



JURIDISKA FAKULTETEN
vid Lunds universitet

Martin Ågren

Felansvar eller rådgivningsansvar?

IT-konsulters skadeståndsansvar

Examensarbete
20 poäng

Lars Gorton

Avtalsrätt

Termin 9

Innehåll

SAMMANFATTNING	1
Felansvar vid IT-tjänst	1
Rådgivningsansvar	2
Slutsats	2
FÖRORD	4
FÖRKORTNINGAR	5
1 INLEDNING	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Problemställning	6
1.3 Syfte	7
1.4 Avgränsning	7
1.5 Metod och material	7
1.5.1 Typfall	7
2 AVTAL OM IT-TJÄNST	9
2.1 Rådgivningsuppdrag	9
2.2 Resultatuppdrag	10
2.3 Köplagens tillämplighet	10
2.4 Standardavtal	11
2.4.1 Allmänna bestämmelser, IT-Projekt	11
3 FEL I TJÄNST	12
3.1 Allmänt	12
3.2 Kravspecifikationen	13
3.2.1 Diskussion	13
3.3 Omsorgsplikt	14
3.3.1 Lagstiftning	15
3.3.2 Standardavtal	15
3.3.3 Diskussion	16
3.4 Fackmannamässighet	17
3.4.1 Lagstiftning	17
3.4.2 Standardavtal	18

3.4.3	Leverantörens personal	19
3.4.4	Diskussion	19
3.5	Andra faktorer	21
3.5.1	Uppgifter lämnade vid marknadsföring	21
3.5.2	Arvodets nivå	22
3.5.3	Totalleverantör	22
3.5.4	Diskussion	22
3.6	Ansvarsbegränsningar	23
3.6.1	Allmänna bestämmelser, IT-Projekt	24
3.6.1.1	Diskussion	25
4	RÅDGIVARANSVAR	26
4.1	Vad avses med rådgivaransvar?	26
4.2	Råd i ett kontraktsförhållande	26
4.3	Culpabedömningen	28
4.3.1	Metodansvar	28
4.3.1.1	Specialistens ansvar	29
4.3.1.2	Diskussion	29
4.3.2	Den pedagogiska plikten	30
4.3.2.1	Diskussion	31
4.4	Adekvat kausalitet	32
4.4.1	Den befogade tillitens relevans	32
4.4.2	The end and aim rule	34
4.4.2.1	Diskussion	34
4.4.3	Skada	35
4.5	Ansvarsbegränsningar från rådgivningsansvaret	36
4.5.1	Friskrivningar	36
4.5.2	Ansvarsförsäkring	36
5	SLUTSATS	38
5.1	Felansvar	38
5.2	Rådgivningsansvar	39
BILAGA A		41
	Allmänna bestämmelser, IT-Projekt	41
LITTERATURFÖRTECKNING		43
	Offentligt tryck	43
	Litteratur	43
RÄTTSFALLSFÖRTECKNING		45

Sammanfattning

Felansvar vid IT-tjänst

I ett datakonsultföretag är medarbetarnas samlade kunskaper den centrala tillgången. En datakonsults uppdrag kan bestå av allt från rådgivning och tillverkning till försäljning av lösa saker. Avtalsobjektet är ofta information vilket innebär att det är svårt att klassificera avtalet rättsligt då de ofta innehåller moment av köp, tjänst och nyttjanderätt.

Inom IT-branschen är beskrivningen av leverantörens åtagande och avtalsobjektet de viktigaste delarna i ett avtal eftersom det är denna beskrivning som utgör grunden för felbedömningen. Köplagens regler om fel kan sannolikt komma att användas som grund för felbedömningen även om de ej är direkt tillämpliga. Det första och viktigaste dokumentet att ta hänsyn till när köparens befogade förväntningar skall bestämmas är kravspecifikationen. Utformandet en kravspecifikation kan göras som en beskrivning av produktens funktion, vad produkten skall kunna åstadkomma. Detta passar kunden eftersom det är vanligt att han inte besitter den tekniska kunskap som krävs för att kunna beskriva hur tjänsten skall utformas.

Det finns en allmän obligationsrättslig princip som innebär att en leverantör skall visa omsorg gentemot kundens intressen. Omsorgsplikten går att spåra i lagar som kommissionslagen, sjölagen och konsumenttjänstlagen men även i ett antal internationella rättsakter som till exempel CISG art 7.1 som hänvisar till "the observance of good faith in international trade". Omsorgsplikten är fråga om en allmän omsorg om motpartens intressen och behandlar inte själva utförandet av tjänsten. Omsorgsplikten har dock inte stor betydelse vid själva felbedömningen.

En princip som spelat stor roll vid felbedömningen är fackmannamässigheten. Lindberg/Westman menar att leverantören skall följa allmänna normer och principer för uppdrag av motsvarande typ.¹ Det tydligaste exemplet i en lagtext på ett krav på fackmannamässighet hittar vi i KtjL 4 § 1 st, men även KöpL, 17 § 2 st, innehåller regler som skulle kunna jämföras med att utföra en tjänst fackmannamässigt. Det finns ingen preciserad regel för vad fackmannamässigt innebär men det är klart att det är ett objektiva krav på själva tjänsten. I allmänhet när en leverantör inte uppfyller kraven på fackmannamässighet innebär det att tjänsten anses felaktig.

¹ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 438.

Rådgivningsansvar

Ett råd kan räknas som allt från en personlig rekommendation till professionell rådgivning av ett sådant slag att rådet i sig utgör ett immateriellt uppdrag. Rådgivarens ansvar omfattar dock endast sådan information som han förmedlar i sin kommersiella verksamhet eller annan verksamhet som han har ett ekonomiskt intresse i.

För att kunna bedöma om en rådgivare förfarit på ett vårdslöst sätt gäller det att först försöka fastställa den norm inom branschen som rådgivaren skall ha brutit mot. Först därefter kontrolleras om denna norm har åsidosatts till den grad att skadeståndsskyldighet skall uppkomma. En rådgivare har även en pedagogisk plikt att analysera vilken information som kunden kan tillgodogöra sig och därefter anpassa samt tillhandahålla information som motsvarar dennes behov av att kunna tolka informationen.

Skadeståndsskyldighet förutsätter att det culpösa handlandet har orsakat skadan. Om någon med goda skäl satt sin tillit till den information som har förmedlats i en yrkesverksamhet finns det mycket som talar för att informationsförmedlaren får bära följderna. Denna princip kallar Kleineman för den befogade tilliten relevans.² Förutom att principen om den befogade tilliten relevans skall vara uppfylld krävs det även att rådgivaren kände till syftet med informationen samt vilka beslut som kunde komma att fattas med informationen som underlag. Detta är den så kallade "the end and aim rule" som har vuxit fram som en regel om ansvarsbegränsnings inom angloamerikansk rätt

Slutsats

Felansvaret som kan drabba en IT-konsult beror till stor del på det avtal som parterna har träffat. Därför framstår det som extra viktigt för båda parter att noga överväga vad de vill uppnå genom avtalet samt vilka konsekvenser utformandet av avtalet och kravspecifikationen kan få. Det finns dock andra faktorer som kan påverka felansvaret. Bland dessa hittar vi bland annat fackmannamässigheten och omsorgsplikten.

IT-branschen är ung och utvecklas med en oerhörd hastighet vilket gör det svårt att fastställa vad som är normal standard när en konsult utför en tjänst. Detta är kanske den största skillnaden mellan en IT-konsult och en vanlig konsult när man skall bedöma vad som utgör ett fel.

Frågan är hur parterna skall lösa detta problem? Ett sätt och förmodligen det enda är genom utformningen av avtalet. Leverantören kan till exempel verka för att parterna i en ingress skriftligen skall förklara att de har diskuterat olika problemområden och att kunden är medveten om de speciella förhåll

² Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 466 ff.

landena som råder inom IT-branschen. Kundens bör för att tillvarata sina intressen anlita en utomstående konsult vid avtalsskrivningen som besitter de kunskaper som krävs.

När det gäller den fråga som ställs i rubriken till uppsatsen om en IT-konsult kan ha ett felansvar eller ett rådgivningsansvar är min slutsats att han kan ha såväl ett felansvar som ett rådgivningsansvar.

Förord

Jag skulle vilja tacka Advokatfirman Glimstedt i Jönköping och speciellt Niclas Prybil som är anledningen till att jag valde detta ämne. Niclas har fungerat som en praktisk handledare och kommit med många bra idéer och synpunkter.

Jag skulle även vilja tacka min handledare på universitetet, professor Lars Gorton, som har gjort det möjligt för mig att skriva om ett ämne jag verkligen är intresserad av.

Jönköping, september 2002

Martin Ågren

Förkortningar

”IT-Projekt” Allmänna bestämmelser IT-Projekt, standardavtal utgivet av IT-företagen år 2001.

HD	Högsta domstolen
AvtL	Avtalslagen
KöpL	Köplagen
KKL	Konsumentköplagen
KtjL	Konsumenttjänstlagen

1 Inledning

1.1 Bakgrund

På senare år har HD avgjort en mängd olika mål som handlar om professionsansvar där yrkesutövaren har tillhandahållit en renodlad immateriell tjänst. Vad som däremot har saknats är avgörande som handlar om andra typer av konsulttjänster. I allmänhet verkar termen konsultansvar syfta på ansvar för i första hand materiella tjänster medan termen rådgivning associeras till immateriella tjänster. Det kan dock ifrågasättas om denna distinktion skall upprätthållas.³ En konsultverksamhet idag kan bestå av en rad olika yrkesgrupper som alla har rådgivningsinslaget som en gemensam faktor. De vanligaste typerna av konsulter, som diskuteras inom doktrin och som även i viss mån har reglerats i lag eller andra sorters regler, är jurister, ekonomer samt värderingsmän. Dock kan även andra konsulter såsom arkitekter, läkare och tekniker hamna i liknande situationer som handlar om ansvar för vårdslöshet.

Denna uppsats kommer att behandla tekniska konsulter som sysslar med IT-tjänster. En IT-konsult kan utföra själva uppdraget på ett vårdslöst sätt. En IT-konsult kan också vara vårdslös i den inledande fasen av avtalsförhandlingarna men även när han skall beskriva resultatet av sitt uppdrag och då orsaka beställaren skada.

1.2 Problemställning

En IT-konsult kan stöta på flera problem när han åtar sig ett uppdrag och jag vill med denna uppsats undersöka vilka förutsättningar som måste vara uppfyllda för att han skall anses skadeståndsansvarig. Inom denna frågeställning ryms det ett antal olika problem som jag skall försöka behandla nedan.

När skall det anses föreligga ett fel i en IT-tjänst? Vilka regler gäller förutom själva avtalet samt ett eventuellt standardavtal? Vilka faktorer utanför kontraktet kan påverka felbedömningen? Hur långt kan en konsult gå när han friskriver sig från ansvar för fel?

Finns det några situationer, och i så fall vilka, som innebär att köparen eller en tredje part kan kräva skadestånd utomobligatoriskt? Går det att friskriva sig från utomobligatoriskt skadestånd?

³ Kleineman, JT 94/95 s. 702

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att reda ut tekniska konsulters skadeståndsansvar. Jag skall utreda en IT-konsults eventuella ansvar för fel i tjänst. Vidare skall jag även undersöka om han riskerar att drabbas av ett rådgivningsansvar.

1.4 Avgränsning

Jag har i denna uppsats valt att diskutera de olika problemen dels utifrån ett konstruerat typfall⁴ och dels utifrån ett standardavtal, IT-Projekt 2000. Jag kommer att hänvisa till en del andra standardavtal men jag har valt att inte gå in närmare på dessa. Uppsatsen får på grund av typfallet en naturlig avgränsning som innebär att jag kommer begränsa mig till konsulter på IT-området, även om jag speciellt när det gäller rådgivningsansvaret även kommer att gå in på andra konsulters ansvar. Många av de begrepp som jag använder i denna uppsats, såsom fackmannamässighet och omsorgsplikt, diskuteras i förarbetena till bland annat KtjL och KKL. Jag kommer därför att i vissa fall diskutera dessa regler även om jag inte avser att ta upp några konsumentaspekter i denna uppsats.

1.5 Metod och material

Jag har valt att använda mig av en rättsdogmatisk metod när jag har studerat detta ämne. Jag har studerat relevant litteratur på området tillsammans med förarbeten till framförallt KöpL, KKL samt KtjL. Vidare har jag studerat ett stort antal rättsfall av vilka en del har kommit med i uppsatsen samt en hel del standardavtal. Jag har valt att diskutera de olika problemen löpande utifrån ett typfall, se nedan, och har därmed förhoppningsvis fått en bra koppling till verklighetens problem.

