



JURIDISKA FAKULTETEN
vid Lunds universitet

Fredrik Hedemalm

En studie om allmänna
reklamationsnämndens
avtalstolkning

Examensarbete
30 högskolepoäng

Handledare:
Ola Svensson

Ämnesområde:
Avtalsrätt

Termin:

9

Innehåll

SUMMARY	1
SAMMANFATTNING	2
FÖRORD	3
FÖRKORTNINGAR	4
1 INLEDNING	5
1.1 Syfte och frågeställningar	5
1.2 Metod	5
1.3 Avgränsning	6
2 ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN	7
2.1 Om Allmänna reklamationsnämnden	7
2.2 Nämndens sammansättning och beslutsförhet	8
2.3 Vilka tvister har nämnden att pröva?	9
2.4 Undantag från nämndens prövning	9
3 AVTALSTOLKNING	11
3.1 Vad är avtalstolkning?	11
3.2 Tolkning och utfyllnad	12
3.3 Partsinriktad tolkning	13
3.3.1 Den gemensamma partsavsikten	13
3.3.2 Dolusregeln	14
3.3.3 Culparegeln	15
3.4 Objektiviserad tolkning	15
3.4.1 Språkinriktad metod	16
3.4.2 Branschinriktad metod	16
3.4.3 Systeminriktad metod	17
3.4.4 Ändamålsinriktad metod	17
3.4.5 Skälighetsinriktad metod	18
3.4.6 Norminriktad metod	18
3.5 Kompletterande tolkningsmetoder	19
3.6 Utfyllnad	20

4	ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDENS AVTALSTOLKNING	22
4.1	Beslut 2010-0899	22
4.2	Beslut 2010-0068	24
4.3	Beslut 2009-9384	26
4.4	Beslut 2009-9285	28
4.5	Beslut 2009-8159	29
4.6	Beslut 2009-5757	31
4.7	Beslut 2008-8411	32
4.8	Beslut 2008-4901	34
4.9	Beslut 2008-0272	36
4.10	Beslut 2007-7334	38
4.11	Beslut 2007-6346	39
4.12	Beslut 2007-0604	40
4.13	Beslut 2007-0353	42
4.14	Beslut 2006-6117	45
4.15	Beslut 2006-5518	46
4.16	Beslut 2004-2289	47
4.17	Beslut 2002-6661	49
4.18	Beslut 2002-5189	50
5	AVSLUTANDE DISKUSSION	53
	KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	62
	RÄTTSFALLSFÖRTECKNING	64

Summary

Common knowledge among Swedish lawyers is that the Swedish Court – in cases regarding the interpretation of a contract – uses certain established methods for determining the proper content of that contract. These methods help the interpreter (in most cases a judge or an arbitrator) to uphold uniformity so that all cases that are alike are treated the same. These methods also help in withholding a certain amount of predictability. The National Board for Consumer Disputes (Allmänna reklamationsnämnden, ARN) is a Swedish government authority whose main task is to settle disputes between businessmen and consumers. The authority can be compared to a Swedish Court. One important distinction is however that the Board only gives *recommendations* to parties as to how a dispute should be settled. It is – in other words – up to the contending parties to decide for themselves whether they should abide by the recommendation or not. The author has in this essay chosen to inquire into which methods the Board applies when it is obligated to interpret a contract between two disputing parties. Does the Board use the same methods as a Swedish Court would (and which have been codified in different books by recognized authors) or does it use its own methods? The main purpose of this essay is to try to bring some clarity into that question. With that question (hopefully) answered, the author would also like to inquire into which disputes that arises at the authority in relation to the field of interpretation of contracts and what the outcome is. The Board's own research for example, shows that the consumer is proven right in almost half of the disputes, is this also the case when it comes to disputes involving the interpretation of a contract – when one studies those disputes isolated? And if not, what may be the reason for these discrepancies? Finally, the author would also like to, in the discussion, compare The National Board for Consumer Disputes to a Swedish Court in a legal- and societal perspective. Is it appropriate to divide access to justice in this way or should justice be maintained solely by the Swedish Court?

Sammanfattning

Allmänt känt hos många jurister – om inte alla – är att allmän domstol använder sig av vissa utarbetade modeller eller metoder då den har att utföra en tolkningsoperation på ett avtal. Dessa metoder underlättar för tolkaren att uppvisa enhetlighet i bedömningen så att lika avtal tolkas lika. Detta är även önskvärt då det leder till ett visst mått av förutsägbarhet. Allmänna reklamationsnämnden är en svensk statlig myndighet som, enligt dess förordning (Förordning 2007:1041 med instruktion för allmänna reklamationsnämnden), har till huvuduppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämnden kan alltså liknas vid en allmän domstol. En viktig skillnad är dock att nämnden endast kan lämna *rekommendationer* om hur en tvist bör lösas. Parterna har med andra ord själva att välja huruvida de vill rätta sig efter beslutet eller ej. Författaren har valt att i det här arbetet undersöka vilka metoder som *nämnden* använder sig av då den tolkar avtal mellan konsumenter och näringsidkare; använder den sig av samma metoder som allmän domstol och som finns behandlade i juridisk doktrin, eller har den egna metoder som den arbetar efter? Det är främst den frågeställningen som det här arbetet har till syfte att besvara. Med den frågan besvarad vill författaren dock även försöka få klarhet i vilka ärenden som i praktiken uppkommer hos nämnden i anslutning till avtalstolkning och hur utgången blir. Nämnden anger t.ex. att konsument får rätt i knappt hälften av ärendena som inkommer till myndigheten, dvs. nästan 50 %, stämmer det även när man ser till avtalstolkningsfrågor isolerat, och om så inte skulle vara fallet vad kan det tänkas bero på? Slutligen kommer författaren även, i diskussionen, försöka dra vissa allmänna slutsatser runt för- och nackdelar med Allmänna reklamationsnämnden kontra allmän domstol ur ett rättssäkerhets- och samhällsperspektiv. Är det lämpligt att fördela rättsskipning på detta sätt i samhället? Bör rättsskipningen vara förbehållet allmän domstol?

Förord

Jag vill rikta ett särskilt tack till min handledare universitetslektor Ola Svensson vid juridiska fakulteten i Lund som tog sig an mig med kort varsel. Han har alltid svarat på eventuella frågor jag har haft och har kommit med bra feedback, inte minst i början av denna kurs då jag hade stora svårigheter att finna ett lämpligt ämne att behandla. Jag vill även rikta ett stort tack till min handledare som jag har haft under mina tidigare avfattade uppsatser vid Luleå Tekniska Universitet (LTU), professor Bertil Bengtsson som även kom med ämnesförslaget för det här arbetet. Bertil har ständigt funnit tid för mig och svarat på frågor med stort engagemang, även vid tillfällen då han inte varit min handledare eller lärare. Ett stort tack även till Helen Eriksson på allmänna reklamationsnämnden som försåg mig med det material som behövdes för att kunna studera nämndens praxis.

Jag vill även passa på att tacka min studiekamrat Olof Stillborg som har funnits vid min sida sedan starten av mina studier 2004. Olof har, förutom att stötta mig under skoltidens gång, framfört värdefulla idéer och synpunkter till detta arbete. Jag vill även tacka min sambo Emma Enback som själv nyligen påbörjat sina studier i juridik. Hon har stöttat mig och fungerat som ett bra ”bollplank” vid författandet av uppsatsen. Sist men inte minst vill jag tacka min far Hans Hedemalm och min kusin Henrik Isaksson som har korrekturläst uppsatsen och kommit med värdefulla synpunkter. Utan dessa människor hade det här arbetet inte varit möjligt att genomföra.

Ett hjärtligt tack till er alla!

Luleå i januari 2011

Fredrik Hedemalm

Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden
AVL	Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, (avtalsvillkorlagen)
AvtL	Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område
HD	Högsta domstolen
KommL	Kommissionslag (2009:865)
KKL	Könsumentköplag (1990:932)
KtjL	Konsumenttjänstlag (1985:716)
KöpL	Köplag (1990:931)
PECL	The Principles of European Contract Law
SkbrL	Lag (1936:81) om skuldebrev
UNIDROIT	International Institute for the Unification of Private Law
UNIDROIT Principles	UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts

1 Inledning

Examensarbetet behandlar, precis som titeln antyder, allmänna reklamationsnämnden och dess avtalstolkning. Allmänna reklamationsnämnden är en svensk statlig myndighet som har till huvuduppgift att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämnden kan alltså liknas vid en svensk domstol. En viktig skillnad är att allmänna reklamationsnämnden endast kan lämna *rekommendationer* om hur en tvist bör lösas, t.ex. att parternas prestationer skall återgå. En fråga som direkt infinner sig, i alla fall för författaren, är vilket *tillvägagångssätt* nämnden kan tänkas förfara på när den tolkar avtal mellan konsumenter och näringsidkare. Använder den sig av egna metoder för avtalstolkning eller följer nämnden den praxis som finns på området? Det är främst den frågeställningen som det här arbetet har till syfte att besvara. Även om nämndens beslut inte har samma dignitet som t.ex. en prejudicerande dom från Högsta Domstolen (HD), får besluten ändå genomslagskraft ute i samhället. Det är därför av intresse att studera besluten samt hur motiveringarna utformas och hur dessa motiveringar förhåller sig till de avtalstolkningsprinciper som HD tillämpar.

