TVIST

§ 1 Tvist på grund av kontraktet skall avgöras genom skiljedom enligt svensk lag om skiljemän, såvida icke annat bestämts i kontraktet.

§ 2 Den omständigheten att tvist hänskjutits till rättsligt avgörande berättigar icke entreprenören att avbryta entreprenaden. Ej heller äger beställaren på sådan grund innehålla belopp, som ej direkt omfattas av tvisten, eller underlåta att i övrigt fullgöra sina åligganden.

§ 3 Oberoende av §§ 1 och 2 i detta kapitel äger part hos allmän domstol anhängiggöra talan beträffande ostridig, förfallen fordran avseende entreprenaden.

KUNGL. BIBL.
1979-06-25

Statens offentliga utredningar 1979

Kronologisk förteckning

1. Utbyggt skydd mot höga vård- och läkemedelskostnader. S.
2. Naturmedel för injektion. S.
3. Regional laboratorieverksamhet. Jo.
4. Avskildhet och gemenskap inom kriminalvården. Ju.
5. Konsumentinflytande genom insyn? H.
6. Polisen. Ju.
7. Tandvården i början av 80-talet. S.
8. Löntagarna och kapitaltillväxten 1. Löntagarfonder – bakgrund och problemanalys. E.
9. Löntagarna och kapitaltillväxten 2. Den svenska förmögenhetsfördelningens utveckling. Löntagarfonder och aktiemarknaden – en introduktion. Internationella koncerner och löntagarfonder. E.
10. Löntagarna och kapitaltillväxten 3. Löner, lönsamhet och soliditet i svenska industriföretag. Vinstbegreppet. Den lokala lönebildningen och företagets vinster – en preliminär analys. E.
11. Löntagarna och kapitaltillväxten 4. Lantbrukskooperationen – ideologi och verklighet. E.
12. Svenska kyrkans gudstjänst. Band 4. Evangelieboken. Kn.
13. Konkurs och rätten att idka näring. Ju.
14. Naturvård och täktverksamhet. Jo.
15. Naturvård och täktverksamhet. Bilagor. Jo.
16. Ökad sysselsättning. Finansiella effekter i offentliga sektorn. A.
17. Kulturhistorisk bebyggelse – värd att vårda. U.
18. Museijärnvägar. U.
19. Jaktvårdsområden. Jo.
20. Anhöriga. S.
21. Plötslig och oväntad död – anhörigas sjuklighet och psykiska reaktioner. S.
22. Barn och döden. S.
23. Avgifter i staten – nuläge och utvecklingsmöjligheter. B.
24. Sysselsättningspolitik för arbete åt alla. A.
25. Nya namnregler. Ju.
26. Sjukvårdens inre organisation – en idépromemoria. S.
27. Sysselsättningspolitik för arbete åt alla. Bilagedel. A.
28. Barnolycksfall. S.
29. Lotterier och spel. H.
30. Lotterier och spel. Bilagor. H.
31. Bättre kontakter mellan enskilda och myndigheter. Kn.
32. Fastighetstaxering 81. B.
33. Fastighetstaxering 81. Bilagor. B.
34. Bilarna och luftföroreningarna. Jo.
35. Rationellare girohantering. E.
36. Konsumenttjänstlag. Ju.

Statens offentliga utredningar 1979

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

Avskildhet och gemenskap inom kriminalvården. [4]
Polisen. [6]
Konkurs och rätten att idka näring. [13]
Nya namnregler. [25]
Konsumenttjänstlag. [36]

Socialdepartementet

Utbyggt skydd mot höga vård- och läkemedelskostnader. [1]
Naturmedel för injektion. [2]
Tandvården i början av 80-talet. [7]
Utredningen rörande vissa frågor beträffande sjukvård i livets slutskede. 1. Anhöriga. [20] 2. Plötslig och oväntad död – anhörigas sjuklighet och psykiska reaktioner. [21] 3. Barn och döden. [22]
Sjukvårdens inre organisation – en idépromemoria. [26]
Barnolycksfall. [28]

Ekonomidepartementet

Utredningen om löntagarna och kapitaltillväxten. 1. Löntagarna och kapitaltillväxten 1. Löntagarfonder-bakgrund och problemanalys. [8] 2. Löntagarna och kapitaltillväxten 2. Den svenska förmögenhetsfördelningens utveckling. Löntagarfonder och aktiemarknaden- en introduktion. Internationella koncerner och löntagarfonder. [9] 3. Löntagarna och kapitaltillväxten 3. Löner, lönsamhet och soliditet i svenska industriföretag. Vinstbegreppet. Den lokala lönebildningen och företagets vinster – en preliminär analys. [10] 4. Löntagarna och kapitaltillväxten 4. Lantbrukskooperationen – ideologi och verklighet. [11]
Rationellare girohantering. [35]

Budgetdepartementet

Avgifter i staten – nuläge och utvecklingsmöjligheter. [23]
1976 års fastighetstaxeringskommitté. 1. Fastighetstaxering 81. [32] 2. Fastighetstaxering 81. Bilagor. [33]

Utbildningsdepartementet

Kulturhistorisk bebyggelse – värd att vårda. [17]
Museijärnvägar. [18]

Jordbruksdepartementet

Regional laboratorieverksamhet. [3]
Naturvårdskommittén. 1. Naturvård och täktverksamhet. [14] 2. Naturvård och täktverksamhet. Bilagor. [15]
Jaktvårdsområden. [19]
Bilarna och luftföroreningarna. [34]

Handelsdepartementet

Konsumentinflytande genom insyn? [5]
Lotteriutredningen. 1. Lotterier och spel. [29] 2. Lotterier och spel. Bilagor. [30]

Arbetsmarknadsdepartementet

Sysselsättningsutredningen. 1. Ökad sysselsättning. Finansiella effekter i offentliga sektorn. [16] 2. Sysselsättningspolitik för arbete åt alla. [24] 3. Sysselsättningspolitik för arbete åt alla. Bilagedel. [27]

Kommundepartementet

Svenska kyrkans gudstjänst. Band 4. Evangelieboken. [12]
Bättre kontakter mellan enskilda och myndigheter. [31]

Anm. Siffrorna inom klammer betecknar utredningarnas nummer i den kronologiska förteckningen.

KUNGL. BIBL.
1979-06-25
STOCKHOLM

LiberFörlag
Allmänna Förlaget

ISBN 91-38-04065-
ISSN 0375-250X