Jag börjar i den första delen av uppstasen med att undersöka hur felansvaret vid avtal om IT-tjänster ser ut. I den andra delen undersöker jag hur ett eventuellt rådgivningsansvar skulle kunna drabba en IT-konsult. Jag avslutar uppsatsen med en kort slutsats där jag bland annat diskuterar förhållandet mellan det vanliga felansvaret och rådgivningsansvaret.

1.5.1 Typfall

Detta typfall kommer att diskuteras löpande under de olika avsnitten i uppsatsen där det kan vara intressant med ett praktiskt exempel.

⁴ Se nedan under kap. 1.5.1.

Y har ett litet företag och vill nu effektivisera sin verksamhet och då framförallt sitt datasystem. Han kontaktar en IT-konsult för att se om det finns möjlighet att installera en server med ett fjärradministrationsverktyg. Fjärradministrationsverktyget gör att de anställda kan få tillgång till vissa funktioner i företagets datasystem över Internet och möjliggör hemarbete. IT-konsulten får även i uppdrag att koppla upp företaget mot Internet.

2 Avtal om IT-tjänst

I ett datakonsultföretag är medarbetarnas samlade kunskaper den centrala tillgången. En datakonsults uppdrag kan bestå av allt från rådgivning och tillverkning till försäljning av lösa saker. Sundberg försöker inte ställa upp en legaldefinition men avser följande med ett datakonsultavtal:⁵

”...ett mellan näringsidkare slutet avtal, i vilket det kan ingå moment av rådgivning, tillverkning, arbete på annans sak och försäljning av lös egendom, där den centrala tillgången som överläts är den immateriella resursen kunskap.”

IT-avtalet har genomgått en hel del förändringar under de senaste åren. Tyngdpunkten i ett IT-avtal har förskjutits från att handla om själva datorerna, hårdvaran, till att mer handla om den programvara som behövs. Ett IT-avtal idag kan till exempel handla om programmerings- och systemerings-tjänster, försäljning av standardprogramvara, tillgång till databaser och olika former av kommunikationstjänster. En del avtal handlar dock om att leverera en helhet där hårdvara samt mjukvara utgör två delar i samma avtal, ofta med ett krav på viss funktion. Jag skall dock inte diskutera dessa avtal som kallas systemleveransavtal⁶ mer ingående i denna uppsats.

Ett IT-avtal skiljer sig från andra avtal på det sättet att parterna befinner sig i en bransch som utvecklas oerhört snabbt. Den speciella terminologin som kommer av en blandning mellan juridik och teknik förändras ständigt. Avtalsobjektet är ofta information vilket innebär att det är svårt att klassificera avtalet rättsligt då de ofta innehåller moment av både köp, tjänst samt nyttjanderätt. IT-lösningar blir allt viktigare i ett modernt företag och riskexponeringen växer i samma takt. IT-avtal innehåller därför ofta komplicerade och långtgående ansvarsfriskrivningar.

2.1 Rådgivningsuppdrag

En rådgivande konsult producerar inte någon egentlig produkt utan presenterar istället olika lösningar hur beställaren själv skall kunna lösa sitt problem. Även om konsulten senare i projektet skall övergå till att mer konkret utarbeta och installera ett färdigt datasystem är den inledande fasen av uppdraget nästan alltid rådgivande. Denna fas brukar ske i samarbete med beställaren. Ett exempel på ett rent rådgivningsuppdrag är när en konsult anlitas för att skriva en kravspecifikation vid upphandlandet av ett nytt datasystem.⁷

⁵ Sundberg, s. Datakonsulters skadeståndsansvar, s. 324-325.

⁶ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 367.

⁷ Hansson, s. 2-3.

Andra exempel på rena rådgivningsuppdrag är managementkonsulter, rådgivning hur en kund skall bygga upp IT-strategier samt personaluthyrning.⁸

2.2 Resultatuppdrag

Ett resultatuppdrag är ett datakonsultuppdrag där konsulten skall presentera ett mer konkret och mätbart resultat. Ett resultatuppdrag kan liknas vid ett tillverkningsavtal som påminner om ett entreprenadavtal. Problemet med termen entreprenadavtal är att det leder tankarna till AB 92 och liknande regelsystem för byggindustrin.⁹ Vid ett resultatuppdrag är det en produkt som skall levereras, det kan vara en programvara, en kundspecifik anpassning eller en webbplats. Resultatet kan normalt mätas och jämföras med den avtalade kravspecifikationen och medför till skillnad från rådgivningsuppdrag ett så kallat funktionsansvar. Kunden köper ett antal funktioner som skall definieras i avtalet och det viktiga är att dessa funktioner fungerar.

2.3 Köplagens tillämplighet

Av 1 § Köplagen framgår det att lagen endast är tillämplig vid köp av lös egendom. Detta begrepp omfattar inte bara lösöre utan även immateriella rättigheter. I princip faller en fullständig överlåtelse av en immateriell rättighet under KöpL direkta tillämpningsområde. Ofta krävs i sådana fall en mer flexibel lösning där sedvänja och avtal sätts framför vissa regleringar i KöpL.¹⁰ Det krav på äganderättsövergång som finns i KöpL innebär att lagen inte är direkt tillämplig på nyttjanderättsavtal. Leverantörernas utgångspunkt när det gäller standardprogramvara är att det rör sig om en licens och detta stöds av en stark branschpraxis. Det är därför svårt att tala om ett köp i denna situation även om meningarna är delade vad gäller standardprogramvara som tillhandahålls över disk. Det skulle kunna vara fråga om ett nyttjanderättsavtal men att vissa delar av KöpL skulle vara tillämpliga på grund av avtalets stora likhet med ett köp.¹¹ Utveckling av programvara ligger däremot närmare en tjänst än ett köp och detta öppnar för nya gränsdragningsproblem. I förarbetena till KöpL anförs att om uppmärksamheten riktas på förpliktelsen att avlämna den färdiga produkten framstår avtalet som ett köp medan om uppmärksamheten istället fästs vid det arbete som krävs för att åstadkomma produkten skall det betraktas som en tjänst.¹² KöpL ger i viss mån uttryck allmänna kontraktsrättsliga principer och mycket talar därför för att lagen skulle kunna tillämpas analogt på avtalstyper som liknar ett köp.¹³

⁸ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 434

⁹ Hansson, Datakonsulters ansvar, s. 4

¹⁰ Levin, Lärobok i immaterialrätt, s. 385 ff.

¹¹ Bender, EDB-rettigheter, s. 297, 310.

¹² Prop. 1988/89:76, s. 62.

¹³ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 375.

2.4 Standardavtal

Kommersiella avtal idag är ofta uppbyggda i två delar. I den första delen brukar det finnas en individuell del som är unik för just detta avtal. Den andra delen däremot brukar bestå av en allmän del som är framtagen för att kunna användas i flera avtal i samma bransch. På IT-området är de flesta standardavtal som används i Sverige idag framtagna av en organisation som kallas för IT-företagen som är en branschorganisation inom industriförbundet. Det finns en mängd anledningar till varför parterna borde använda standardavtal. Förutom att transaktionskostnaderna hålls nere, skapas genom användandet av standardavtal en gemensam grund för avtalen inom branschen. Just inom IT-branschen kan det vara extra svårt att klassificera avtalen rättsligt och detta gör att den dispositiva lagstiftningen i många fall inte är lämpad för IT-avtal. Det finns dock nackdelar med användandet av standardavtal. Avtalsvillkoren riskerar att bli alltför generella och skapar lätt en falsk trygghet.

2.4.1 Allmänna bestämmelser, IT-Projekt

Det standardavtal som jag har valt att diskutera är Allmänna bestämmelser, IT-Projekt som är utgivet av IT-företagen år 2000. I standardavtalet hittar vi följande beskrivning av vilka situationer när avtalet är tänkt att tillämpas.

”Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas vid ett uppdrag där leverantören har ansvar att genomföra ett uppdrag att utveckla IT-system med överenskomna egenskaper.”

Meningen är att IT-Projekt i viss mån skall ersätta två andra standardavtal på området, Utveckling 92 och ABDAKA 93. I första hand är IT-Projekt avsett att användas när leverantören har ett självständigt ansvar för att utveckla och implementera ett mer omfattande system. Ofta kan ett sådant uppdrag omfatta hårdvara, standardprogramvara samt vissa kompletterande tjänster såsom implementering. IT-projekt liknar Avtal 90 eftersom båda kan användas vid mer omfattande leveranser. IT-Projekt skiljer sig från Avtal 90 på det sättet att det utmärkande för uppdraget är att tjänsteinnehållet dominerar.¹⁴ IT-Företagens standardavtal är bland de populäraste på marknaden men har kritiserats för att vara för leverantörsvänliga.

¹⁴ Kommentar till IT-Projekt, IT-Företagen, 2000.

3 Fel i tjänst

Jag skall i detta kapitel försöka reda ut hur man bestämmer om ett fel i en IT-tjänst föreligger. När en kund köper en vara har han möjlighet att undersöka varan före köpet och kan då försäkra sig om att den uppfyller det ändamål för vilket den är avsedd. När en kund anlitar en konsult för att utföra en tjänst kan han inte i förväg undersöka tjänsten för att se om den är behäftad med fel. För att kunna konstatera att ett fel föreligger måste det först konstateras hur den avtalade tjänsten skulle ha sett ut om leverantören uppfyllt sina åtagande.

3.1 Allmänt

Inom IT-branschen är beskrivningen av leverantörens åtagande och avtalsobjektet den viktigaste delen i ett avtal eftersom det är denna beskrivning som utgör grunden för felbedömningen. Köplagens regler om fel kan sannolikt komma att användas som grund för felbedömningen även om de ej är direkt tillämpliga.¹⁵ I svensk rätt kan är det möjligt att göra felbedömningen i två steg, först enligt en objektiv norm som utgör huvudregeln där man skall utreda om köparens förväntningar var befogade och sedan enligt en subjektiv norm, som Kihlman kallar tilläggsregeln, då det kan föreligga ett fel även om köparens förväntningar anses vara obefogade.¹⁶

Enligt 17 § KöpL skall en vara stämma överens med vad som avtalats för att inte fel skall föreligga. Enligt sista stycket i samma paragraf är varan att anse som felaktig om den i något avseende avviker från vad köparen med fog kunnat förutsätta. En köpare har enligt Kihlman fog för de förväntningar som hade delats av en förnuftig köpare i en motsvarande situation.¹⁷ Själva felbedömningen innebär alltså att avtalsföremålets beskaffenhet jämförs med avtalets norm som utgörs av köparens befogade förväntningar. Enligt tilläggsregeln undersöks om säljaren hade kännedom om köparens obefogade förväntningar. Om säljaren kände till att köparen hade förväntningar som var obefogade men inte upplyste denne om detta kan det påverka felbedömningen.¹⁸ Enligt 18 § KöpL skall även varan överensstämma med sådana uppgifter som säljaren lämnat vid marknadsföringen av varan och som kan antas ha inverkat på köpet.

¹⁵ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 438.

¹⁶ Kihlman, Fel, s. 23.

¹⁷ Kihlman, Fel, s. 24.

¹⁸ Kihlman, Fel, s. 308-309.

3.2 Kravspecifikationen

Det första och viktigaste dokumentet att ta hänsyn till när köparens befogade förväntningar skall bestämmas är kravspecifikationen. IT-företagens standardavtal, Allmänna bestämmelser IT-Projekt definierar kravspecifikation på följande sätt:¹⁹

”En detaljerad skriftlig beskrivning över kraven på det system som leverantören skall åstadkomma och/eller leverera.”

Kravspecifikationen skall alltså ange vilka tekniska krav som skall ställas på det system som avtalet gäller. De juridiska frågorna regleras i det avtal som kravspecifikationen bifogas till. Detta avtal utgörs ofta av ett standardavtal.

Vidare reglerar standardavtalet utformandet av kravspecifikationen på följande sätt. När avtalet träffas skall leverantörens uppdrag översiktligt beskrivas i ”uppdragsbeskrivningen”. Därefter skall leverantören utarbeta två olika dokument som måste godkännas av kunden för att avtalet skall fortsätta att gälla. Det första dokumentet är ”specifikationen” som mer i detalj beskriver egenskaperna hos det system som leverantören skall skapa. Det andra dokumentet är ”projektplanen” som relativt detaljerat beskriver hur uppdraget skall genomföras. Om parterna inte kan komma överens om att godkänna dessa dokument kan avtalet komma att upphöra.²⁰ Denna metod att först utarbeta en övergripande plan gör det lättare för parterna att sluta avtal utan att fastna i diskussioner om detaljer. Liknande regler som de i IT-Projekt finns i HamIT 99 som är ett standardavtal framtaget av Hamilton & CO Advokatbyrå för att användas vid webbproduktioner av mindre omfattning.