1.1 Syfte och frågeställningar

Examensarbetets primära syfte är att undersöka hur Allmänna reklamationsnämnden tolkar avtal i tvister mellan näringsidkare och konsumenter. Använder sig nämnden av egna bedömningsgrunder/modeller för avtalstolkning eller följs den praxis som finns på området, dvs. de principer vilka Högsta domstolen tillämpar i olika avgöranden och som finns behandlade i juridisk doktrin? Om nämnden inte skulle anses följa den praxis som finns skall författaren i andra hand försöka efterforska vilka modeller som nämnden använder sig av samt huruvida det går att finna någon enhetlighet i nämndens praxis. Författaren vill även efterforska vilka ärenden som i praktiken uppkommer hos nämnden i anslutning till avtalstolkning och hur utgången blir. Slutligen kommer författaren även, i diskussionen, försöka dra vissa allmänna slutsatser runt för- och nackdelar med Allmänna reklamationsnämnden kontra allmän domstol ur ett rättssäkerhets- och samhällsperspektiv. Är det lämpligt att fördela rättsskipning på detta sätt i samhället? Bör rättsskipningen vara förbehållet allmän domstol?

1.2 Metod

Författaren har använt sig av den rättsdogmatiska metoden för att fastställa gällande principer för avtalstolkning. Eftersom detta område inom juridiken till stor del vilar på okodifierad rätt har tyngdpunkt lagts vid att studera

praxis samt doktrin. I viss mån har dock även vissa viktiga uttalanden i förarbeten behandlats. I vissa kapitel i arbetet som berör de olika behandlade tolkningsmetoderna har även Unidroit och PECL berörts. Författaren skulle vilja påstå att de flesta jurister som är verksamma i dagens samhälle ställer sig frågande till vilken vikt allmän domstol lägger vid dessa rättskällor. Det finns alltså idag en osäkerhet runt dessa källors värde. Författaren har valt att i det här arbetet ändå använda sig av dessa rättskällor då vi idag, enligt författarens mening, står inför ett generationsskifte inom juridiken och med kommande generationer kommer det bli mer vanligt att använda sig av dessa rättskällor som ett komplement till våra nationella bestämmelser. Vidare finns det redan idag en viss tendens till att använda sig av dessa bestämmelser som ett komplement till våra nationella bestämmelser. Författaren tänker då främst på Jan och Christina Ramberg som redan idag är varma förespråkare av dessa rättskällor samt även NJA 2009 s.672 där Högsta domstolen tydligt hänvisar till utländska rättskällor i sina domskäl. Här kan man dock nämna att det var Torgny Håstad som satt vid klubban, och han är som bekant pensionerad idag, men det kommer förhoppningsvis fler visionärer. Material som har studerats för att komma fram till vilka principer allmänna reklamationsnämnden använder sig av vid avtalstolkning är nämndens egen praxis.

1.3 Avgränsning

Författaren har icke till fullo redovisat för gällande rätt vid avtalstolkning på grund av den tid och det utrymme som funnits till förfogande. De huvudsakliga dragen har dock målats upp. En läsare som har avtalstolkningen i någorlunda färskt minne bör dock inte ha några svårigheter att följa med i framställningarna och diskussionerna. Vid studiet av allmänna reklamationsnämndens praxis har sökordet "avtalstolkning" använts. Författaren har valt att i omvänd kronologisk ordning (med början i år) gå igenom den praxis som finns i anslutning till avtalstolkning hos nämnden under 2000-talet. Redan i förväg framstod cirka 20 beslut som ett lämpligt antal för att kunna dra rimligt befogade slutsatser om nämnden och dess tolkningsoperationer under det senaste årtiondet, utan att för den sakens skull få ett alltför omfattande arbete. Självklart finns det äldre beslut vilka är kopplade till avtalstolkning men dessa har alltså inte behandlats i det här arbetet.

2 Allmänna reklamationsnämnden

2.1 Om Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden (hädanefter benämnt ARN) är en svensk statlig myndighet vilken har till huvuduppgift att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämnden kan alltså liknas vid en svensk domstol. En viktig skillnad är att ARN endast kan lämna *rekommendationer* om hur en tvist bör lösas, t.ex. att parternas prestationer skall återgå.¹ Nämndens beslut är alltså inte bindande för parterna, dvs. beslutet är ingen exekutionstitel. Detta medför dock sällan problem i praktiken eftersom ARN:s egna undersökningar visar att närmare 80% av besluten efterlevs.² En anledning till denna höga benägenhet att följa ett beslut från ARN kan vara att de företag som inte rättar sig efter besluten från ARN riskerar att hamna på konsumentorganisationers ”svarta listor”.³ Konsumenten får enligt ARN:s undersökningar helt eller delvis rätt i knappt hälften av ärendena, men bifallsprocenten varierar beroende på till vilken avdelning frågan hör.⁴ Några av fördelarna med att använda sig av ARN istället för allmän domstol är att prövningen är kostnadsfri och att det vanligtvis endast tar sex månader från anmälan till beslut.⁵ ARN är uppdelad på tretton avdelningar där varje avdelning har sitt specifika område av tvister som den är behörig att ta upp. Avdelningarna består av:

- **Allmänna avdelningen** – hit hör tvister som ingen annan avdelning är behörig att pröva. Exempel på detta är sportartiklar, optik, ur m.m.
- **Bankavdelningen** – hit hör tvister som härrör från tjänster utförda av banker, finansbolag, fondkommissionärer m.fl.
- **Bostadsavdelningen** – varor och tjänster som rör bostäder och elleveranser.
- **Båtavdelningen** – segel- och motorbåtar, båtillbehör.
- **Elektronikavdelningen** – hemelektronik och hushållsmaskiner.
- **Fastighetsmäklaravdelningen** – tvister mellan konsumenter och fastighetsmäklare.
- **Försäkringsavdelningen** – konsumentförsäkringar samt tvister om skadestånd mellan konsumenter och näringsidkare.
- **Motoravdelningen** – bilar, motorcyklar, däck m.m.
- **Möbelavdelningen** – möbler.
- **Reseavdelningen** – resor, stuguthyrning m.m.
- **Skoavdelningen** – skor och stövlar.

¹ <http://www.arn.se/vadarARN/>

² <http://www.arn.se/vadarARN/Om-namndens-beslut/>

³ Författarens egen reflektion

⁴ <http://www.arn.se/vadarARN/Om-namndens-beslut/>

⁵ <http://www.arn.se/vadarARN/>

- **Textilavdelningen** – kläder och hemtextil.
- **Tvättavdelningen** – tjänster utförda av tvätterier.

Chef för myndigheten är nämndens ordförande. Nämnden består dessutom av ett antal avdelningsordföranden (regeringen bestämmer antal) samt ett antal såkallade intresseledamöter som företräder konsument- och näringsidkarintressen. Avdelningsordförandena deltar i nämndens verksamhet vid sidan av sina ordinarie arbeten. Liksom ordföranden och vice ordföranden leder avdelningsordförandena sammanträden på nämndavdelningarna och svarar för beslutens utformning. Ordföranden, vice ordföranden samt avdelningsordförandena skall vara jurister med erfarenhet som domare.⁶

2.2 Nämndens sammansättning och beslutsförhet

Tvisterna som inkommer till nämnden avgörs vanligtvis vid ett *sammanträde* vid den avdelningen dit ärendet hör. Parterna har ingen rätt att närvara vid förhandlingen. En avdelning är vidare *beslutsför* när ordföranden och fyra andra ledamöter är närvarande. En avdelning kan även vara beslutsför endast med en ordförande och två andra ledamöter så länge ingen av de närvarande ledamöterna begär att fyra ledamöter skall delta. Av intresseledamöterna skall lika många delta från vardera sidan.

Nämnden kan även fatta så kallade *kanslibeslut*. Det innebär att ett ärende avgörs endast av ordföranden eller vice ordföranden. Här måste det dock vara fråga om ett ärende av enklare beskaffenhet alternativt mål där näringsidkaren inte har yttrat sig i ärendet. Ordföranden eller vice ordföranden får också på egen hand besluta att avvisa eller avskryva ärenden. Ordföranden kan också genom särskilda förordnanden ge i uppdrag åt andra tjänstemän att fatta beslut i enklare frågor.

Sedan den 1 januari 2007 kan nämnden även fatta så kallade *plenibeslut*. Det innebär att nämnden har möjlighet att avgöra vissa principiellt viktiga mål i plenum. Vid dessa sammanträden är nämnden beslutsför när ordföranden eller vice ordföranden, minst två tredjedelar av avdelningsordförandena samt minst fyra övriga ledamöter är närvarande. Av de ledamöter som företräder konsumentintressen och näringsidkarintressen skall lika många från bägge sidor närvara.⁷

⁶ <http://www.arn.se/vadarARN/Namndens-organisation/>

⁷ <http://www.arn.se/vadarARN/Namndens-uppgifter/>

2.3 Vilka tvister har nämnden att pröva?

ARN har ett eget regelverk⁸ som måste följas. I dess 1§ stadgas nämndens uppgifter:

1. pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nytthet som näringsidkaren har tillhandahållit konsumenten (konsumenttvister) och rekommendera en lösning av tvisten,
2. pröva tvister om skadestånd mellan fysiska personer och juridiska personer eller enskilda näringsidkare, om den fysiska personens anspråk på skadestånd helt eller delvis kan komma att omfattas av motpartens ansvarsförsäkring och skadan inte uppkommit i samband med den fysiska personens näringsverksamhet, och rekommendera en lösning av tvisten,
3. yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol,
4. informera konsumenter och näringsidkare om nämndens praxis och
5. stödja den kommunala konsumentverksamhetens hantering av konsumenttvister genom bl.a. utbildning och information.⁹