Utformandet av kravspecifikationen är mycket viktig och helt avgörande för att kunna avgöra vad leverantörens uppdrag går ut på. Det är först och främst detta dokument som är avgörande när uppdragets omfattning skall bestämmas och parterna lägger ofta mer tid på kravspecifikationen än själva avtalet som brukar utgöras av standardavtal.

3.2.1 Diskussion

Hur ska då en kravspecifikation formuleras? Det finns en rad olika sätt att konstruera en kravspecifikation och utformningen är helt avgörande om det uppstår problem längre fram. Om vi börjar med kundens perspektiv, den part som kunskapsmässigt är i underläge. En kund ska helst sträva efter att formulera kravspecifikationen så att den innefattar ett funktionskrav. Istället för att beskriva hur tjänsten skall utföras vill kunden ofta att parterna skall utforma kravspecifikationen som en beskrivning av produktens funktion,

¹⁹ IT-Projekt punkt 1.1 Definitioner.

²⁰ Kommentar till IT-projekt.

vad produkten skall kunna åstadkomma. Detta passar kunden eftersom det är vanligt att han inte besitter den tekniska kunskap som krävs för att kunna beskriva hur tjänsten skall utformas. För att kunna granska en kravspecifikation som inte utgörs av en funktionsbeskrivning skulle han vara tvungen att hyra in en annan IT-konsult. Kunden vill att produkten fungerar som den ska, han behöver inte veta exakt hur den fungerar. Funktionsansvar kan inträda även om inte kravspecifikationen har utformats på detta sätt ifall kunden är i kraftigt underläge kunskapsmässigt jämfört med leverantören.²¹ Ett problem som många IT-konsulter har stött på är kundens oförmåga att beskriva funktionen på det system som kunden vill beställa. Här är det viktigt att leverantören ser till att han har förstått vilket funktion kunden i verkligheten vill ha. Det är nästan alltid leverantören som formulerar kravspecifikationen och kunden har ofta svårt att kontrollera om den stämmer överens med de önskemål han har.

Leverantören å andra sidan kommer förmodligen att vilja beskriva vad det är han skall göra i detalj. En kravspecifikation utformad på detta sätt gör det enkelt för honom att avgöra när uppdraget är fullgjort. Vid ett eventuellt fel kan han enkelt peka på kravspecifikationen och konstatera vad som ingick i hans uppdrag. Det finns dock vissa nackdelar med att reglera uppdraget in i minsta detalj redan vid avtalets tecknande. Om parterna gör detta har leverantören ingen möjlighet att anpassa sitt arbete efter omständigheter som kan visa sig senare. Eftersom det nästan alltid finns flera alternativa sätt att utföra ett uppdrag kan det vara bra att lämna dessa möjligheter öppna. Som jag kommer att visa senare i uppsatsen är det inte endast kravspecifikationen som avgör uppdragets omfattning.

3.3 Omsorgsplikt

Det finns en allmän obligationsrättslig princip att en leverantör skall visa omsorg gentemot kundens intressen. Många författare till den juridiska doktrinen tar upp denna omsorgsplikt men de går inte närmare in på vad den innebär.²² Rodhe anser att en uppdragstagare skall ”med omsorg eftersträva bästa möjliga resultat”.²³ Hultmark pratar istället om en lojalitetsplikt som innebär att parterna är skyldiga att underlätta en riktig avtalsuppfyllelse. Den materiella skillnaden mellan dessa två begrepp verkar dock vara liten.²⁴

Hellner lämnar vissa synpunkter angående kravet att visa omsorg. Han anser att det är viktigt att skilja mellan kraven på arbetet i dess helhet och ansvaret för särskilda åtgärder. Beträffande kravet på arbete i dess helhet skall bedömningen gälla ”skillnaden mellan den kvalitet på arbetet som uppdragsgivaren på mer eller mindre goda grunder väntar sig och det krav på handlandet som, när det inte uppfylls, kan föranleda rättsliga sanktioner”. Det är

²¹ Håstad, Den nya köprätten, s. 71.

²² Jmfr bland annat SOU 1979:36 s. 186, Prop 1984/85:110 s. 39, Hellner

²³ Rodhe, Lärobok i obligationsrätt, s. 41.

²⁴ Hultmark, Inledning till avtalsrätten, s. 93.

först när leverantören väsentligen avviker från den förväntade standarden som det föreligger ett kontraktsbrott. Om leverantören däremot har begått ett fel som rör en särskild åtgärd, eller underlåtit att vidta en åtgärd som han bort utföra, blir bedömningen ofta ganska sträng. Avgörande är om felet kan ursäktas. Vilka krav som därvid kan ställas beror på omständigheterna.²⁵

3.3.1 Lagstiftning

Omsorgsplikten nämns i ett antal lagar såsom lagen om fastighetsmäklare, kommissionslagen samt sjölagen.²⁶ Omsorgsplikten verkar som sagt ha etablerats som en allmän princip och jag använder därför KtjL som exempel trots att jag inte avser att ta upp konsumentaspekter i uppsatsen. I 4 § KtjL stadgas följande:

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

Enligt förarbetena är det inte främst själva utförandet av tjänsten som omfattas av denna omsorgsplikt då detta täcks av kravet på fackmannamässighet.²⁷ Istället omfattar omsorgsplikten en plikt att ta tillvara kundens intressen och handla lojalt gentemot kunden.²⁸

Omsorgsplikten går även att spåra i ett antal internationella rättsakter som till exempel CISG art 7.1 som hänvisar till ”the observance of good faith in international trade”. Motsvarande bestämmelse hittar vi även i Unidroit principles art 1.7 (1):²⁹

”Each party must act in accordance with good faith and fair dealing in international trade”

3.3.2 Standardavtal

Omsorgsplikten finns även med i en rad standardavtal, till exempel stadgar Avtal 90-Underhåll att:³⁰

”Leverantören skall utföra sina underhållsåtaganden med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.”

²⁵ Hellner, Speciell avtalsrätt 2, 1 häftet, s. 206-207.

²⁶ Jmfr bland annat 9 § lagen om fastighetsmäklare samt 7 § kommissionslagen.

²⁷ Se nedan under 3.4.

²⁸ Prop. 1984/85:110, s. 159.

²⁹ Jmfr även art 1.106 i European Principles.

³⁰ Avtal 90 – Underhåll, punkt 1.1.

3.3.3 Diskussion

Gränsen mellan en allmän omsorgsplikt och den nedan diskuterade fackmannamässigheten är mycket svår att dra. Omsorgsplikten är alltså fråga om en allmän omsorg om motpartens intressen och behandlar inte själva utförandet av tjänsten. Det borde krävas att en konsult ska visa tillbörlig omsorg för att han inte skall riskera att bryta mot omsorgsplikten. Vad som ligger i detta begrepp är inte helt klart men förarbetena till KtjL tar upp en del exempel. Dessa exempel gäller visserligen förhållandet mellan näringsidkare och konsument men i många fall i ett IT-avtal är kunskapsövertaget hos IT-konsulten så stort att det kan vara värt att jämföra med konsumentförhållanden.³¹ Som exempel på vad som omfattas av omsorgsplikten nämns bland annat att om det finns flera olika sätt att fackmannamässigt utföra uppdraget får inte näringsidkaren välja ett alternativ som med hänsyn till omständigheterna är onödigt dyrt. Vidare måste näringsidkaren ge konsumenten anvisningar om samt vidta de åtgärder som krävs för att skydda redan utfört arbete mot olika skador.

Från dessa två exempel kan vi dra direkta paralleller till IT-branschen. Ett problem inom IT-världen har nästan alltid flera olika lösningar som var och en skulle kunna betraktas som fackmannamässig. Skyldigheten att skydda redan utfört arbete är synnerligen viktig i IT-branschen med tanke på den stora risk för dataintrång som alla företag löper idag.

I typfallet har parterna träffat ett avtal om att sätta upp en server med ett fjärradministrationsverktyg. I omsorgsplikten bör ingå att den nya servern och programvaran kan arbeta ihop med resten av kundens system. Det är vanligt att gamla datorer inte klarar av att hantera nya program som kräver hög prestanda. Om leverantören medverkar till att kunden lägger ned kostnader som han inte har någon nytta av torde leverantören ha brustit i sin omsorgsplikt.

Leverantören måste även underrätta kunden om eventuella förändringar som sker under avtalets gång. Om parterna i typfallet hade avtalat om ett säkerhetssystem måste leverantören meddela kunden om det under avtalets gång händer något i utvecklingen som kan innebära att säkerhetssystemet inte uppfyller nya krav. Det kommer nya virus varje dag och nya brister upptäcks i olika system hela tiden. Som kund skall man helst se till att anlita ett stort och väletablerat företag vid anskaffandet av ett säkerhetssystem. Detta för att försäkra sig om att det finns resurser i företaget att bevaka utvecklingen och att det finns möjligheter att fortlöpande uppdatera säkerhetssystemet.

Vad har då ett brott mot omsorgsplikten för följder? Eftersom omsorgsplikten inte tar sikte på själva utförandet av tjänsten är det inte säkert att det går att se att motparten har brutit mot omsorgsplikten i resultatet av tjänsten. Detta innebär att omsorgsplikten inte har stor betydelse vid själva felbedöm

³¹ Prop. 1984/85:110, s. 159.

ningen. Här är det istället kravet på fackmannamässighet som spelar stor roll. Ett brott mot omsorgsplikten kan leda till att tjänsten inte kommer till sin rätt och inte kan användas optimalt eftersom till exempel informationen från leverantören var bristfällig. I dessa fall är det inte fel på själva tjänsten och avhjälpande kan inte komma på fråga, istället kan det bli aktuellt med nedsättning av ersättningen samt skadestånd.

En annan svår gränsdragning som är värd att nämna är den mot rådgivningsansvaret. Ett brott mot omsorgsplikten kan till exempel innebära att informationsansvaret gentemot kunden inte har fullföljts.³²

3.4 Fackmannamässighet

En princip som återkommer i flera standardavtal och även i viss mån i lagtexten är att en leverantör skall utföra sitt uppdrag på ett fackmannamässigt sätt. Vad detta innebär på IT-branschens område är mycket svårt att definiera. Lindberg/Westman menar att leverantören skall följa allmänna normer och principer för uppdrag av motsvarande typ.³³ Det svåra är att ta reda på vad allmänna normer och principer innebär. Jag skall här ta upp ett par faktorer som kan vara till hjälp när parterna skall försöka reda ut vad det innebär att utföra en tjänst på ett fackmannamässigt sätt.

3.4.1 Lagstiftning

Det tydligaste exemplet på ett krav på fackmannamässighet i en lagtext hittar vi i KtjL 4 § 1 st.³⁴ Enligt förarbetena till KtjL skall fackmässigheten bedömas objektivt på grundval av anvisningar och beskrivningar från olika branscher.³⁵ Detta brukar inte heller vara några problem eftersom det i de flesta branscher finns relativt etablerade uppfattningar om hur en konsult skall gå tillväga för att utföra tjänsten på ett riktigt sätt.³⁶ Inom IT-branschen är det dock svårt att hitta en sådan uppfattning eftersom det ofta finns mer än en lösning på samma problem. Vidare är IT-branschen en ung bransch som utvecklas oerhört fort. Detta innebär att ett förfarande som kan betraktas som normalt idag kan vara föråldrat om ett par månader.³⁷

Även KöpL innehåller regler som skulle kunna jämföras med att utföra en tjänst fackmannamässigt. Huvudregeln för att avgöra om ett fel föreligger enligt KöpL:s regler är om varan avviker från vad köparen med fog kan förutsätta.³⁸ Vad kunden med fog kan förutsätta är först och främst det som är

³² Mer om rådgivningsansvar under kap. 4.

³³ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 438.

³⁴ Se ovan under 3.1.2.1.

³⁵ Prop. 1984/85:110, s. 157.

³⁶ SOU 1979:36, s. 89.

³⁷ Sundberg, s. Datakonsulters skadeståndsansvar, s. 329.

³⁸ KöpL 17 § 3 st.

avtalat mellan parterna men därefter finns även en allmän norm som varan måste uppfylla. Denna allmänna norm finns i 17 § 2 st KöpL:

”Om inte annat följer av avtalet, skall varan

1. vara ägnad för det ändamål för vilket varor av samma slag i allmänhet används,
2. vara ägnad för det särskilda ändamål för vilket varan var avsedd att användas, om säljaren vid köpet måste ha insett detta särskilda ändamål och köparen har haft rimlig anledning att förlita sig på säljarens sakkunskap och bedömning.”

Den allmänna normen i KöpL har inte samma innebörd som fackmässigheten i KtjL eftersom det i det ena fallet handlar om en vara och i det andra om en tjänst. Det är ändå KöpL:s regler som är intressanta eftersom det finns begränsat utrymme att dra analogislut från KtjL. Den allmänna normen i KöpL 17 § 2 st samt kravet på fackmannamässighet är båda objektiva krav som går ut på att skapa en sorts allmän standard i branschen.

3.4.2 Standardavtal

Flera standardavtal som används i dag inom IT-branschen innehåller krav på att uppdraget skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Praktiskt taget samtliga standardavtal som finns utgivna av IT-företagen som behandlar IT-tjänster innehåller följande formulering:³⁹

”Leverantören skall utföra sina åtagande med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.”

Tyvärr finns det inget i dessa standardavtal som närmare anger vad detta krav på fackmannamässighet innebär. I kommentaren till bestämmelserna i Tjänster 92 konstaterar Christner att det inte är lätt att ange när brist i fackmannamässigheten utgör ett kontraktsbrott. Det är bland annat kunden som har bevisbördan för att leverantören har brustit i fackmannamässigheten vid utförandet av tjänsten.

Avtal 90 innehåller en reglering som påminner om 17 § KöpL:⁴⁰

”Med avtalad specifikation menas överenskommen omfattning av leveransen samt funktionella och andra krav enligt nedan:

...

- c) Allmänt tillämpade normer för motsvarande leveranser.”

³⁹ Se bl.a. IT-Projekt punkt 4.2 3 st, IT-tjänster punkt 2.2 2 st, Internetprojekt punkt 4.2 3 st samt IT-Drift punkt 2.3. En liknande formulering återfinns även i HamIT 99 punkt 3.1.

⁴⁰ Allmänna bestämmelser, Avtal 90

För att en egenskap skall bli en allmänt tillämpad norm krävs det att den har en sådan utbredbarhet att den kan betraktas som branschpraxis för motsvarande leveranser. Det kan även vara viktigt att ta hänsyn till priset på varan, att en vara är billigare och av sämre kvalitet innebär inte att den skall betraktas som felaktig.⁴¹

3.4.3 Leverantörens personal

I typfallets standardavtal, IT-Projekt, har klausulen om fackmannamässighet formulerats på följande sätt:⁴²

”Leverantören skall utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.”

Utöver det faktum att själva tjänsten skall utföras på ett fackmannamässigt sätt innebär denna klausul även att det ställs vissa krav på leverantörens personal. Denna formulering hittar vi även i standardavtalet IT-drift, punkt 2.3. Frågan är om detta är en fristående regel eller om det bara innebär ett förtydligande av vad som skall omfattas av fackmannamässigheten.

3.4.4 Diskussion

Frågan är alltså vad det innebär att utföra en tjänst fackmannamässigt. Det finns ingen preciserad regel för vad fackmannamässigt innebär men det är klart att det är ett objektiva krav på själva tjänsten. I många branscher, som t.ex. byggbranschen, är det relativt enkelt att avgöra vad denna term innebär genom att undersöka den branschpraxis som har vuxit fram. Skillnaden mellan byggbranschen och IT-branschen är dock mycket stor. Byggbranschen har utvecklats sakta under lång tid och idag finns det ofta klara uppfattningar inom branschen hur en konsult skall gå tillväga för att lösa ett problem. IT-branschen däremot är fortfarande ung och det är praktiskt taget omöjligt att förutse dess utveckling i ett längre perspektiv. Lägg till det faktum att branschen utvecklas med en hastighet som inte går att jämföra med någon annan bransch är det förståeligt att det inte har hunnit utvecklas någon fast branschpraxis. Det sker framsteg i alla branscher men inte i samma takt som inom IT-branschen.

Det kan vara mycket svårt att dra en klar gräns mellan den ovan diskuterade omsorgsplikten och fackmannamässigheten. Fackmannamässigheten skall enligt förarbetena till KtjL ses som en del av omsorgsplikten:⁴³

⁴¹ Christner, Kommentar till IT-branschens standardavtal, s. 38-39.

⁴² IT-Projekt punkt 4.2 3 st.

⁴³ Prop. 1984/85, s. 189-190.

”Omsorgsregeln är en culparegel, där fackmannamässigheten utgör en viktig del av den s.k. aktsamhetsstandarderna.”

Kravet på fackmannamässighet är inte heller konstant utan beror på vad som är avtalat. Har t.ex. lärlingar anlitas för att utföra ett jobb kan inte samma krav på fackmannamässigheten ställas som det var fackmän som hade utfört jobbet. På liknande sätt kan en kund ställa högre krav på fackmannamässigheten om den som utfört uppdraget har utgett sig för att vara expert på just detta område.

Hur skall man då gå till väga för att fastställa vad fackmannamässigt innebär inom IT-branschen eftersom det inte finns någon fast branschpraxis att tillgå. Man får helt enkelt ta kontakt med ett antal andra IT-konsulter och presentera dem för samma problem och se hur de hade löst problemet. Detta innebär en mycket kostsam och tidskrävande process. En viktig sak är tidsaspekten, från det att en kund beställer en tjänst till det att han ser resultatet kan det gå lång tid och det kan gå ännu längre tid innan han upptäcker att resultatet inte har blivit som det var tänkt. Fackmannamässighetens innebörd måste då fastställas utifrån den tidpunkt då själva uppdraget utfördes.

Det är ganska vanligt i ett IT-avtal att parterna tidigt bestämmer vilken personal som skall utföra uppdraget. Detta för att säkerställa att de besitter den kunskap som krävs för att kunna uppfylla kravet på fackmannamässigheten. I allmänhet om tjänsten har utförts på ett fackmannamässigt sätt har jag svårt att se att personalens kompetens skulle spela någon roll. Däremot om det råder tvivel angående fackmannamässigheten hos en tjänst kan det faktum att den har utförts av personal som brister i den generella kompetensen göra det lättare att påvisa brister i fackmannamässigheten. Ett krav på en generell kompetens hos den personal som används torde omfattas av kravet på fackmannamässigheten och inte utgöra en fristående regel utöver denna.

I allmänhet när en leverantör inte uppfyller kraven på fackmannamässighet innebär det att tjänsten blir felaktig. Detta stadgas i många av de standardavtal som används idag. I standardavtalet IT-projekt stadgar punkten 11.1 2 st följande:

”Med fel menas att Systemet inte uppfyller Specifikationen eller att Systemet avviker från vad som följer av att Uppdraget skall utföras på ett fackmannamässigt sätt.”

Det borde dock finnas ett krav på att den bristande fackmannamässigheten skall ge utslag i det fysiska resultatet av tjänsten. Om en tjänst inte har utförts på ett fackmannamässigt sätt men resultatet ändå blir tillfredsställande föreligger det inte något fel i tjänsten. Dock kan det bli aktuellt med prisavdrag samt skadestånd.⁴⁴ På samma sätt har det fastslagits i praxis att en

⁴⁴ Prop. 1984/85, s. 190.

tjänst kan utföras fackmannamässigt även om det resultat som var tänkt inte uppnås.⁴⁵

I typfallet har en IT-konsult bland annat fått i uppdrag att sätta upp en server. Det enda avtalet som finns är en muntlig överenskommelse och det enda som parterna kommit överens om är att sätta upp en server med ett fjärradministrationsverktyg. I övrigt diskuterades inga andra omständigheter. Anta nu att IT-konsulten sätter upp en opatchad⁴⁶ microsoftserver utan att åtgärda de kända säkerhetsbristerna hos denna server, skulle det då föreligga fel i tjänsten? Han har uppfyllt det avtal som har träffats men frågan är om han har utfört tjänsten fackmannamässigt. Bland IT-konsulter är det allmänt känt att det inte tar många minuter innan en opatchad microsoftserver scannas⁴⁷ och kunden riskerar inom kort att drabbas av ett intrångsförsök. En IT-konsult behöver inte känna till exakt vilka brister som finns men han skall känna till att Microsoft har kommit med ett antal uppdateringar till servern för att åtgärda säkerhetsbrister. Eftersom det inte innebär något speciellt merarbete kommer IT-konsulten med stor sannolikhet att brista i fackmannamässigheten om han inte patchar servern och åtgärdar de kända bristerna.⁴⁸

3.5 Andra faktorer

Kravspecifikationen är viktig när avtalsobjektet skall fastställas men det finns en rad andra faktorer som också kan påverka bedömningen vad som skall anses vara avtalad prestation.

3.5.1 Uppgifter lämnade vid marknadsföring

Bland annat kan de uppgifter som leverantören lämnat vid marknadsföringen av tjänsten spela roll. 18 § 1 st KöpL stadgar följande:⁴⁹

”Fel föreligger även om varan inte överensstämmer med sådana uppgifter om varans egenskaper eller användning som säljaren har lämnat vid marknadsföringen av varan eller annars före köpet och som kan antas ha påverkat köpet.”

Detta är en princip som har påverkat åtminstone ett standardavtal, IT-Projekt där punkt 11.5 2 st lyder:

⁴⁵ NJA 1973 s. 493.

⁴⁶ En patch är en uppdatering. Ofta kommer det flera patchar till ett program allt eftersom programutvecklaren upptäcker bristerna i programmet.

⁴⁷ Med scanning menas här portscanning. Detta innebär att någon med hjälp av ett program letar efter öppna portar till datorer. Ofta scannas tusentals datorer på samma gång.

⁴⁸ Möte med Niclas Prybil den 16 augusti 2002.

⁴⁹ Även konsumenttjänstlagen, 10 §, innehåller liknande regler.

”Med fel menas avvikelser från vid tidpunkten för avtalets träffande av leverantören eller för dennes räkning utgivna eller i marknadsföringen använda produktbeskrivningar samt allmänt tillämpade normer för motsvarande produkter.”

Köplagen är inte direkt tillämplig på ett tjänsteavtal men det borde gå att dra analogier. Att en liknande regel har införts i IT-Projekt, som främst är till för att användas när tjänsteinnehållet överväger i ett avtal, talar starkt för att så är fallet.

3.5.2 Arvodets nivå

Frågan är om det avtalade priset kan påverka bedömning av vad som skall omfattas av leverantörens åtagande. Lindberg/Westman hävdar att ett fast och lågt arvode minskar kraven på leverantörens prestation samtidigt som ett högt arvode eller löpande räkning höjer kravet på ett fullständigt samt grundligt genomförande från leverantörens sida.⁵⁰

3.5.3 Totalleverantör

Om en leverantör är totalleverantör som har tagit på sig ett totalansvar för det system som skall levereras har han ett mer långtgående ansvar jämfört med om han bara är en av flera fristående leverantörer av olika delmoment i ett system.⁵¹ Som delleverantör ansvarar han endast för en begränsad del av systemet och har ingen möjlighet att påverka hur de andra leverantörerna skall fullgöra sina åtagande. Ett ansvar som totalleverantör uppstår även när en leverantör åtar sig ett uppdrag för att sen anlita underleverantörer eftersom de flesta standardavtal innehåller klausuler om att leverantören skall ansvara för eventuella underleverantörers arbete, till exempel stadgar 4.2 4 st i IT-Projekt att:

”Leverantören får anlita underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för Uppdraget. Leverantören ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.”

3.5.4 Diskussion

Om IT-konsulten i typfallet har åtagit sig uppdraget för ett osedvanligt lågt pris är frågan om detta verkligen skall innebära att han får utföra tjänsten på ett sätt som inte uppfyller normal standard inom branschen.

⁵⁰ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 438.

⁵¹ Lindberg/Westman, Praktisk IT-rätt, s. 438.

3.6 Ansvarsbegränsningar

Alla villkor i ett avtal syftar egentligen till att fördela risker mellan parterna. Så är även fallet med en friskrivningsklausul som alltid innebär att köparen skall stå för en större del av risken som avtalet innebär än vad som skulle vara fallet annars. Förekomsten av en friskrivningsklausul innebär att köparen inte kan ha lika högt ställda förväntningar på avtalsobjektet. En friskrivning kan se ut på flera sätt och en säljare kan bland annat begränsa sitt ansvar i påföljdshänseende genom att utesluta vissa påföljder eller begränsa den verkan som påföljden har.⁵²

En säljare kan också friskriva sig från ansvar för frånvaron av en viss egenskap eller för vissa uppgifters riktighet. Dessa friskrivningar vållar ofta inga stora problem eftersom de är en del av avtalsobjektets beskrivning. Frågan är om den är tillräckligt tydlig för att ta en köpare ur den förväntning han annars hade haft på avtalsobjektet. En generell friskrivning däremot utgör inte en del av avtalsobjektets beskrivning utan är endast ägnad att sänka köparens generella förväntningar på avtalsobjektet.