Det finns ytterligare två kriterier som måste vara uppfyllda för att ARN skall ta upp en tvist till prövning. För det första måste det omtvistade beloppet vara över en viss minimisumma (ligger i dagsläget mellan 500 - 2 000 kronor beroende på vad tvisten gäller). För det andra måste talan väckas inom sex månader från det att näringsidkaren helt eller delvis avvisade konsumentens krav.¹⁰

2.4 Undantag från nämndens prövning

Det finns dock ett antal undantag från vad ARN prövar och dessa framgår av 4-6§§ i tidigare nämnda förordning. Exempel på vad nämnden inte är behörig att pröva är:

1. tvister mellan enskilda personer eller mellan näringsidkare,
2. tvister som rör hälso- eller sjukvård,
3. tvister som rör advokatverksamhet,
4. tvister som avser köp av fast egendom, bostadsrätt eller tomträtt,

⁸ Förordning (2007:1041) med instruktion för allmänna reklamationsnämnden

⁹ <http://www.arn.se/vadarARN/Namndens-uppgifter/>

¹⁰ <http://www.arn.se/vadarARN/Undantag-fran-namndens-provning/>

5. hyrestvister eller tvist med bostadsrättsföreningar.¹¹

¹¹ <http://www.arn.se/vadarARN/Undantag-fran-namndens-provning/>

3 Avtalstolkning

Författaren vill inledningsvis uppmärksamma läsaren på att det här arbetet behandlar ARN:s avtalstolkning och är därför begränsat till hur avtal tolkas i förhållanden mellan konsument och näringsidkare.¹² Man skall komma ihåg att avtalsfriheten på detta område är mycket mer begränsad än vad som är fallet i rent kommersiella avtal (avtal mellan näringsidkare), detta på grund av den stora floran av tvingande lagstiftning till förmån för konsumenterna. Dessutom anses det föreligga en utbredd konsensus om att höga krav bör ställas på näringsidkare vid avtalsslut med konsumenterna.¹³ Det finns här stränga krav på balans i avtalsförhållandet, lojalitetsprincipen väger ofta tungt och näringsidkare kan inte nyttja sin affärsskicklighet hur som helst. Dessa aspekter visar sig även när ett avtal mellan en konsument och näringsidkare skall tolkas och förhoppningsvis även i hur avtalen utformas ute på marknaden.

I det här kapitlet kommer allmänna regler om avtalstolkning kort beröras för att läsaren skall få en tillbakablick hur dessa regler fungerar innan vi i nästa kapitel¹⁴ går in på ARN och dess avtalstolkning. Om läsaren önskar fördjupade studier i avtalstolkningens underbara värld kan "Avtalstolkning" av professor Bert Lehrberg och "Allmän avtalsrätt" av professorerna Jan Ramberg och Christina Ramberg rekommenderas. I dessa verk behandlas även fler rättsfall i anslutning till de olika tolkningsmetoderna än de som berörts i det här arbetet.

Slutligen vill författaren uppmärksamma läsaren på att de olika tolkningsmetoderna benämns på olika sätt av olika författare,¹⁵ men de har ändå i stort sett samma innehåll och betydelse. Det här arbetet har en terminologi som kanske kan anses stå närmast Ramberg & Ramberg.

3.1 Vad är avtalstolkning?

Avtalstolkning enligt Lehrberg¹⁶ förekommer då en viljeförklaring (t.ex. ett avtal) innehåller oklarheter om vad viljeförklaringen innebär eller vilka rättsverkningar den besitter. Dessa oklarheter kan bestå i bevisvårigheter, tvetydighet, vaghet eller att avtalet helt enkelt inte ger något svar på den uppkomna tvistefrågan. När avtal tolkas fastställs alltså vilka rättsverkningar som följer av avtalet eller annan rättshandling.¹⁷ Författaren skulle vilja

¹² Om läsaren är intresserad av avtalstolkning i rent kommersiella avtalsförhållanden kan "Tolkning av kommersiella avtal" som är skriven av advokat Mattias Hedwall studeras.

¹³ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.60

¹⁴ Kapitel 4

¹⁵ Se t.ex. Bert Lehrberg, Avtalstolkning, Jan & Christan Ramberg, Allmän avtalsrätt & Axel Adlercreutz, Avtalsrätt II

¹⁶ Bert Lehrberg, professor i civilrätt vid Uppsala universitet

¹⁷ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.12f

förklara avtalstolkning som en operation som en tredje utomstående part (tillkommer ofta domare och skiljemän) utför för kontrahenternas räkning när kontrahenterna är oense om innehållet i deras gemensamma avtal.¹⁸ Operationen består i att försöka klargöra parternas intentioner med avtalet och att utifrån dessa intentioner och avtalets befintliga innehåll försöka tolka¹⁹ avtalet och fastställa ett innehåll så det ger ett godtagbart svar på den uppkomna tvistefrågan. Det framgår av författarens formulering att det är en mycket svår operation som ofta innebär att ena avtalsparten (och ibland båda) inte blir nöjd med resultatet.²⁰

Enligt svensk rätt gäller att avtalstolkning sker med beaktande av *samtliga relevanta tolkningsdata*. Detta skall läsaren bära med sig genom studiet av hela kapitel tre. Det framgår av avtalslagens förarbeten att en viljeförklarings innehåll fastställs:

*”[...] genom tolkning av förklaringen, varvid hänsyn naturligtvis bör tagas icke blott till dennas ordalydelse utan till samtliga omständigheter, som kunna vara av betydelse för ett riktigt bedömande av dess innebörd.”*²¹

Sett till svensk avtalstradition i ett historiskt perspektiv har avtalen ofta varit relativt kortfattade och reglerat ”grundstenarna” i ett avtalsförhållande, avtalen har alltså till stor del byggt på utfyllande rätt, dvs. lagregler eller vad som följer av handelsbruk och sedvänja.²² På senare tid har emellertid de svenska avtalens uppbyggnad blivit mer och mer omfattande och på så vis närmat sig den angloamerikanska metoden för avtalsskrivande.²³ Trots detta är det omöjligt vid ett avtals tillkomst att reglera alla möjliga framtida situationer som kan tänkas uppkomma. Inget avtal är fullkomligt, och vid dessa ofullkomliga avtal måste avtalstexten ibland justeras eller kompletteras för att ett fungerande avtal skall komma till stånd eller ett redan befintligt avtal skall kunna fortlöpa.²⁴ Här har avtalstolkningen en viktig funktion att fylla.

3.2 Tolkning och utfyllnad

Författare på området brukar i teorin skilja på avtalstolkning (tydning av text) och utfyllning av avtal (luckor i avtalet fylls ut).²⁵ Det kan dock enligt Ramberg & Ramberg i praktiken ligga en fara i att hålla isär tolkning från utfyllnad. Syftet är att ”fastställa avtalsinnehållet” och är det fastställt efter

¹⁸ Jmf. Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.174

¹⁹ Här avses tolkning i vidsträckt bemärkelse, dvs. både tolkning i inskränkt mening och utfyllnad.

²⁰ Jmf. Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.174 & Mattias Hedwall, Tolkning av kommersiella avtal s.17

²¹ NJA II 1915 nr.5 s.251

²² Anders Engström m.fl. Franchising i praktiken s.91

²³ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.22 samt s.27

²⁴ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.147

²⁵ Se t.ex. Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.15 samt Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.147f

en avtalsstolkning tjänar det ingenting till att fortsätta till utfyllnad. Istället bör den som utför tolkningsoperationen koncentrera sig på avtalets helhet och ta fasta på vad parterna uttryckt och skrivit, vad parterna underförstått antagit, dispositiv rätt samt handelsbruk.²⁶ Utfyllnad kommer att behandlas mer utförligt senare i arbetet.²⁷

3.3 Partsinriktad tolkning

När en praktiskt verksam jurist skall tolka ett avtal är det vanligt att denne i första hand efterfrågar ett skriftligt avtal eller någon annan skriftlig viljeförklaring till ledning för sin bedömning.²⁸ Detta eftersom juristen antar att ordalydelsen i viljeförklaringen ger uttryck för parternas gemensamma vilja.²⁹ Det förekommer dock att det från avtalets bestämmelser kan bevisas föreligga en avvikande *gemensam partsavsikt*. I dessa fall har den avvikande partsavsikten företräde framför det tryckta avtalsinnehållet, eller annorlunda uttryckt; reglerna om partsinriktad tolkning har högre dignitet än de regler som utgår från det tryckta avtalsinnehållet, på grund av detta behandlas den partsinriktade tolkningen först. Dock skall läsaren ha klart för sig att det i ett avtal tryckta innehållet har en mycket stark bevisverkan och höga krav ställs för att en partsinriktad tolkning skall bli gällande i strid med den tryckta ordalydelsen i avtalet.³⁰

3.3.1 Den gemensamma partsavsikten

En parts viljeförklaring sägs ge uttryck för dennes vilja eller avsikt. Det är viljeförklaringarnas nedtecknade innehåll som blir bestämmande för vad som skall anses vara avtalets innehåll.³¹ Enligt 1§ 1st. AvtL kommer som bekant ett avtal till stånd genom anbud och accept (utväxlande av överrensstämmande viljeförklaringar). I de fall en parts vilja avviker från innehållet i hans förklaring uppfylls inte paragrafens ändamål att förverkliga båda parternas viljor.

Av 32§ 1st. AvtL följer att en avgiven viljeförklaring inte alltid kan upprätthållas i strid med avgivarens avsikt. Om denna har gjort ett *förklaringsmisstag*, kan förklaringen inte åberopas av motparten om denne känt till (dvs. varit i ond tro) eller bort känna till förklaringsmisstaget. Motsatsvis blir avgivaren bunden av sin felaktiga viljeförklaring om motparten är i god tro, 32§ AvtL é contrario.