KöpL 19 § innehåller särskilda regler för vad som gäller när en vara har sålts med ett allmänt förbehåll. Enligt denna paragraf skall en vara som har sålts i ”befintligt skick” ändå anses vara felaktig om:⁵³

- ”1. varan inte överensstämmer med sådana uppgifter om dess egenskaper eller dess användning som säljaren har lämnat före köpet och som kan antas ha inverkat på köpet,
2. säljaren före köpet har underlåtit att upplysa köpare om ett sådant väsentligt förhållande rörande varans egenskaper eller användning som han måste antas ha känt till och som köparen med fog kunde räkna med att bli upplyst om, under förutsättningen att underlåtenheten kan antas ha inverkat på köpet, eller
3. varan är i väsentligt sämre skick än köparen med hänsyn till varans pris och övriga omständigheter med fog hade kunnat förutsätta.”

En generell friskrivningsklausul riskerar att träffas av generalklausulen i 36 § AvtL även om användandet av denna paragraf är ovanlig i kommersiella förhållande. KöpL är inte direkt tillämplig på tjänsteavtal av denna typ och det är osäkert om 19 § KöpL går att tillämpa utanför lagens direkta användningsområde. Om kriterierna i 19 § KöpL är uppfyllda riskerar friskrivningsklausulen att ogiltigförklaras eller jämkas enligt generalklausulen i 36 § AvtL alternativt enligt 33 § AvtL om tro och heder.

⁵² Kihlman, Fel, s. 158-159.

⁵³ Även KKL innehåller liknande bestämmelser, jmf 17 § KKL.

3.6.1 Allmänna bestämmelser, IT-Projekt

Jag skall här gå igenom de ansvarsbegränsningar som finns i IT-Projekt. Punkt 11 har rubriken ”ansvar för fel” och här hittar vi de ansvarsbegränsningar som reglerar vilka fel som leverantören inte ansvarar för samt vilka påföljder som kan bli aktuella. I punkten 12 regleras begränsningen av skadeståndet.

Den första friskrivningen hittar vi i punkt 11.1 2 st där det stadgas att leverantören inte ansvarar för fel som är utan betydelse för den avsedda användningen. Denna regel skall förhindra småtvister men frågan är vilken praktisk betydelse den har. Ett fel som inte påverkar själva användningen och som inte innebär olägenhet för kunden borde inte kunna föranleda skadeståndsansvar för leverantören även om det inte finns någon ansvarsbegränsning.

Punkt 11.3 i standardavtalet innebär att leverantören inte ansvarar för fel i tredjepartsprodukter. Leverantören skall enligt samma punkt inte ansvara för fel som är orsakade av kunden. Även i detta fall är det tveksamt vilken praktisk betydelse denna friskrivning har eftersom leverantören aldrig kan bli skadeståndsskyldig för kundens eget vållande. Leverantören har dock bevisbördan för att felet beror på kunden.⁵⁴

I övrigt handlar punkt 11 om hur avhjälpande skall ske. Punkt 11.8 är dock mycket viktig eftersom den drar en gräns för friskrivningen.

”Leverantörens ansvar för fel är begränsat till det ovan sagda, såvida inte grov vårdslöshet föreligger, och kunden kan inte rikta andra anspråk mot leverantören med anledning av fel.”

Denna punkt innebär att leverantören inte kan friskriva sig mot grov vårdslöshet, något som överensstämmer med allmänna principer inom skadeståndsrätten.⁵⁵

Punkten 12 innehåller begränsningar av själva skadeståndsansvaret genom att ett högsta belopp har satts till 20 % av ersättningen för uppdraget. Om parterna inte kommit överens om en annan summa är detta taket för det skadestånd som kan komma på fråga vid ett vårdslöst beteende från leverantören. I denna punkt ingår även friskrivningar som innebär att leverantören inte ansvarar för indirekta skador samt förlust av information. Att indirekta skador inte ersätts går helt i linje med KöpL. Att leverantören inte ansvarar för förlust av information som borde betraktas som en sakskada måste nog anses vara ett standardförfarande in IT-branschen. Det är idag ovanligt att ett företag inte har backup kopior på sin information eftersom dessa går att göra till en låg kostnad. Därför får kunden stå risken för att information försvin

⁵⁴ Christner, Kommentar till IT-branschens standardavtal, s.132.

⁵⁵ Hellner, Skadeståndsrätt, s. 86.

ner. Även dessa friskrivningar gäller så länge det inte föreligger uppsåt eller grov vårdslöshet.

3.6.1.1 Diskussion

Som ett exempel på grov vårdslöshet är det lätt att tänka sig att IT-konsulten i typfallet installerar servern med fjärradministrationsverktyget och kopplar upp servern mot Internet. Han går sedan hem utan att aktivera lösenordsfunktionen till fjärradministrationsverktyget. I det fallet får han anses ha han har handlat grovt vårdslöst och att inga friskrivningar kommer att förhindra att han blir skadeståndsskyldig i händelse av ett elakt intrång.

4 Rådgivaransvar

Jag skall i detta kapitel gå igenom rådgivaransvaret och försöka reda ut vilket skadeståndsansvar som kan drabba en rådgivare i olika situationer.

Huvudregeln i svensk rätt är att ren förmögenhetsskada vid ett utomkontraktuellt förhållande endast leder till skadeståndskyldighet om den vållats genom brott. Denna huvudregel har under senare år mjukats upp genom lagstiftning och rättspraxis. Hellner går igenom flera exempel på sådana undantag och ett av dem är det fall att någon lämnat oriktig information.⁵⁶

4.1 Vad avses med rådgivaransvar?

Uttrycket ”råd” saknar en naturlig referensram i det juridiska språket.⁵⁷ Som ett råd kan man räkna allt från en personlig rekommendation till professionell rådgivning av ett sådant slag att rådet i sig utgör ett immateriellt uppdrag. Det finns en definition av rådgivningsverksamhet i lagen om förbud mot yrkesmässig rådgivning i vissa fall.⁵⁸

”Med rådgivningsverksamhet avses i denna lag en verksamhet där någon yrkesmässigt går andra tillhanda med råd eller annat biträde i juridiska eller ekonomiska angelägenheter.”

Denna lag tar dock endast sikte på råd i juridiska och ekonomiska angelägenheter och det finns som bekant en mängd olika konsulter som sysslar med rådgivning i en eller annan form. Denna definition omfattar inte bara rådet i den meningen att ett visst agerande rekommenderas utan även konkreta åtgärder för att omsätta rådet i praktiken.⁵⁹ Ofta är det svårt att skilja mellan rådgivningsverksamhet och annan konsultverksamhet. Ibland är huvudprestationen något helt annat och själva rådgivningen en biprodukt.

Det vanligaste fallet av rådgivaransvar är när någon blivit oaktsamt vilseledd av en förmedlad information och den vanligaste skadan som uppkommer är en ren förmögenhetsskada

4.2 Råd i ett kontraktsförhållande

Råd som lämnas i ett kontraktsförhållande lämnas ofta som ett komplement till en annan produkt alternativt tjänst. Det kan avse en produkts användning eller helt enkelt information om själva produkten. För att säljaren skall bli

⁵⁶ Hellner, Skadeståndsrätt, s. 71 ff.

⁵⁷ Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 509.

⁵⁸ 1 §, Lag (1985:354) om förbud mot yrkesmässig rådgivning i vissa fall.

⁵⁹ NJA 1995 s. 505

ansvarig krävs det inte att det är fråga om en garantiutfästelse. Enligt KKL 7 § 2 st kan en säljare göras ansvarig om han lämnar vilseledande uppgifter angående en varas beskaffenhet. Det krävs inte heller att säljaren varit vårdslös eller att köpare faktiskt har fäst tilltro till uppgifterna. För att ansvar skall bli aktuellt räcker det att de felaktiga uppgifterna kan "antagas ha inverkat på köpet".⁶⁰ Även KtjL innehåller motsvarande regler.⁶¹ Dessa regler om ansvar för vilseledande information gäller endast konsumentförhållanden och faller därmed utanför ramarna för detta arbete.

Felaktig rådgivning i samband med en produkt kan även innebära ansvar inom produktansvarsområdet. I "Dill-målet"⁶² hade en säljare rekommenderat ett ogräsmedel i samband med försäljningen av medlet och ansvar inträdde enligt HD på grund av en sorts garantifiktions. Kleineman däremot anser att det inte var nödvändigt att tillämpa en garantifiktions på fallet. Den som utger sig för att vara expert på ett område får räkna med att ansvara för skador som uppkommit genom användning på ett sätt som experten rekommenderat. I fallet hade en expert varit vårdslös före kontraktets ingående genom att inte kontrollera om ett ogräsmedel skulle kunna skada en dillodling. Denna oaktsamhet förs vidare till avtalet som en form av vilseledande information. Försäljaren hade klart för sig vilket syfte rådet hade.

Frågan är vad som gäller när det inte är fråga om ansvar för fel i gods eller produktansvar som ovan. Vad gäller om vilseledande information har lämnats vid utövandet av en ren immateriell tjänst?

En viktig utgångspunkt är att rådgivaransvaret endast kan inträda i den professionella kontexten, dvs. all rådgivning som sker utanför den professionella sfären är befriad från ansvar.⁶³ I Restatement (Second) of torts, 552 § stadgas att professionsansvaret gäller:

"...in the course of his business, profession or employment, or in any other transaction in which he has pecuniary interest"

Rådgivarens ansvar i USA omfattar alltså endast sådan information som han förmedlar i sin kommersiella verksamhet eller annan verksamhet som han har ett ekonomiskt intresse i. Det borde inte spela någon roll om rådet handlar om kommersiella eller privata angelägenheter. Om rådet inte är givet som ett professionellt råd i en kommersiell verksamhet faller det inom det ansvarsfria området. Detta borde vara fallet även inom svensk rätt.⁶⁴ Det klassiska exemplet är en advokat som ger sin bordsgranne juridiska råd under en middagsbjudning.

⁶⁰ SOU 1972:28 s. 113 och Prop. 1973:138 s. 21

⁶¹ SOU 1979:36 s. 361 och Prop. 1984/85:110 s. 198

⁶² NJA 1968 s. 285

⁶³ Kleineman, SvJT 1998 s. 186

⁶⁴ Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 513 ff.

Lagstiftningen lämnar dock mycket lite vägledning på detta område och en central del av den skadeståndsrättsliga analysen blir därför culpabedömningen.

4.3 Culpabedömningen

Det krävs normalt att den som lämnat den vilseledande informationen har gjort sig skyldig till ett vårdslöst beteende för att ansvar skall uppkomma. Det borde höra till ovanligheterna att en rådgivare lämnar garanti för ett visst sakförhållande. Om en rådgivare har uttryckt sig på ett sätt som påminner om en garanti är detta något som snarare skärper vårdslöshetsbedömningen än att fungera som en verklig garanti. Om en rådgivare verkligen skulle lämna en garanti och denna garanti inte motsvarar verkligheten svarar han strikt för den skada som uppkommer.⁶⁵

4.3.1 Metodansvar

Culpabedömningen framstår som extra komplicerad när det gäller rent immateriella tjänster. För att kunna bedöma om en rådgivare förfarit på ett vårdslöst sätt gäller det att först försöka fastställa den norm inom branschen som rådgivaren skall ha brutit mot. Först därefter kan kontrolleras om denna norm har åsidosatts till den grad att skadeståndsskyldighet skall uppkomma. Ofta är det nödvändigt att försöka individualisera bedömningen och inte gå utanför den berörda yrkesgruppen.⁶⁶ Ofta finns det speciella yrkesprinciper som kan ge vägledning vid fastställandet av denna norm. För advokater har advokatsamfundet fastställt vad som skall räknas som god advokatsed⁶⁷ medan revisorer har god revisorssed som dock inte skall förväxlas med god revisionsed.⁶⁸

Det är särskilt svårt att bedöma om en rådgivare varit vårdslös när det är fråga om råd som är mer subjektiva till sin karaktär. Till denna kategori hör fondkommissionärers placeringsråd samt värderingsmäns uppskattningar. NJA 1987 s. 692 illustrerar detta på ett mycket bra sätt och HD menade att:

” Vid fastighetsvärdering går det knappast att komma fram till ett värde, som blir lika högt oavsett vilken kunnig värderingsman som utfört värderingen. Värdering av fast egendom är nämligen i mycket avhängigt av värderingsmannens uppfattning av marknaden och den aktuella fastigheten. Ett avsevärt utrymme måste därför finnas för värderingsmannens egen bedömning. Betydande avvikelser mellan värderingsmannens uppskattning och vad som i efterhand visar sig vara fastighetens faktiska vär

⁶⁵ Kleineman, SvJT 1998 s. 188.

⁶⁶ Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 513

⁶⁷ Wiklund, God advokatsed.

⁶⁸ Pehrson har gjort gällande att HD har blandat ihop de två begreppen i NJA 1996 s. 224, JT 1996-97 s. 133.

de måste tillåtas utan att en värderingsman kan anses ha förfarit försumligt. I förevarande fall är det emellertid inte fråga om ett uppskattningsfel utan om en oriktig och vilseledande uppgift beträffande ett faktiskt förhållande, nämligen möjligheterna att exploatera för bebyggelse.”

Det avgörande var alltså inte om värderingsmannen hade gjort en korrekt bedömning av fastighetens värde utan om denne hade gjort de undersökningar som skäligen kunde ställas på en värderingsman.

En jurist som ger felaktiga besked om vad som är gällande rätt kan bli skadeståndskyldig. Det är dock inte möjligt för en jurist att ha kunskap om all gällande rätt. HD uttalade följande i vad som har blivit en klassisk dom.⁶⁹

” Det framgår inte klart av lagtexten, att förmånsrätten går förlorad vid företags flyttning, och 1904 års avgörande av HD, vari denna princip fastslås, fanns inte anmärkt i 1952 års lagedition. Trots detta borde H., därest han ägnat frågan tillbörlig uppmärksamhet kunnat skaffa sig tillfredställande kunskap i saken bl. a. Därför såsom Gyllin påpekat, frågan är kartlagd i Östen Undéns år 1927 utgivna bland jurister allmänt kända arbete Svensk sakrätt.”

4.3.1.1 Specialistens ansvar

HD: s resonemang ovan ger viss vägledning vad gäller det generella metodansvaret. Det blir mer komplicerat när rådgivaren utger sig för att vara specialist på ett visst område eftersom denne då drar på sig ett ansvar som är strängare än normalt.⁷⁰ Genom att utge sig för att vara specialist på det berörda området är rådgivaren skyldig att utnyttja de speciella kunskaper som han då torde besitta och kan inte ursäkta sig med att han har iakttagit den normala standarden som i vanliga fall skulle räcka för att undgå ansvar.⁷¹

4.3.1.2 Diskussion

Frågan är om det finns något metodansvar på IT-området? Metodansvaret är beroende av att det finns en etablerad arbetsmetod inom branschen. På juridikens område finns det en juridisk arbetsmetod som lärs ut redan på juristlinjen. Denna arbetsmetod innebär till exempel att en jurist inte skulle lämna ett råd utan att först undersöka vad som gäller enligt praxis.

När det gäller IT-branschen har jag svårt att tänka mig en lika klart utarbetad metod som inom juridiken. Jag tror att metodansvaret är mycket svagt eftersom arbetssättet ändrar sig i takt med utvecklingen. Dock borde det finnas situationer som innebär att en IT-konsult har brustit i sin metod och därmed blir skadeståndskyldig. Om IT-konsulten i typfallet glömmer att kontrollera om den nya servern är kompatibel med det gamla systemet skulle det vara

⁶⁹ NJA 1957 s. 621.

⁷⁰ Kleineman, SvJT 1998 s. 190.

⁷¹ Heuman, Advokatens rättsutredningar, s. 23.

möjligt att han brustit i sin metod. Under kapitel 3.3.3 diskuterade jag detta exempel och kom fram till han hade brustit i sin omsorgsplikt men även ett resonemang angående metodansvar anser jag kan föras.

4.3.2 Den pedagogiska plikten

Den pedagogiska plikten, som Kleineman kallar den, handlar om att kunna ställa krav på rådgivarens förmåga att kunna förklara det aktuella problemet. Rådgivaren skall dessutom presentera sitt resultat på ett sådant sätt att kunden skall kunna tillgodogöra sig resultatet på rätt sätt.

NJA 1994 s. 532 illustrerar detta problem på ett mycket bra sätt. Ett familjeföretag avsåg att köpa in tyg till sittdynor för utomhusbruk från Tjeckien. Det bestämdes då att låta Statens Provningsanstalt testa tyget gnid- samt ljushärdighet. I ett brev till Provningsanstalten förklarades även att tyget var ämnat för utomhusbruk. Vid en första testomgång uppgav Provningsanstalten att det tjeckiska tyget hade ljushärdighet 3-4 på en skala från 1 till 8. För att få en referens lät importföretaget testa även ett holländskt tyg som det hade goda erfarenheter från. Detta tyg hade enligt provningsanstalten ljushärdighet 4. Importföretaget bestämde sig då för att köpa in det tjeckiska tyget men det dröjde inte länge förrän reklamationer på grund av att tyget blektes i solen framfördes. Importföretaget beställde då en andra testomgång som resulterade i ljushärdighet 4. Efter att företaget gjort egna tester genom att spika upp de två tygerna i solen kunde det konstateras att det tjeckiska tyget bleknade efter bara ett par timmar. Sedan företaget sänt in de två tygbitarna till Provningsanstalten för ett utlåtande fick företaget ett protokoll där det holländska tyget hänfördes till klass 4-5 och det tjeckiska tyget till klass 3. Det framgick även här att tygerna testats utan att det ultravioletta spektret hade reducerats. Ett tyskt företag fick då genomföra samma prov och hänförde då det holländska tyget till klass 5 och det tjeckiska tyget till klass 2-3. Först i efterhand har företaget blivit informerat om hur testerna har gått till och att en klass högre innebär en fördubbling i ljushärdighet.

Företaget begärde skadestånd för kostnader samt uteblivna intäkter på 2 153 000 kr. I första hand anförde att Provningsanstalten utgivit sig som sakkunnig i fråga om testning av tyger och att de åtagit sig att testa tygerna samt blivit informerad att de var avsedda för utomhusbruk. I andra hand skulle Provningsanstalten svara strikt i analogi med 4 § KtjL. Företaget anförde också att Provningsanstalten varit oaktsam genom att välja en icke tillförlitlig metod och genom att inte redovisa föreliggande osäkerheter vid bedömningen. Vidare påstod företaget att Provningsanstalten förfarit oaktsamt genom underlåtenhet att inte ange att tyget var olämpligt att användas för det av importbolaget särskilt angivna ändamålet samt genom underlåtenhet att närmare redovisa innebörden av den skala Provningsanstalten testade.

HD konstaterade att det fick anses åligga ”den uppdragstagare som mot betalning åtar sig att utföra en teknisk komplicerad analys” att redovisa denna på ett sätt som tillät ”uppdragsgivaren att dra rimliga och korrekta slutsatser av dessa resultat”. Det var ”av särskild vikt” att resultaten inte framlades på ett sätt som var ”ägnat att skapa missförstånd om deras innebörd”. Då avsaknaden ”av upplysningar av kvalificeringsskalans speciella karaktär var en omständighet som lätt kunde föranleda missförstånd” och då ”sådana missförstånd kan antas ha uppkommit i förehavande fall” ansåg majoriteten i HD att provningsanstalten varit vårdslös.

En rådgivare kan alltså göra sig skyldig till oaktsamt beteende även om han utför sitt uppdrag på ett korrekt sätt och håller sig till sanningen när han skall presentera sitt resultat. Det handlar om en pedagogisk inlevelseförmåga där han måste kunna analysera vilken information som kunden kan tillgodogöra sig och därefter anpassa samt tillhandahålla information som motsvarar dennes behov av att kunna tolka informationen. Ett rättsfall där detta märks mycket tydligt är NJA 1995 s. 693 där en fondkommissionär inte hade gett kunden den informationen som han behövde för att kunna bedriva handel med derivativa instrument. Fondkommissionären hade inte informerat kunden vilka risker denna handel var förenad med men undgick trots detta skadeståndsansvar eftersom HD ansåg att han med hänsyn till vad han kände till om kunden hade haft fog ”för uppfattningen att Conny H var tillräckligt medveten om de särskilda riskerna med handel med indexoptioner”. Rådgivaren har alltså gjort sig skyldig till ett fel men blir inte ansvarig eftersom kunden inte kunde anses ha blivit vilseledd av rådgivarens fel.

Det är många rådgivare som ofta försummar att informera om de risker som en transaktion kan medföra och det är flera fall som har avgjorts av HD som har handlat om just skyldigheten att tillhandahålla riskanalyser.⁷² HD såg strängt på en besiktningsmans ansvar i NJA 1997 s. 65. Besiktningsmannen hade påpekat att det saknades ventilationsöppningar i takfoten och att detta borde åtgärdas. Han hade dock inte upplyst om att det annars förelåg risk för rötskador och majoriteten i HD ansåg att besiktningsmannen inte hade lämnat tillräckligt med information till köparna för att de skulle inse vilken risk som takkonstruktionen medförde.

HD: s resonemang skulle innebära att rådgivaren måste försäkra sig om att kunden verkligen har förstått innebörden av den förmedlade informationen. Han skulle således även vara tvungen att säkra bevisning för att kunden har förstått. Detta skulle vara en del av metodansvaret.

4.3.2.1 Diskussion

Den pedagogiska plikten kan vara viktig även inom IT-området. I typfallet har IT-konsulten fått i uppdrag att sätta upp en server med ett fjärradministrationsverktyg. Det är viktigt att IT-konsulten försäkras om att Y har

⁷² Kleineman, SvJT 1998 s. 191.

förstått riskerna med att sätta upp en server som ständigt skall vara uppkopplad mot nätet. Om uppdraget inte innefattar någon form av säkerhetslösning måste han påtala att detta behövs för kunden. Han måste då på grund av den pedagogiska plikten försäkra sig om att kunden inser att det kan vara fråga om timmar innan det första inråningsförsöket kommer att äga rum.

Frågan är emellertid om det är rimligt att tillämpa den pedagogiska plikten när det gäller IT-avtal. IT-branschen är oerhört teknisk och innehåller en hel värld av begrepp som för den okunnige ter sig helt obegripliga. Om en IT-konsult ska försäkra sig om att en kund har förstått innebörden av alla råd och dessutom säkra bevisning för att så har skett läggs en tung börda på honom. Frågan är om det, när det gäller tekniskt komplicerade lösningar, inte vore bättre att kräva att kunden själv anlitar en specialist inom området i de fall han inte själv besitter den kunskap som krävs.

4.4 Adekvat kausalitet

Skadeståndsskyldighet förutsätter att det culpösa handlandet har orsakat skadan. Det krävs dock inte att vållandet har varit huvudorsaken till skadan utan skadeståndsskyldighet kan uppstå även om vållandet bara har varit en bidragande orsak. Hellner pratar om en kedjereaktion där vållandet har en utlösningseffekt.⁷³ När det gäller rådgivare krävs det att den förmedlade informationen har utlöst ett handlande hos kunden som har inneburit en skada.

4.4.1 Den befogade tillitens relevans

När skall en rådgivare då ha ansetts passera gränsen för att ansvar skall inträda? Att tillämpa ett krav på att det skall ha träffats ett uppdragsavtal är riskabelt eftersom de flesta professionella råd inte föregås av ett formellt avtal.⁷⁴ HD har i NJA 1992 s. 243 utvecklat ett synsätt som Kleineman finner som en lämplig utgångspunkt för när någon skall anses vara rådgivare.⁷⁵

”Det är tydligt att Anna-Stina H uppfattade Yngve L som sin ekonomiska rådgivare i affären. Hon har också haft goda skäl för sin uppfattning med tanke på Yngve L: s mångåriga engagemang som revisor i bolaget och som biträde i familjens deklarationsfrågor...det kan icke ha undgått Yngve L – som på intet sätt synes ha markerat en annan mening – att Anna-Stina H, vilken enligt vad utredningen visar ej biträdades från annat håll, såg Yngve L som sin ekonomiske rådgivare i aktieaffären. Vid sådana förhållanden måste anses ha uppkommit ett uppdragsförhållande mellan Anna-Stina H och Yngve L.”

⁷³ Hellner, Skadeståndsrätt, s. 195 ff.

⁷⁴ Bengtsson, Särskilda avtalstyper I, s. 173 samt SOU 1958:43, s. 61

⁷⁵ Kleineman, SvJT 1998 s. 187

Om någon med goda skäl satt sin tillit till den information som har förmedlats i en yrkesverksamhet finns det mycket som talar för att informationsförmedlaren får bära följderna. Detta är den så kallade befogade tillitens relevans.⁷⁶ Denna teori stämmer bra överens med Kihlmans tolkning av 17 § KöpL där avtalsnormen bestäms av köparens befogade förväntningar.⁷⁷

House of Lords avgjorde 1964 ett internationellt mycket uppmärksammat rättsfall där de framhävde den befogade tillitens relevans.⁷⁸ I detta fall hade en marknadsföringsbyrå gjort omfattande beställningar av reklamtid i TV för en kunds räkning. För dessa beställningar var ägarna till marknadsföringsbyrån personligt betalningsansvariga och de gjorde därför förfrågningar hos kundens bank angående kundens ekonomi. Banken gav ett positivt svar men använde samtidigt ett standardformulär där de friskrev sig från ansvar vilket innebar att de undgick ansvar. House of Lords anförde följande i sin dom:

”Held, that a negligent, though honest misrepresentation, spoken or written, may give rise to an action for damages for financial loss caused thereby, apart from any contract or fiduciary relationship, since the law will imply a duty of care when a party seeking information from a party possessed of a special skill trusts him to exercise due care, and that party knew or ought to have known that reliance was being placed on his skill and judgement. However, since here there was an express disclaimer of responsibility, no such was, in any event, implied.”