Vi kan ytterligare tänka oss den situationen att båda parternas viljeförklaringar överrensstämmer, men avviker från deras överrens-

²⁶ Se Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.148 jmf även NJA II 1915 nr.5 s.251

²⁷ Se rubrik 3.6

²⁸ Bert Lehrberg, Avtalsstolkning s.33

²⁹ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.148

³⁰ Bert Lehrberg, Avtalsstolkning s.33ff

³¹ Bert Lehrberg, Avtalsstolkning s.35f

stämmande viljor. Parterna har alltså medvetet upprättat ett avtal som inte korrekt återger deras egentliga viljor, ett så kallat *skenavtal*. I dessa fall är parterna bundna enligt deras egentliga viljor och inte av viljeförklaringen (avtalet). En godtroende förvärvare av avtalet kan dock göra gällande sin rätt i enlighet med innehållet i avtalet, 34§ AvtL. Motsatsvis kan en ondtröende förvärvare inte göra gällande sin rätt enligt innehållet i avtalet, 27§ SkbrL analogt tillämpad.³²

Det finns, som tidigare nämnts, en uppfattning i doktrin att om en gemensam partsavsikt kan bevisas föreligga, så har partsviljan företräde framför ordalydelsen (*falsa demonstratio non nocet*).³³ Det framgår även av förarbetena till 1905 års köplag där det stadgas:

”[...] i främsta rummet [skall] hänsyn tagas till de aftalandes egen vilja, vare sig denna blifvit uttryckligen i tal eller skrift tillkännagifven eller eljest kan utletas af de omständigheter, som vid aftalet föreligga.” Vidare framgår: ”[...] aftalets uttryckliga innehåll [skall] icke från rättslig synpunkt tillerkännas något företräde framför andra omständigheter, af hvilka kontrahenternas syfte och mening framgå [...]”³⁴

Det finns även stöd för detta i rättspraxis.³⁵

3.3.2 Dolusregeln

Dolusregeln innebär att den part som känt till att motparten uppfattat ett avtal på ett annat sätt än han själv har gjort, blir bunden enligt motpartens uppfattning. Den ondtröende får med andra ord bära risken för missförståndet.³⁶ Dolusregeln avser alltså fall där part *har insett* eller *måste ha insett* ett visst faktum. Enligt 6§ 1st. AvtL skall en oren accept gälla som avslag i förening med nytt anbud. Från denna regel utgör alltså dolusregeln, som återfinns i 6§ 2st. AvtL, ett undantag som innebär att i de fall *acceptanten anser* att accepten överrensstämmer med anbudet och anbudsgivaren *inset* detta, ligger det på anbudsgivaren att uppmärksamma acceptanten om att så inte är fallet. Underlåter han det blir han bunden av avtalet i enlighet med acceptantens uppfattning (anbudsgivaren blir alltså bunden enligt mottagarens uppfattning av avtalet, i strid med sin egentliga vilja). Märk att acceptantens uppfattning om avtalsinnehållet i detta fall går före både anbudsgivarens vilja med avtalet *och* det tryckta avtalsinnehållet.³⁷ Det finns ett antal rättsfall där domstolen nyttjat denna metod.³⁸

³² Bert Lehrberg, Avtalsstolkning s.37f

³³ Se under rubrik 3.3

³⁴ NJA II 1906 s.6

³⁵ Se t.ex. NJA 1941 s.563 & NJA 2005 s.309

³⁶ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.161

³⁷ Bert Lehrberg, Avtalsstolkning s.44

³⁸ Se t.ex. NJA 1951 s.282 & NJA 1997 s.382

3.3.3 Culparegeln

Culparegeln avser fall där en part *borde ha insett* ett visst faktum och har sitt ursprung i en artikel som Folke Schmidt skrev 1959.³⁹ Det bör dock framhållas att det är osäkert i vilken omfattning culpamodellen gäller i svensk rätt idag. Om en sådan modell anses existera bör den, enligt Lehrberg, främst bli användbar vid oklara avtal och endast som en av flera aspekter inom ramen för en objektiverad tolkning.⁴⁰ Man kan säga att den part som *bort inse* motpartens missuppfattning får finna sig i att avtalet tolkas i enlighet med motpartens uppfattning.

En nackdel som gäller såväl dolusregeln som culparegeln är att en av parterna måste vara i ond tro. En part måste alltså ha handlat oklanderligt och den andra måste ha handlat klandervärd. Om båda parterna anses ha handlat oklanderligt eller om båda parterna anses ha handlat klandervärd så vägrar båda dessa teorier ”göra tjänst”.⁴¹ Ingen part är mer skyddsvärd än den andra. Dessa fall brukar lösas genom att inget avtal anses ha kommit till stånd över huvudtaget, det är dock olämpligt i de fall parterna verkligen vill få igenom ett avtal. I dessa fall brukar avtalstolkaren istället utföra en objektiverad tolkning av avtalet (författaren behandlar denna metod närmare under nästa rubrik (3.4)).

3.4 Objektiverad tolkning

Den objektiverade tolkningen grundas på en *presumerad gemensam partsavsikt* och den som utför tolkningsoperationen ser till *innehållet i viljeförklaringen*.⁴² Man kan alltså, grovt uttryckt, se det som en tolkningsmodell som är *frigjord* från avgivarens subjektiva vilja och mottagarens subjektiva befogade tillit.⁴³ Istället ser tolkaren till hur en normalt förnuftig person, ”bonus pater familias” eller i detta fall ”den gode domaren”, i mottagarens ställe skulle ha uppfattat förklaringen (avtalet).⁴⁴ Den objektiverade tolkningsmodellen har som ändamål att få igenom parternas viljor men den måste även uppvisa viss enhetlighet i bedömningen (lika avtal skall tolkas lika). De som tolkar avtal bör alltså sträva efter att tillämpa enhetliga principer så att det finns möjlighet till förutsägbarhet. Det är dock inte alltid möjligt på grund av avtalens individuella karaktär och det kan hända att två likalydande avtal måste tolkas på helt skilda sätt t.ex. på grund av omständigheterna vid dess tillkomst. Ett annat ändamål är att förebygga avsiktligt och vårdslöst vilseledande vid avtalslut. Om de

³⁹ Folke Schmidt, Typfall, partsavsikt och partsculpa. Riktlinjer för avtalstolkning (SvJT) s.508-520.

⁴⁰ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.52f

⁴¹ Se Folke Schmidt, Svensk juristidning, Typfall, partsavsikt och partsculpa. Riktlinjer för avtalstolkning s.510f

⁴² Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.57ff

⁴³ Författarens egen reflektion

⁴⁴ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.71f jmf. även Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.174

avtalande parterna ges incitament att klargöra sina intentioner för varandra vid avtals ingående (vilket de ges här eftersom avtalet tolkas strikt efter *innehållet i viljeförklaringen*), leder det till att missförstånd och onödiga tvister undviks.⁴⁵

3.4.1 Språkinriktad metod

En självklar utgångspunkt vid all avtalstolkning är, som tidigare nämnts,⁴⁶ avtalets ordalydelse. Detta eftersom den praktiskt verksamme juristen antar att ordalydelsen i viljeförklaringen ger uttryck för parternas gemensamma vilja.⁴⁷ Det tolkaren ser till vid en språkinriktad tolkning av en avtalstext är meningsuppbyggnaden samt att de förekommande ordens tänkbara betydelser inventeras och prövas. I de flesta fall tilläggs orden och meningarna den betydelse som de har enligt allmänt språkbruk.⁴⁸ Att tolka ett avtals innehåll med hjälp av den språkinriktade metoden bör i största möjliga mån inriktas på, och begränsas till, den *språkliga betydelsen* av texten i avtalet. Den som har att utföra en tolkningsoperation bör alltså i detta stadium av tolkningsprocessen försöka bortse från den kontext i vilken texten framgår samt alla övriga kända omständigheter runt avtalet.⁴⁹ Det finns ett antal rättsfall där domstolen nyttjat denna metod.⁵⁰

3.4.2 Branschinriktad metod

Den branschinriktade tolkningsmetoden innebär att det undersöks om det kan konstateras finnas en historia bakom avtalet eller avtalsklausulen som kan ge stöd för tolkningen. Den som utför tolkningsoperationen har alltså att undersöka om det finns ett etablerat språkbruk inom branschen eller en etablerad modell som parterna brukar utforma avtalen utifrån.

Här avses alltså två typer av förhållanden. Det första innebär att *ordens innebörd* eller *uttryckssätt* tolkas i ljuset av hur parterna brukar uttrycka sig inom branschen. Det går alltså att på ett lättare sätt fastställa ett tvetydigt begrepp eller ords innebörd. Man kan, enligt författarens mening, se det som en förlängning av den språkinriktade metoden. Skillnaden är att här tolkas inte orden utifrån *allmänt språkbruk* utan utifrån en viss *branschspråkbruk*. Det andra innebär att *avtalets uppbyggnad* tolkas i ljuset av hur avtalen inom branschen brukar se ut (eftersom det antagligen ligger mest i linje med vad parterna har förväntat sig).⁵¹ Ett exempel på detta bör kunna

⁴⁵ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.58ff jmf. även Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.149

⁴⁶ Se under rubrik 3.3

⁴⁷ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.148 & Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.33

⁴⁸ Ett undantag från detta kan vara att det i en specifik bransch förekommer ett etablerat språkbruk, och i dessa fall skall avtalstexten tolkas i ljuset av det. Detta behandlas dock mer utförligt under rubrik 3.4.2.