Det är viktigt att vara försiktig med att dra slutsatser från Hedley v. Heller till svensk rätt. Det finns dock en svensk motsvarighet till detta fall i ”Kone-domen”⁷⁹ där en värderingsman blev ansvarig mot annan än uppdragsgivaren eftersom detta bolag, som bedrev utlåningsverksamhet, med fog satt sin tillit till värderingsinstrumentet. HD uttalade följande i sin dom:

”Avsikten med ett sådant intyg är oftast att det skall tjäna som beslutsunderlag i samband med rättsliga förfoganden över fastigheter, främst köp och belåning. Den som lämnar uppdraget kan vara fastighetens ägare, en långgivare eller en tilltänkt köpare. För värderingsmannen måste det stå klart att intyget kan komma till användning för skilda ändamål och av flera personer... Övervägande skäl talar för att den som med fog satt sin tillit till ett värderingsintyg inte skall bära följderna av en skada som ytterst beror på att intygsgivaren förfarit vårdslöst.

HD har avgjort ytterligare ett mål som aktualiserade ungefär samma situation som i ”Kone-domen”.⁸⁰ En värderingsman hade lämnat ett värderingsutlåtande avseende en fastighet i Östersund. Utlåtandet åberopades senare som underlag för att söka kredit hos en bank. Krediten beviljades men när

⁷⁶ Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 466 ff

⁷⁷ Kihlman, Fel, s. 24-25.

⁷⁸ Hedley Byrne & Co v. Heller & Partners

⁷⁹ NJA 1987 s. 692

⁸⁰ NJA 2001 s. 878

låntagaren inte kunde infria sitt betalningsåtagande kom fastigheten att säljas på exekutiv auktion. Det visade sig då att marknadsvärdet på fastigheten väsentligen underskred det värde som värderingsmannen hade åsatt fastigheten i sitt utlåtande. Banken stämde värderingsbolaget eftersom de ansåg att värderingsmannen förfarit vårdslöst vid värderingen av fastigheten.

HD avgör i detta mål en gång för alla att den befogade tillitens relevans är en rättsregel och att det avgörande för om ansvar vid vilseledande information skall inträda är att tilliten till utlåtandet varit befogad. HD: s motiveringar i de båda fallen tyder på ett vidsträckt ansvar för oaktsamhet av värderingsmän. HD godtog emellertid friskrivningar från ansvar gentemot tredje man.

4.4.2 The end and aim rule

Förutom att principen om den befogade tilliten relevans skall vara uppfylld krävs det även att rådgivaren visste syftet med informationen samt vilka beslut som kunde komma att fattas med informationen som underlag. Detta är den så kallade "the end and aim rule" som har vuxit fram som en regel om ansvarsbegränsning inom angloamerikansk rätt.⁸¹ Denna regel innebär att man söker finna "the end and aim" avseende den handling som orsakat skadan utifrån skadevällarens egna bedömningsförutsättningar.⁸² Felaktig information som lämnas kan orsaka skada under lång tid och för en mängd personer beroende på vad den används till. För att en rådgivare skall bli ansvarig krävs det därför att skadan har uppstått genom en för honom överskådbar händelse.⁸³ Detta innebär att en rådgivare kan bedöma riskerna för att en skada som han är ansvarig för uppkommer.

4.4.3 Diskussion

Den befogade tillitens relevans är en mycket viktig del av rådgivningsansvaret eftersom den för det första avgör om konsulten har agerat som rådgivare i den bemärkelse att han kan komma att bli ansvarig för sina råd.

The end and aim rule är motiverad eftersom den information som en rådgivare förmedlar till sina kunder ofta är anpassad efter en specifik situation. Samma råd lämnade i en annan situation kan ha förödande konsekvenser och det är därför orimligt att begära att rådgivaren skall ansvara för informationen i situationer som han inte kunde förutsäga när han lämnade informationen. Om vi applicerar denna regel på typfallet kommer IT-konsultens rekommendationer vad gäller IT-säkerhet att påverkas av en rad individuella faktorer. Detta rörde sig om ett litet företag som har relativt små värden att skydda om jämfört med en multinationell koncern. Hur välkänt ett företag är

⁸¹ Glanzer v. Shepard

⁸² Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 376

⁸³ Kleineman, Ren förmögenhetsskada, s. 452

spelar också roll eftersom ett känt företag utsätts för mycket fler intrångsför- sök än ett litet företag. Själva IT-lösningen i sig spelar också roll eftersom det kan finnas olika många vägar att bryta sig in i ett system. Säkerhetslös- ningar på IT-området kan vara mycket dyra och måste därför anpassas efter behov och resurser.

4.4.4 Skada

Frågan om en rådgivare verkligen har orsakat någon skada genom sitt bete- ende är något som inte diskuteras lika mycket i litteraturen som frågan om vårdslöshet. Mycket av den praxis som finns idag gäller ansvaret för skatte- rådgivare. Det första fallet rörde en fastighetsmäklare som hade lämnat en felaktig uppgift om beskattning av realisationsvinst.⁸⁴ Frågan var om sälja- ren verkligen hade lidit någon skada på grund av mäklarens försummelse och i så fall hur denna skada skulle beräknas. HD kom med två viktiga utta- landen, det första gällde om skadan verkligen hade orsakats av mäklaren:

”För att en felaktig upplysning rörande möjligheterna till uppskov med realisationsvinstbeskattning skall kunna medföra rätt till skadestånd torde i princip krävas att uppdragsgivaren visar att han inte skulle ha sålt fas- tigheten vid den tidpunkt då så skedde, om han hade fått riktiga uppgif- ter.”

Det andra gällde hur själva skadan skulle beräknas, HD uttalade följande:

”I fall som det förevarande är det i allmänhet inte möjligt att med be- stämmdhet fastställa vilken den ekonomiska skadan slutligen blir. Den kan påverkas av t ex framtida fastighetsförsäljningar och ändringar i skatte- lagstiftningen. Om inte mäklarens ansvar skall bli illusoriskt i strid med lagstiftningens syfte, kan i vart fall inte uppdragsgivaren åläggas någon bevisskyldighet för sådana ovissa, i framtiden liggande faktorer. Istället måste utgångspunkten för skattebedömningen vara, att mäklaren faktiskt har orsakat uppdragsgivaren en viss utgift som denne inte skulle ha haft. Att det inträffat är uppdragsgivarens sak att visa. Har det blivit visat, får skadan anses svara mot utgiften, i den mån inte mäklaren har gjort san- nolikt att den i det aktuella fallet blir mindre.”

Denna bevisbörderegeln hittar vi även i ett senare rättsfall, NJA 1992 s. 58, som också handlar om skatterådgivning. Här ansågs en revisionsbyrå ska- deståndsskyldig på grund av oaktsam rådgivning i samband med en över- gång till handelsbolag. Frågan är om dessa två rättsfall ger uttryck för en allmän princip eller om de endast kan användas på liknande fall. Kleineman anser att fallen är typiska för skatterådgivning. Det krävs normalt att den skadelidande visar att det fanns ett alternativt handlingsätt som hade inne- burit en minskad kostnad för att skadeståndsansvar skall uppkomma.⁸⁵

⁸⁴ NJA 1991 s. 625.

⁸⁵ Kleineman, SvJT 1998 s. 200

4.5 Ansvarsbegränsningar från rådgivningsansvaret

Det faktum att en uppdragstagare riskerar att åläggas ett skadeståndsansvar innebär att han måste försöka begränsa sitt ansvar för att inte ruineras den gången han handlar vårdslöst. Det finns främst två olika sätt att begränsa sitt ansvar, friskrivningar samt försäkringsskydd.

4.5.1 Friskrivningar

Frågan är om en uppdragstagare kan friskriva sig från sitt ansvar och i så fall hur en sådan friskrivning skall se ut. Rättsläget på detta område får nog betraktas som ganska oklart eftersom det inte finns mycket praxis på området. I den tidigare refererade ”Kone-domen”⁸⁶ gör HD uttalande som innebär att friskrivningar borde kunna ske. Skadeståndsskyldighet för den som yrkesmässigt åtar sig fastighetsvärderingar kan inträda mot såväl uppdragsgivaren som tredje man ”såvida inte förbehåll om frihet från sådant ansvar gjorts i intyget”. Enligt von Post borde vissa företag som utför tjänster åt allmänheten såsom banker, försäkringsbolag, advokater samt revisorer i normalfallet inte kunna friskriva sig alls. En advokat borde till exempel inte kunna friskriva sig från vad som följer av reglerna om god advokatsed. Dock måste det ske en bedömning i det enskilda fallet.⁸⁷ Emellertid förekommer det friskrivningar även inom dessa branscher.

En friskrivning kan inte vara för generell eftersom den då riskerar att träffas av 36 § AvtL. Kleineman för fram ett förslag att relatera friskrivningen till uppdraget. Genom att utforma en beskrivning av uppdraget och därmed klargöra vad leverantören har åtagit sig att göra eller inte göra begränsas uppdragsgivarens eller en tredje parts tillit till den förmedlade informationen.⁸⁸ På grund av den osäkerhet som råder på området är inte friskrivningar den lämpligaste vägen för en rådgivare att begränsa sitt ansvar till acceptabla nivåer.

4.5.2 Ansvarsförsäkring

Försäkringsalternativet är något som måste beaktas när en rådgivare försöker skydda sina intressen. En professionell rådgivare måste vara medveten om de risker som verksamheten medför. För vissa yrkesgrupper som till exempel advokater och revisorer är det ett krav att de har en ansvarsförsäkring upp till ett visst belopp för att få driva verksamheten. Andra grupper har inte denna skyldighet men är i praktiken tvingade att teckna ansvarsförsäkringar

⁸⁶ NJA 1987 s. 692, jmf ovan under 4.2.

⁸⁷ von Post, 36 § avtalslagen, s. 206.

⁸⁸ Kleineman, SvJT 1998 s. 205

eftersom kunderna ofta kräver det. Möjligheterna att teckna en bra ansvarsförsäkring gör att det idag är det bästa alternativet när skadeståndsansvaret skall begränsas. En viktig sak som en leverantör måste tänka på när han anlitar en underkonsult är att kontrollera vilka försäkringar han har eftersom kunden kommer att stämma leverantören för de skador som underkonsulten orsakar.

5 Slutsats

5.1 Felansvar

Frågan om en IT-tjänst är felaktig beror i första hand på det avtal som parterna har träffat. Först och främst regleras leverantörens skyldigheter genom den kravspecifikation som har bifogats till avtalet. Därför framstår det som extra viktigt för båda parter att noga överväga vad man vill uppnå genom avtalet samt vilka konsekvenser utformandet av kravspecifikationen kan få. En väl avvägd kravspecifikation bör innehålla såväl en beskrivning av det arbete som skall utföras samt vilken funktion som skall uppnås. Det är idag ganska vanligt inom IT-branschen med otydliga och svepande kravspecifikationer, något som kan ha förödande konsekvenser för många av de små IT-företag som har vuxit fram under det senaste årtiondet. Om IT-konsulten i typfallet använder sig av uttryck som att systemet skall vara säkert och liknande åtar han sig ett stort ansvar eftersom det är ytterst få datasystem som idag kan betraktas som helt säkra från intrång.

Det finns även andra faktorer som kan påverka felansvaret. Bland dessa hittar vi bland annat fackmannamässigheten och omsorgsplikten. Det finns dock inte några klart fastslagna principer för hur dessa principer skall tillämpas. Det är inte heller säkert vilka följder som kan bli aktuella när leverantören bryter mot framförallt omsorgsplikten. Om en leverantör åtar sig ett uppdrag och utför detta på ett sätt som inte är fackmannamässigt kan han med största säkerhet räkna med att själva tjänsten anses felaktig. Om han däremot utför tjänsten på ett fackmannamässigt sätt men brister i sin omsorgsplikt är det inte alls säkert att tjänsten kommer att betraktas som felaktig.

Om en brist i omsorgsplikten ger utslag i det fysiska resultatet av tjänsten föreligger ett fel i tjänsten. Men vad händer om något utslag i den fysiska tjänsten inte kan märkas? Ett exempel skulle kunna vara att tjänsten inte går att tillämpa på ett effektivt sätt eftersom leverantören inte har informerat kunden om vissa förhållanden. Det blir i det fallet inte aktuellt för leverantören att avhjälpa felet eftersom det inte finns något att avhjälpa. Istället blir det fråga om nedsättning av ersättningen eller skadestånd.