⁴⁹ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.82ff

⁵⁰ Se t.ex. NJA 1952 s.184 & NJA 1978 s.628

⁵¹ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.155 & Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.110

vara att parterna inom en viss bransch brukar arbeta under t.ex. ett strikt skadeståndsansvar. Om då ett företag inom den branschen i ett avtal upprättat en friskrivningsklausul så bör domstolen kunna tolka bort denna med stöd av branschsedvänjan.⁵² Det finns ett antal rättsfall där domstolarna nyttjat denna metod.⁵³

3.4.3 Systeminriktad metod

”Ett avtal bör emellertid ses som en sammanhängande helhet. Vid tolkningen av en avtalsbestämmelse kan man därför ofta hämta ledning i andra avtalsbestämmelser.”

Så uttryckte HD det i NJA 1992 s.403 och det är en ganska bra förklaring på vad den systeminriktade tolkningen går ut på. Den systeminriktade metoden framgår även av Unidroit Principles art. 4.4 och PECL art. 5:105. Vissa författare på området ser denna tolkningsmetod som en del av den språkinriktade tolkningen, men författaren väljer istället i det här arbetet att behandla den som en ”fristående” metod.⁵⁴

Lehrberg framhåller att om en avtalsklausul medger två eller flera tolkningsvarianter är tolkaren ofta benägen att utesluta den tolkningsvariant som står i strid med övriga avtalsbestämmelser och istället ansluta sig till den tolkning som bäst låter sig förenas med vad avtalet i övrigt innehåller. Det finns olika faktorer som påverkar den systeminriktade metoden. Avtalsklausuler som har formen av undantagsbestämmelser tolkas vanligtvis restriktivt. En avtalsklausuls placering i avtalet kan också påverka dess tolkning. Klausulen bör här försöka tolkas så den passar in i sitt sammanhang.⁵⁵ Bäst förutsättningar för en systematisk avtalstolkning föreligger enligt Lehrberg då det rör sig om mer omfattande standardavtal då dessa oftast är konsekvent uppbyggda med en systematik som liknar den som förekommer i lagar.⁵⁶ Det finns ett antal rättsfall där domstolarna nyttjat denna metod.⁵⁷

3.4.4 Ändamålsinriktad metod

Den ändamålsinriktade tolkningen går ut på att efterforska det *förnuftiga syftet* bakom avtalet eller klausulen och tolka avtalet i ljuset av det. När syftet med en klausul blir klarlagt, kan det hjälpa den som tolkar avtalet att t.ex. fastställa mångtydiga uttryck eller ge en klarare bild av hur omständigheter som inte framgår av avtalet skall hanteras. Den ändamålsinriktade metoden framgår i UNIDROIT principles art. 4.3(d) och

⁵² Författarens eget exempel

⁵³ Se t.ex. NJA 1921 s.511 (språkbruk) & NJA 1996 s.400 (”avtalsmodell”)

⁵⁴ Se Bert Lehrberg, Avtalstolkning kap. 4.3

⁵⁵ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.88ff

⁵⁶ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.95

⁵⁷ Se t.ex. NJA 1984 s.482 & NJA 1985 s.397

4.8(b) samt PECL 5:102(c), där det talas om att den som har att tolka ett avtal bör se till ”the nature and purpose of the contract”.

Det har blivit vanligare att avtal inleds med en ingress (en inledande text vilken förklarar avtalets bakgrund och syfte). Denna ingress är ofta bra att ha tillhands vid tolkning av avtalet eftersom den som skall tolka avtalet då på förhand får klart för sig vad som är syftet med avtalet och kan tolka avtalet i ljuset av det.⁵⁸ Det finns ett antal rättsfall där domstolarna nyttjat denna metod.⁵⁹

3.4.5 Skälighetsinriktad metod

Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden kan ses som en brygga till 36§ AvtL. Den som utför tolkningsoperationen får i princip två alternativ presenterade framför sig; tolkas avtalet på sättet ”X” leder det till ett *oskäligt resultat* varvid alternativet jämkas/utrangeras med stöd av 36§ AvtL. Tolkningsalternativ två, ”Y”, leder till ett *skäligt resultat* och detta alternativ skall då självklart väljas.⁶⁰ Den skälighetsinriktade tolkningen framgår i UNIDROIT principles art. 4.8(c) samt PECL 5:102(g), där det talas om att den som har att tolka ett avtal bör se till ”good faith and fair dealing”. Det avtalsinnehåll som fastställs skall alltså framstå som vettigt och rimligt och det skall dessutom leda till en bra balans mellan parternas intressen.⁶¹ Det finns ett antal rättsfall där denna metod tillämpats.⁶²

3.4.6 Norminriktad metod

Den norminriktade tolkningen kan enkelt uttryckt sägas innebära att avtalet eller avtalsklausulen tolkas i ljuset av dispositiv rätt. Om två parter t.ex. avtalat att avlämnande av vara skall ske inom ”skälig tid” från det att betalning erhållits kan tolkaren med stöd av den norminriktade metoden tolka uttrycket ”skälig tid” enligt köplagens bestämmelser. På samma sätt kan avtalet fyllas ut med en sådan bestämmelse om det inte skulle vara uttryckligt reglerat i avtalet (utfyllnad).⁶³ Här skall man dock komma ihåg att bara för att det saknas en uttrycklig bestämmelse i ett avtal är det inte alltid tolkaren behöver ta till utfyllnad med stöd av dispositiv rätt. Det kan tänkas att parterna har en historia av samarbete mellan sig och i så fall kan dessa luckor i avtalet tänkas utgöra vad som anses följa av *partsbruk* (eller handelsbruk och sedvänja om det är något som anses följa av den bransch som parterna verkar i),⁶⁴ och i dessa fall är partsbruket att jämställa med

⁵⁸ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.156ff

⁵⁹ Se t.ex. NJA 1992 s.439 & NJA 1993 s.436

⁶⁰ Författarens eget exempel

⁶¹ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.169

⁶² Se t.ex. NJA 1983 s.865 & NJA 2005 s.142

⁶³ Författarens egen reflektion, jmf. Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.153ff samt Bert Lehrberg, Avtalsolkning s.136ff

⁶⁴ Den branschinriktade tolkningsmetoden behandlas under rubrik 3.4.2

uttryckliga avtalsvillkor enligt 2§ 3st. KommL. Den norminriktade tolkningsmetoden framgår i UNIDROIT Principles art. 4.3(b) och PECL 5:102(d).⁶⁵ Det finns rättsfall där domstolen tillämpat denna metod.⁶⁶

3.5 Kompletterande tolkningsmetoder

Om den som utför tolkningsoperationen har gått igenom den partsinriktade modellen och de objektiva modellerna och ändå står utan ledning i avtalet skall de kompletterande tolkningsmetoderna tillgripas. Dessa kan sägas vara uppdelade i tre steg:

1. Vid otydlighet runt ett avtalsvillkor (*oklarhetsregeln*) skall villkoret tolkas till nackdel för den part som har lagt fram den otydliga texten (*in dubio contra stipulatorem*). Varför författaren valt terminologin ”lagt fram” istället för ”författat” har att göra med att denna regel är tillämplig både när parten har *författat* texten som när parten enbart *åberopat* densamma.⁶⁷ Det finns rättsfall där domstolen tillämpat denna regel.⁶⁸

Oklarhetsregeln har numera kodifierats i förhållandet näringsidkare – konsument. Bestämmelsen återfinns i 10§ AVL där det stadgas:

”Om innebörden av ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling är oklar, skall vid en tvist mellan en näringsidkare och en konsument villkoret tolkas till konsumentens förmån”

När det i texten talas om avtalsvillkor vilket ”inte har varit föremål för individuell förhandling” så avses i första hand avtalsvillkor som t.ex. förekommer i standardavtal, men även vid individuella avtal där klausulen utarbetats i förväg utan att konsumenten haft något inflytande över dess utformning.⁶⁹

2. I andra hand skall avtalet tolkas till nackdel för den part som har mest erfarenhet på området (t.ex. näringsidkare mot konsument alternativt större bolag mot mindre bolag). Man skall dock komma ihåg att det här handlar om ett *kunskapsförsteg*, inte hur många anställda ett företag har eller hur stor omsättningen är.⁷⁰

⁶⁵ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.153ff samt s.165

⁶⁶ Se t.ex. NJA 1986 s.503 (dispositiv rätt) & NJA 2004 s.363 (partsbruk)

⁶⁷ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.170

⁶⁸ Se t.ex. NJA 1950 s.86 & NJA 1979 s.483 jmf dock Ramberg & Rambergs ”kritiska” inställning till oklarhetsregeln, Allmän avtalsrätt s.171f (speciellt i anslutning till NJA 1987 s.835).

⁶⁹ Lennart Grobgeld, Konsumenträtt s.43f

⁷⁰ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.143

3. I sista hand, om ingen av parterna anses kunna läggas till last en otydlig avtalstext och parterna vidare är jämlika, tar tolkaren till det tredje steget; stupstocksregeln (*minimiregeln*), vilken innebär att avtalet tolkas till förmån för den part som har att prestera (den förpliktade).⁷¹ Om det t.ex. är köpesummans storlek parterna tvistar om, tolkas avtalstexten till köparens förmån (avtalet tolkas så det blir den lägsta köpesumman). Är det leverans av vara parterna tvistar om så tolkas avtalet så det blir mest förmånligt för säljaren (det tolkningsalternativ vilket medför de mest förmånliga leveransvillkoren).⁷² Minimiregelns tillämpning överrensstämmer i stor utsträckning med vad som följer av bevisbörderegeln; den som påstår sig ha förvärvat en rättighet på grund av avtal har att bevisa denna rätt och dess omfång.⁷³ I ovan nämnda exempel ligger det alltså på säljaren att bevisa att det faktiskt ingåtts avtal med det högre priset och i det andra exemplet ligger det på köparen att bevisa att avtal ingåtts med mer omfattande leveransbestämmelser. Det finns rättsfall där domstolen tillämpat denna regel.⁷⁴

3.6 Utfyllnad

Utfyllnad tillgrips när underlaget för tolkningen inte längre är hållbart. I första hand tillämpar tolkaren tvingande rättsregler (om sådana finns). Notera att dessa blir gällande även i strid med det vid tolkningen fastställda avtalsinnehållet. Om tvingande rättsregler saknas framträder de dispositiva rättsreglerna som normerande (antingen direkt eller genom en analogi). Det är dock, som tidigare nämnts, inte alltid givet att en lucka i ett avtal skall fyllas med dispositiv rätt. 3§ KöpL kan ses som ett ”schema” vid utfyllnad av avtal, och där framgår att lagens bestämmelser inte tillämpas:

”[...] i den mån annat följer av [...] [den] praxis som har utbildats mellan parterna eller av handelsbruk eller annan sedvänja som måste anses bindande för parterna.”

Denna så att säga ”privata praxis” beaktas alltså vid utfyllnad av ett avtal, vidare fastställs, som tidigare nämnts,⁷⁵ i 2§ 3st. KommL att denna praxis är att jämställa med avtalsvillkor. Det kan dock inte allmänt sägas vad som krävs för att partsbruk, handelsbruk och andra sedvänjor skall få relevans vid utfyllnad. En förutsättning är dock att bruket generellt har godtagits och att det också efterlevs inom den aktuella branschen. Vidare kan det inte förutsättningslöst sägas att, bara för att det anses existera en sedvänja, den skall tillämpas utan undantag. Den som utför tolkningsoperationen bör

⁷¹ Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.154

⁷² Författarens egna exempel

⁷³ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.177f

⁷⁴ Se t.ex. NJA 1949 s.87 & NJA 1975 s.484

⁷⁵ Se under rubrik 3.4.6

istället ha möjlighet att pröva sedvänjan, och om den skulle uppfattas som oskälig, jämka den eller alternativt åsidosätta den.⁷⁶

I doktrin framgår två olika typer av utfyllnad; den *positiva* och den *negativa*. Den *positiva utfyllnaden* innebär att en bestämmelse i avtalet grundläggs eller blir mer preciserad med stöd av t.ex. dispositiv rätt. Den *negativa utfyllnaden* innebär att det genom tolkning fastställda avtalsinnehållet inte längre kan göras gällande. Avtalet blir alltså oförbindande, antingen helt och hållet eller bara till viss del. Det är dock inte fråga om att ta bort något från avtalet, utan istället *kompletteras* avtalet med ett villkor om rätt för någon av parterna att under vissa förutsättningar, helt eller delvis, frånträda avtalet. Avtalet blir alltså överksam i viss del eller i sin helhet.⁷⁷

Ett exempel på detta är (för att bygga vidare på författarens exempel under rubrik 3.4.6) om två parter t.ex. avtalat att avlämnande av vara skall ske inom ”skälig tid” från det att betalning erhållits, kan uttrycket ”skälig tid” tolkas enligt köplagens bestämmelser, alternativt fylla ut avtalet med en sådan bestämmelse om det inte skulle vara reglerat i avtalet *när* avlämnande skall ske (*positiv utfyllnad*). Om vi vidare antar att det i det aktuella avtalet inte finns något reglerat runt hävning, så kan avtalet med stöd av KöpL §§ 25 och 26 fyllas ut med en klausul som innebär att hävning får ske ”vid säljarens dröjsmål” (*negativ utfyllnad*).⁷⁸

Lehrberg framhåller att man bör akta sig för att överskatta de utfyllande reglernas värde vid en tolkningsoperation. Han menar att det inte är så vanligt som man kanske tror att den individuellt inriktade tolkningen inte ger någon ledning och när så är fallet finns det sällan någon utfyllande rättsregel vilken både avgör den omtvistade frågan och tillhandahåller en lösning som passar in i den speciella avtalssituationen. Även här måste man så att säga tolka avtalet ”i dess anda” och det menar Lehrberg är något annat än den verksamhet som man sysselsätter sig med vid utfyllnad, då man istället söker efter en regel som passar för ett stort antal fall. Även Adlercreutz framhåller denna skillnad på så sätt att tolkningen är *partsorienterad* medan utfyllnad är *samhällsorienterad*.⁷⁹

⁷⁶ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.187ff

⁷⁷ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.193ff

⁷⁸ Författarens egna exempel

⁷⁹ Bert Lehrberg, Avtalstolkning s.139 samt Axel Adlercreutz, Avtalsrätt II s.12

4 Allmänna reklamationsnämndens avtalstolkning

I det här kapitlet går vi in på ARN och dess avtalstolkning. Författaren kommer i omvärd kronologisk ordning (med början i år) att gå igenom den praxis som finns i anslutning till avtalstolkning hos nämnden under 2000-talet. Självklart finns det äldre beslut vilka är kopplade till avtalstolkning, men dessa har alltså inte behandlats i det här arbetet.

En diskussion kommer att föras i anslutning till varje beslut som behandlas. Läsaren skall vara väl medveten om att det *endast* är författarens egna reflektioner och ställningstaganden som framgår i dessa avsnitt och avspeglar på intet sätt hur en allmän domstol hade resonerat eller ARN:s ställningstaganden eller värderingar. Eventuella felaktigheter i dessa sektioner har alltså författaren ensam att stå till svars för.

4.1 Beslut 2010-0899

Twisten

Allmänna avdelningen - Övrigt

Yrkanden m.m.

RT yrkade prisavdrag med 4 860 kronor.

Ärendet gällde en konsument, RT, (*käranden*) som köpt sex stycken fyradagars liftkort för totalt 6 750 kronor av Stöten i Sälen AB (*svaranden*). Snöförhållandena var dock väldigt begränsade vid denna tidpunkt och det var endast en mycket begränsad del av lift- och pistsystemet som var öppet trots att det var högsäsong. RT menade att det inte fanns någon information härom vid tidpunkten för hans köp och han yrkade därför att få återbetalt 75% av köpesumman; motsvarande den del av liftkortet han och hans sällskap inte kunnat nyttja. Vidare hade det snöat en hel del dagarna innan resan och det var snökaos under resan till Stöten och på grund av detta hade RT ingen anledning att anta att det rådde snöbrist i backarna. En återbetalning pro rata ansåg RT vara skälig.

Svaranden, Stöten i Sälen AB, bestred yrkandet och anförde att de hade informerat hur många backar och pister som var öppna vid tillfället. Detta hade skett genom information vid kassorna, receptionen samt på internteven. Även på textteve samt hemsidan fanns denna information tillgänglig. Den 27 december 2009 var snödjupet 45cm och på grund av detta gick det inte att ha öppet fler än elva backar. Då snön som fallit var

mycket kall och det blev därför inte bra då pistmaskinen plattade till snön. Stöten i Sälen AB hade uppfyllt sin snögaranti.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att enligt de ”allmänna bestämmelserna för nyttjande av liftanläggningar” framgick att ersättning inte betalades ut om en lift inte kunnat användas på grund av en omständighet utanför driftledningens kontroll, t.ex. vind, snömängd, dimma, temperatur och andra jämförbara omständigheter [ett slags friskrivning från force majeure]. Det framgick vidare att den som köpte skidpass ”*där så är möjligt*” skulle få information om aktuella inskränkningar i möjligheten att nyttja liftarna. De allmänna bestämmelserna innebar alltså enligt nämnden att Stöten i Sälen AB friskrivit sig från ansvar för driftstopp som orsakas av otjänlig väderlek.

Nämnden konstaterade vidare att det av de ”allmänna villkor för uthyrning av stugor” framgick att Stöten i Sälen AB garanterade att minst tre nedfarter skulle vara öppna, varav minst en från toppen. Vidare om Stöten i Sälen AB inte uppfyllde detta så hade kunden rätt till att boka om vistelsen och få pengarna tillbaka för stughyra, skidpass, skidhyra, skidskola och avbeställningsförsäkring.

Nämnden ansåg att den som köper liftkort får räkna med varierande väder och att det också ligger på den som har liftkort att själv informera sig om de förhållanden som råder. Nämnden ansåg att det även bör ligga i sakens natur att en backe kan stängas av säkerhetsskäl. Mot bakgrund av det ovan anförda och då de allmänna villkoren inte var oskäligen ansåg nämnden att Stöten i Sälen AB inte hade brutit mot avtalet. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog RT:s yrkande

Diskussion

Här tolkar nämnden avtalet i ljuset av ”Allmänna bestämmelserna för nyttjande av liftanläggningar”. Det är enligt författarens mening ett svårbedömt fall där det inte klart framgår hur avtalstolkningsoperationen utförts. Enligt nämndens formulering så framstår det som om dessa bestämmelser är gällande avtalsinnehåll trots att de inte verkar finnas med i själva avtalet. För att detta skall kunna vara möjligt krävs enligt svensk rätt att villkoren är *inkorporerade*⁸⁰ i avtalet, om vi här antar att det är fallet så leder detta alltså till att nämnden företar en språkinriktad tolkning⁸¹ av dessa villkor när den fastställer vad som gäller; att driftledningen friskriver sig från driftstopp som beror på händelser utanför deras kontroll. Slutligen företar nämnden en skälighetsinriktad tolkning⁸² då den efterforskar

⁸⁰ För att avtalsbestämmelser skall vara inkorporerade i ett avtal krävs det en *klar hänvisning* till bestämmelserna i avtalet.