De skador som vanligtvis uppstår när leverantören brister i sin omsorg utgör indirekta skador såsom vinstbortfall. Indirekta skador samt vinstförluster är saker som leverantören vanligtvis har friskrivit sig från.⁸⁹ På detta sätt skulle en leverantör indirekt kunna friskriva sig från vissa skador som har uppkommit genom brister i hans omsorgsplikt. Några uttryckliga friskrivningar från fackmannamässigheten eller omsorgsplikten finns inte i något av de

⁸⁹ Jmfr punkterna 12.2 IT-Projekt, 11.2 Internetprojekt, 3.2 IT-Tjänster, 16.2 IT-Drift, 7.2 Promise 98, alla utom Promise 98 är standardavtal utgivna av IT-Företagen.

standardavtal som jag har studerat. Det finns en ganska självklar förklaring till detta eftersom det knappast skulle anses affärsmässigt eller professionellt att försöka friskriva sig från skyldigheten att utföra en tjänst på ett fackmannamässigt sätt eller att iaktta omsorgsplikten.

IT-branschen är ung och utvecklas med en oerhörd hastighet vilket gör det svårt att fastställa normal standard för en tjänst. En teknisk lösning som används idag kan mycket väl anses vara förlegad imorgon. Detta gör det mycket svårt att applicera de vanliga principerna angående framförallt fackmannamässigheten. Detta är kanske den största skillnaden mellan en IT-konsult och en vanlig konsult när det skall fastställas om en tjänst skall anses felaktig.

Detta innebär en avsevärd osäkerhet för såväl kunden som leverantören. Frågan är hur parterna skall lösa detta problem? Ett sätt och förmodligen det enda är genom utformningen av avtalet.

Leverantören kan till exempel verka för att parterna i en ingress förklarar att de har diskuterat olika problemområden och att kunden är medveten om de speciella förhållanden som råder inom IT-branschen. Här bör leverantören se till att saker som, effektivitet, kostnadseffektivitet och säkerhet diskuteras. Det skall framgå att kunden är medveten om att det finns fler sätt att lösa problemet på och att leverantören inte kan garantera att det sätt som har valts är bäst i alla hänseenden. Leverantören bör också ange att priset har satts med hänsyn till dessa faktorer för att ytterligare försäkra sig att han inte drabbas av orimliga krav.

För kunden som inte besitter de kunskaper som behövs för att kunna göra en riktig bedömning av situationen blir det svårare. Det är svårt att göra jämförelser mellan olika system och se vilka skillnaderna skulle bli vid själva användningen. Det enda sättet för kunden att försäkra sig om att hans intressen blir tillgodosedda är att anlita en utomstående IT-konsult som kan bedöma vilken nivå av säkerhet, effektivitet och liknande som är rimlig. Man kan här jämföra med den undersökningsplikt som åligger köparen vid köp av fast egendom. Om köparen inte har de tekniska kunskaper som krävs för att kunna bedöma om det föreligger ett fel på fastigheten åligger det honom att anlita en egen expert i form av en besiktningsman. På samma sätt ligger det i kundens intresse att anlita en egen expert med den kunskap som krävs för att kunna tillvarata hans intressen vid tecknandet av ett IT-avtal.

5.2 Rådgivningsansvar

Tekniska konsulters rådgivningsansvar är ett ämne som inte har diskuterats mycket i svensk rätt. Det finns, som vi har sett, ett antal aktuella rättsfall på området men doktrinen har inte visat något större intresse att diskutera de professionella rådgivarnas ansvar.

Eftersom ett råd är av subjektiv karaktär där rådgivaren gör sin egen bedömning av en situation går det inte prata om ett felansvar på samma sätt som när en kund anlitar en IT-konsult för att utföra ett resultatuppdrag. Frågan är vilken ställning ett eventuellt rådgivningsansvar har gentemot det mer traditionella felansvaret. Vi märker att rådgivningsansvaret i viss mån överlappar framförallt omsorgspliktens tillämpningsområde. Det är ganska enkelt att tänka sig en situation där en rådgivare blir skadeståndsskyldig på grund av att han inte har informerat sin kund om de risker som en transaktion medför. Att en leverantör försummar att informera om liknande risker i samband med att han utför en tjänst skulle istället kunna innebära att han brutit i sin omsorgsplikt.

Frågan är då om det överhuvudtaget går att tillämpa ett eventuellt rådgivningsansvar då avtal har träffats om ett resultatuppdrag? Jag skulle vilja påstå att så är fallet. Professionella rådgivare i form av konsulter blir allt vanligare och får en allt viktigare roll i många företag. Ofta kombineras avtal med ren rådgivning angående IT-strategier och liknande. Avtalet kan då ha uppfyllts på ett tillfredställande sätt medan råden gavs på ett oaktsamt sätt. Istället för att hävda att det föreligger ett fel i tjänsten kan kunden istället hävda att leverantören/rådgivaren skall ersätta de skador som uppkommit på grund av ett rådgivningsansvar.

Ett problem är att rådgivningsansvaret inte får bli alltför långtgående. Vi måste väga kundens behov av ett tillräckligt skydd mot oaktsamma råd mot den funktion rådgivarna har inom dagens samhälle. Ett alltför långtgående ansvar innebär att rådgivarna inte kan fungera på ett effektivt sätt eftersom de inte skulle våga ge några råd på grund av de skadeståndsanspråk som skulle framställas på löpande band. Ett tydligt tecken på att ansvaret har tagit orimliga proportioner är om försäkringssystemet inte längre har möjlighet att fånga upp ansvaret. Denna tendens syns tydligt utomlands. En sådan tendens måste i så fall motverkas genom lagstiftning.

Bilaga A

För att underlätta läsningen har jag citerat vissa punkter i framförallt IT-Företagens standardavtal IT-Projekt i uppsatsen. Jag presenterar här de berörda punkterna i dess helhet för den som vill se vilket sammanhang de står i. Avtalet som helhet kan beställas på <http://www.itforetagen.se/>.

Allmänna bestämmelser, IT-Projekt

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas vid uppdrag där leverantören har ansvar att genomföra ett uppdrag att utveckla IT-system med överenskomna egenskaper.

2. Uppdragets omfattning

2.1 Leverantören skall, baserat på Uppdragsbeskrivningen utarbeta Specifikationen och Projektplanen, såvida dessa inte redan bilagts avtalet. Specifikationen och Projektplanen skall godkännas av kunden enligt punkt 2.3.

2.3 Leverantören skall underställa kunden Specifikationen och Projektplanen för godkännande. Kunden skall godkänna Specifikationen och Projektplanen inom 15 dagar, om ej annan tid överenskommit, efter att han fått del av dessa.

4. Uppdragets genomförande

4.2 Leverantören skall utföra vad som erfordras för att uppfylla Specifikationen samt i övrigt vad som framgår av Uppdragsbeskrivningen.

Leverantören skall utföra Uppdraget enligt överenskommen Projektplan med de tidsförlängningar som kan följa av punkterna 3 respektive 9.2.

Leverantören skall utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.

Leverantören får anlita underkonsult för utförande av tjänsten inom ramen för Uppdraget. Leverantören ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.

11. Ansvar för fel

11.1 Leverantören skall med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa sådana fel i Systemet, som dokumenterats vid acceptanskontrollen eller sådan fel som inte bort upptäckas under acceptanskontrollperioden vilka påtalats inom tolv månader efter Faktisk Godkännandedag. Om leve

rantören erhållit ersättning för felaktigt utfört arbete skall felet avhjälpas kostnadsfritt.

Med fel menas att Systemet inte uppfyller Specifikationen eller att Systemet avviker från vad som följer av att Uppdraget skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Leverantören ansvarar inte för fel som är utan betydelse för den avsedda användningen och som inte innebär olägenhet för kunden.

11.3 Leverantörens ansvar för fel enligt punkten 11.1 omfattar inte

- a) fel i Tredjepartprodukt
- b) fel förorsakade av kunden företagna ändringar eller ingrepp i Produkt eller i Systemet,
- c) fel förorsakade genom kundens användning av Produkt eller Systemet med annan än av leverantören föreskriven utrustning, tillbehör eller systemprogramvara på ett sätt som påverkar Produktens eller Systemets funktion.
- d) fel som beror på att kunden inte lämnat korrekta uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga systemförutsättningar.

11.8 Leverantörens ansvar för fel är begränsat till det ovan sagda, såvida inte grov vårdslöshet föreligger, och kunden kan inte rikta andra anspråk mot leverantören med anledning av fel.

12. Skadeståndsansvar

12.1 Leverantören ansvarar med nedan angivna begränsningar för skada som uppstår på grund av leverantörens försumlighet vid fullgörandet av Uppdraget. Leverantörens ansvar för försening eller därav föranledd uppsägning av avtalet är begränsat till vad som sägs under punkt 9 samt vad avser fel i Systemet/Produkt av vad som sägs under punkt 11.

12.2 Parts skadeståndsansvar skall, utom i fall som avses i punkt 14 och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till ett i avtalet angivet belopp. Har ett maximalt sådant belopp ej angivits i avtalet är skadeståndsskyldigheten begränsad till 20 % av ersättningen för Uppdraget, och vid löpande räkning 20 % av beräknad ersättning för Uppdraget. Part ansvarar dock inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andre partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.

Litteraturförteckning

Offentligt tryck

Prop. 1973:138	Förslag till konsumentköplag.
Prop. 1984/85:110	Förslag till konsumenttjänstlag.
Prop 1988/89:76	Ny köplag.
SOU 1958:43	Skadestånd i offentlig verksamhet.
SOU 1972:28	Konsumentköplag.
SOU 1979:36	Konsumenttjänstlag.

Litteratur

Bender, Hanne	EDB-rettigheter, Köpenhamn, 1998.
Bengtsson, Bertil	Särskilda avtalstyper I, Sthlm, 1976.
Christner, Anders	Kommentar till IT-branschens standardavtal, Sundbyberg, 1995.
Hansson, Ulf	Datakonsulters ansvar, En problemgenomgång, IRI-rapport 1983:2.
Hellner, Jan	Skadeståndsrätt, 5:e uppl., Sthlm, 1995.
Hellner, Jan	Speciell avtalsrätt 2, Kontraktsrätt, 1 häftet, uppl. 3, 1996
Hellner, Jan	Speciell avtalsrätt 2, Kontraktsrätt, 2 häftet, uppl. 3, 1996
Heuman Lars	Advokatens rättsutredningar – metod och ansvar, Sthlm, 1987.
Hultmark, Christina och Ramberg, Jan	Inledning till avtalsrätten, Sthlm, 1996.
Håstad, Torgny	Den nya köprätten, 4:e uppl., Uppsala, 1998.

IT-Företagen	Kommentar till IT-Projekt, 2000.
Kihlman, Jon	FEL, Särskilt vid köp av lös och fast egendom, Sthlm 1999.
Kleineman, Jan	Ren förmögenhetsskadad, Särskilt vid vilseledande av annan än kontraktspart, Sthlm, 1987.
Kleineman, Jan	Tekniska konsulter skadeståndsansvar för vilseledande information, JT 1994-95 s. 702.
Kleineman, Jan	Rådgivares informationsansvar – en probleminventering, SvJT 1998 s. 185.
Lindberg, Agne och Daniel, Westman	Praktisk IT-rätt, 3:e uppl., Sthlm, 2001.
Levin, Marianne och Koktvedgaard, Mogens	Lärobok i immaterialrätt, 6:e uppl., Sthlm 2000.
Pehrson, Lars	Omfattande ansvar för bolagsrevisor, JT 1996-97 s. 133.
Rhode, Knut	Lärobok i Obligationsrätt, 6 uppl., Lund, 1986.
Sundberg, Hans	<i>Datakonsulters skadeståndsansvar ur Kunskapsföretaget ur ett rättsligt perspektiv</i> , Sandgren, Claes (Red.), Sthlm, 1995.
Von Post, Claes-Robert	Studier kring 36 § avtalslagen med inriktning på rent kommersiella förhållanden, Sthlm 1999.
Wiklund, Holger	God advokatsed, Sthlm, 1993.

Rättsfallsförteckning

Svenska rättsfall

NJA 1957 s. 621

NJA 1968 s. 285

NJA 1987 s. 692

NJA 1991 s. 625

NJA 1992 s. 243

NJA 1994 s. 532

NJA 1995 s. 505

NJA 1995 s. 693

NJA 1996 s. 224

NJA 1997 s. 65

NJA 2001 s. 878

Amerikanska rättsfall

Glanzer v. Shepard (1922), 233 N.Y.236, 135 N.E.275 (C.A)

Engelska rättsfall

Hedley Byrne & Co v. Heller & Partners [1964] A.C. 465