⁸¹ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁸² Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.5

huruvida denna bestämmelse kan ses som oskälig. Nämnden konstaterar sedan att denna klausul inte kan ses som oskälig och därför skall gälla i det aktuella fallet varför prisavdrag ej kan utgå.

Om vi istället tänker oss att villkoren i det aktuella fallet ej var inkorporerade i avtalet leder detta istället till att nämnden företar en branschriktad tolkning⁸³ av avtalet. Den aktuella situationen är inte reglerad i avtalet (alternativt oklar) vilket leder till att nämnden ser till hur man i den aktuella branschen brukar lösa den uppkomna situationen.

Det kan dock anses en aning märkligt att nämnden i sina skäl anger "Allmänna villkor för uthyrning av stuga" för att (vad det verkar) "väga upp" förhållandet och där hänvisar till villkor som är förmånliga för konsumenten. (Det är ju fråga om ett annat avtal). Hade nämnden kommit fram till ett annat beslut om det istället hade varit fråga om en konsument som enbart köpt liftpass och inte hyrt en stuga och därigenom inte haft tillgång till "pengarna tillbaka"-garantin? Av *utformningen* på nämndens skäl kan en sådan möjlighet inte anses utesluten. Huruvida konsumenten i det aktuella fallet även hyrt stuga framgår ej av beslutet.

Nämnden anför vidare i sina skäl att det ligger på den som har liftkort att själv informera sig om de förhållanden som råder. Detta bör enligt författarens mening inte gälla förutsättningslöst. Ifall det hade visat sig att Stöten i Sälen AB *helt* hade försummat att upplysa konsumenten om att endast vissa liftar var öppna, borde nämnden möjligtvis ha tolkat friskrivningen som oskälig. Det anses nämligen enligt svensk rätt som oskäligt att en part ska kunna friskriva sig från ansvar från ett visst fel och samtidigt undanhålla viktig information om felet. I dessa fall tar upplysningsplikten överhanden och friskrivningen gäller inte.⁸⁴ Här bör det inte heller vara speciellt svårt att bevisa att Stöten i Sälen AB haft vetskap om felet.

4.2 Beslut 2010-0068

Tvisten

Transport

Yrkanden m.m.

SE yrkade skadestånd med 10 453 kronor.

Ärendet gällde en konsument, SE, (*käranden*) som under en motorcykelsemester förlorade nyckeln till sin motorcykel när han befann sig i Schweiz. Han gav därför sin svärdotter i uppdrag att skicka reservnyckeln med bud. Hon anlät JETPAK och angav att det var av yttersta vikt att försändelsen anlände senast kl. 18.00 den 7:e augusti, vilket inte skulle vara något

⁸³ Den branschriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.2

⁸⁴ Jmf. Jan & Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt s.214

problem. Nyckeln anlände dock inte i tid vilket ledde till att SE var tvungen att åka hem med sina reskamrater och sedan i efterhand åka tillbaka och hämta motorcykeln. Detta medförde extra resekostnader till en summa av 10 453 kronor, vilka han ville att JETPAK skulle ersätta honom för.

Svaranden, JETPAK, motsatte sig yrkandet och menade att anledningen till att försändelsen inte kom fram i tid var att den fastnade i tullen. Den tjänst som beställts innefattade inte någon garanti, och även om en tjänst med garanti hade beställts så hade garantin inte omfattat den aktuella förseningen eftersom den innehöll ett undantag för förseningar som beror på bl.a. tullklarering. Dessutom menade JETPAK att garantin var begränsad på så sätt att den endast ersatte själva fraktkostnaden och inte eventuella följdskador och med hänsyn till det anförda och då tjänsten inte reklamerats av uppdragsgivaren (svärdottern) motsatte sig JETPAK skadeståndsyrkandet.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att SE:s svärdotter uppenbarligen agerat som ombud för SE när tjänsten beställdes och det därför inte fanns anledning att ifrågasätta SE:s rätt att reklamera tjänsten.

När det gällde frågan om förseningen kan medföra skadestånd för JETPAK menade nämnden att det av de avtalsvillkor som gällde för tjänsten klart framgick att någon sådan ersättning som yrkats inte kunde utgå. Det fanns heller inte någon anledning att ifrågasätta dessa villkor eftersom de inte stred mot någon tvingande lagstiftning och inte heller i övrigt kunde anses som oskäliga på någon annan grund. Skadeståndsyrkandet avslogs. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog SE:s yrkande

Diskussion

Här framstår det som om nämnden utför en språkinriktad tolkning⁸⁵ av villkoret i avtalet och då kommer fram till att det klart framgår vad som gäller. Ersättning för försening på grund av tullklarering ingår ej i JETPAK:s villkor. I det här fallet hade konsumenten ej heller beställt någon tjänst med garanti. Nämnden utför sedan en skälighetsinriktad tolkning⁸⁶ samt en norminriktad tolkning⁸⁷ då den efterforskar huruvida det omtvistade avtalsvillkoret är att anse som oskäligt eller om det strider mot tvingande lagstiftning. Nämnden kommer fram till att det inte är oskäligt och ej heller strider mot någon tvingande lagstiftning varför skadestånd ej utgick.

⁸⁵ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁸⁶ Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.5

⁸⁷ Den norminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.6

4.3 Beslut 2009-9384

Tvisten

VVS-installation

Yrkanden m.m.

PH yrkade fullgörande av tjänst, alternativt prisavdrag med 9 600 kronor.

Ärendet gällde en konsument, PH, (*käranden*) som själv installerat ett ventilationssystem i sin villa. För att tilluften skall hålla 20°C behövdes dock ett s.k. vattenbatteri (en liten vattenradiator som är placerad i ett av ventilationssystemets rör). Med anledning härav frågade han Strandberg Energikonsult (*svaranden*), som han hade anställt för att konvertera villans värmesystem från direktverkande el till ett vattenburet värmesystem, om bolaget kunde installera ett sådant vattenbatteri. Bolaget åtog sig att göra detta och uppgav (muntligen och via mail) att installationsuppdraget skulle ingå i den större entreprenaden (där totalkostnaden skulle uppgå till 84 000 kronor) utan ytterligare kostnad för honom. Senare backade bolaget från erbjudandet och vägrade att installera vattenbatteriet utan ytterligare ersättning. Bolaget hävdade att det enda man avsåg att utföra utan ytterligare kostnad var att dra fram två rör till vinden. För att utföra resterande del av installationen räknade bolaget med att det skulle krävas 16 arbetstimmar vilket skulle uppgå till en kostnad av 9 600 kronor. PH ville att arbetet skulle slutföras enligt det ursprungliga erbjudandet, alternativt att han fick ett prisavdrag med 9 600 kronor.

Svaranden, Strandberg Energikonsult, bestred yrkandet och anförde att de alltid arbetar mot offert och att det arbete som PH efterfrågade aldrig hade offererats. Anledningen till det var bl.a. att bolaget inte fick några närmare uppgifter om vilken typ av vattenbatteri som skulle installeras. Det enda bolaget hade åtagit sig att göra var att dra fram två rör till vinden, där vattenbatteriet sedan skulle monteras. Arbetet för att dra fram dessa rör hade bolaget inte tagit extra betalt för.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det var ostridigt mellan parterna att arbetet med att installera vattenbatteriet inte omfattades av den offert som bolaget ursprungligen hade lämnat. Frågan i ärendet blev alltså om bolaget i tiden efter den ursprungliga offerten hade lämnat besked som innebar att angivet arbete ändå skall anses ha ingått i det offererade priset. Till stöd för sitt påstående härom hade PH främst åberopat ett e-postmeddelande där det bland annat sades att ”de senaste ändringarna var införda” och att ”material för att dra upp rören till vinden via schaktet” hade lagts till på sista raden. Meddelandet avslutades med en upplysning om att ”Vi debiterar inget extra för arbetet, det får ingå”. Meddelandet var ett svar på PH:s meddelande där han skrev ”Jag har fått en offert på ett vattenbatteri till FTX-aggregatet men för att kostnadsbilden skall vara komplett behöver jag en 2) offert från er också. Dragnings i skorstenschaktet.”

Nämnden konstaterade att ordalydelsen av bolagets svar på PH:s fråga gick att förena både med bolagets och PH:s tolkning av *omfattningen* på uppdraget och att det inte fanns skäl att ifrågasätta PH:s uppgift om att han uppfattat svaret på det sätt han hävdade, men att det å andra sidan inte heller fanns anledning att ifrågasätta bolagets uppgift om att avsikten med svaret var den som bolaget hävdade. Frågan under dessa förhållanden blev enligt nämnden vilken av parternas viljeyttringar/uppfattningar som skulle ges företräde.

I detta fall, då frågan var om en avtalspart åtagit sig att utföra visst arbete utan ersättning, var utgångspunkten enligt nämnden att den part som påstått att en sådan utfästelse lämnats också borde ha bevisbördan för sitt påstående så länge starka skäl inte talar emot det. Eftersom bolagets uppfattning om innebörden av det lämnade meddelandet i det här fallet inte var oförenlig med meddelandets ordalydelse och då det inte heller presenterades någon utredning som gav anledning att göra avsteg från den redovisade huvudregeln, ansåg nämnden att bolagets uppfattning om meddelandets innebörd skulle ges företräde och att PH:s yrkande således skulle avslås. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslög PH:s yrkanden

Diskussion

Nämnden började med en språkinriktad tolkningsmetod.⁸⁸ Den tolkade alltså texten i meddelandet enligt allmänt språkbruk och fann att texten gick att förena både med PH:s- och bolagets uppfattning om omfattningen av uppdraget. I nästa steg efterforskades huruvida någon av parterna kunde åläggas att bära skuld för den andres missförstånd – det gjordes alltså enligt författarens mening en bedömning om dolusmodellen⁸⁹ var tillämplig. Detta ansågs inte vara fallet. Ingen part kunde alltså ha ansetts *inse* att motparten uppfattade avtalet på annat sätt än den själv. Här är alltså ett fall när båda parterna är i god tro och dolusmodellen följaktligen ”vägrar göra tjänst”, och då skall tolkaren alltså gå vidare till de objektiverade tolkningsmetoderna för att se om de kan stå till tjänst för att lösa den uppkomna frågan.

Nämnden verkar här ha funnit att ingen av de objektiverade tolkningsmetoderna kunde stå till tjänst och gick därför vidare till de kompletterande tolkningsmetoderna och avgjorde frågan med hjälp av minimiregeln.⁹⁰ PH har *påstått* att bolagets förpliktelser sträcker sig längre än vad som går att utläsa av avtalet och har på grund av det att visa att så är fallet. Det lyckas inte PH styrka och därför dömer nämnden till bolagets förmån.

⁸⁸ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁸⁹ Dolusregeln behandlas i kap. 3.3.2

⁹⁰ Minimiregeln behandlas i kap. 3.5 p.3

Författaren anser att det var en bra bedömning från nämndens sida och beslutet är noggrant och metodiskt genomarbetat. En fråga som man dock kan ställa sig är varför inte nämnden anammade oklarhetsregeln⁹¹ – varför tolkades inte omfattningen av tilläggsarbetet till näringsidkarens nackdel? Det var i det här fallet fråga om ett näringsidkare – konsument förhållande, och vid oklarheter runt avtalsvillkor i dessa avtal skall villkoret tolkas till konsumentens förmån. Författaren menar att det här också måste ha legat i näringsidkarens intresse att få klarhet i vad tilläggförpliktelsen omfattar, speciellt innan denne går med på att utföra tilläggsarbetet utan extra kostnad. Till detta hör alltså, som sagts ovan, att minimiregeln är tillämplig då *ingen av parterna kan anses bära skuld till en otydlig text* och parterna vidare är *jämlika*, vilket inte författaren anser vara fallet här.

4.4 Beslut 2009-9285

Tvisten

Bostadsavdelningen - Övrigt

Yrkanden m.m.

MD yrkade att 19 594 kronor som hon hade betalat för ett parkettgolv skulle återbetalas till henne, alternativt att golvet skulle levereras.

Ärendet gällde en konsument, MD, (*käranden*) som slutit avtal om renovering av en fastighet med ett bolag, Bodekull Villamontage AB (*svaranden*). Ett skriftligt avtal upprättades där det framgick att MD skulle erlägga en förskottsbetalning om totalt ca 46 375 kronor. Arbetet påbörjades och efter en tid betalade hon ytterligare en faktura om 19 594 kronor för ett parkettgolv som skulle läggas. Därefter fick hon en ytterligare en faktura på 40 565 kronor avseende utfört arbete. MD vägrade att betala denna faktura eftersom hon ansåg att hon redan betalat den med sin förskottsbetalning. Bolaget vägrade då att leverera det parkettgolv som MD betalat för. Eftersom MD inte hade fått sitt parkettgolv ville hon återfå vad hon hade betalat för detta, alternativt att golvet levererades till henne.

Svaranden, Bodekull villamontage AB, bestred yrkandet och anförde att det i avtalet framgick att arbete skulle utföras mot förskottsbetalning och att detta endast fullgjorts till viss mån av MD. Bodekull hade alltså en kvarvarande utestående fordran på MD med 20 970 kronor. Parterna hade alltså enligt Bodekull avtalat att beställda arbeten skulle betalas i förskott vilket bara delvis hade skett genom den första inbetalningen om totalt ca 46 375 kronor.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det i det skriftliga kontraktet framgick att arbetet skulle utföras på löpande räkning och betalas i förskott

⁹¹ Denna tolkningsmetod behandlas i kap. 3.5 p.1

och att denna formulering sedd i sitt sammanhang inte kunde tolkas på annat sätt än att MD hade att erlægga a-contobetalingar för arbete som skulle utföras på löpande räkning. Förskottsbetalningen kunde alltså inte anses omfatta entreprenaden i sin helhet utan den måste ha varit avsedd att täcka kostnaden för arbete och material under ett inledande skede av entreprenaden. Att bolaget fakturerat ytterligare kostnader för arbete och material kunde enligt nämnden inte anses stå i strid med parternas avtal. Med hänsyn till det anförda och då den fakturerade ersättningen framstod som skälig fann nämnden att MD:s yrkande inte kunde bifallas. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog MD:s yrkanden

Diskussion

Här gör nämnden till att börja med en språkinriktad tolkning⁹² av avtalet när den fastställer att a-contobetalingar skulle erläggas för arbete utfört på löpande räkning. Den ser alltså till ordalydelsen i avtalet. Sedan utförs en systeminriktad tolkning⁹³ för att efterforska om det finns något annat i avtalet som kan tala för någon annan tolkning, nämnden ser alltså till avtalets helhet (de andra bestämmelserna i avtalet). Här kan framhållas att det var ett mycket torftigt avtal som slutits. Man kan inte tala om några egentliga ”klausuler” i avtalet. Det var endast en mening i slutet av avtalet där det framgick att arbete skulle utföras på löpande räkning och betalas i förskott. Av övriga stycken i avtalet framgick det inte någon information som pekade mot någon annan tolkning av texten i sista stycket, varför avtalet tolkades enligt ordalydelsen. Avslutningsvis gör nämnden en skälighetsinriktad tolkning⁹⁴ då den efterforskar huruvida den betalning som konsumenten krävs på är att anse som skälig. Det finner nämnden vara fallet varför MD:s talan ogillas.

4.5 Beslut 2009-8159

Tvisten

Elinstallation

Yrkande m.m.

AH yrkade avhjälpande av fel alternativt ersättning för sådant avhjälpande med 28 500 kronor.

Håkan Lundbergs Byggnads AB uppförde en villa åt AH (*käranden*) på totalentreprenad. I bolagets åtagande låg bl.a. ett samordningsansvar som bl.a. innefattade att tillse att samordning mellan el- och teletekniska arbeten skedde så att fel inte skulle uppstå. Det visade sig emellertid att

⁹² Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁹³ Den systeminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.3

⁹⁴ Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.5

fiberoptikkablar för telefoni, digital-TV och bredband inte hade dragits in i huset, trots att kommunen hade gett Telia i uppdrag att dra fram sådana kablar till fastigheten. Som en följd av den bristande samordningen hade elektrikerna dragit in vanliga kopparledningar som hon inte kunde använda. AH ville därför att bolaget skulle åtgärda felet, alternativt att hon skulle få ersättning för att låta någon annan avhjälpa felet.

Svaranden, Håkan Lundbergs Byggnads AB bestred yrkandet och anförde att AH själv hade att beställa samt skriva avtal med den operatör till TV och telefoni som hon önskade och att dessa i sin tur har att dra sina kablar in till huset *om inget annat avtalas*, vilket inte hade gjorts i det här fallet. Det låg enligt bolaget helt utanför byggentreprenörens åtagande att träffa sådana avtal. Det som ingick i entreprenaden var att tillse att tomma rör drogs fram till fastigheten där kablarna sedan skulle läggas, vilket bolaget menade var gjort.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att i det aktuella avtalet med tillhörande ritningar uttryckligen stod skrivet att *tomrör* för TV och telefoni skulle dras fram. Däremot fanns det inget som tydde på att det ingått i entreprenaden att dra fram fiberoptikkablar på det sätt AH påstått. Under dessa förhållanden menade nämnden att hennes yrkande inte kunde bifallas. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog AH:s yrkanden.

Diskussion

Här utför nämnden en språkinriktad tolkning⁹⁵ av avtalstexten då den kommer fram till vad som faktiskt framgår av *ordalydelsen* i avtalet. Nämnden kommer fram till att det uttryckligen framgår vad som har avtalats, nämligen att tomrör ska dras fram till huset, inget mer och att det inte rimligen gick att tolka detta stadgande på annat sätt. Sedan kontrollerar nämnden om det kan tänkas finnas något stadgat i avtalets övriga delar som kan stödja AH:s uppfattning om att det skulle ingå även fiberoptikkabeldragning fram till huset. Det var inte fallet varför AH:s talan inte kunde vinna framgång.

I det här fallet framstår det, enligt författaren, även lämpligt att utföra en branschorienterad tolkningsmetod⁹⁶ för att se vad man kommer fram till. Det vill säga man ser till övriga husleverantörers allmänna villkor eller övriga byggfirmors allmänna villkor, huruvida kabeldragning för telefoni, TV och bredband ingår i deras avtal eller ej. Hade man då funnit att de flesta inom branschen även utför dessa arbeten inom ramen för entreprenaden hade nämnden kunnat tolka in att det skulle gälla även i det här fallet. Det gjorde dock inte ARN här.

⁹⁵ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁹⁶ Den branschriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.2

4.6 Beslut 2009-5757

Twisten

Värdepapper

Yrkande m.m.

MB yrkade återbetalning av 3 816,83 kronor och 390,56 norska kronor.

Under påstående att det uppkommit en skuld på MB:s (*kärandens*) värdepappersdepå hade Nordnet (*svaranden*) genomfört en valutaväxling från norska kronor till svenska kronor, vilket ledde till ett underskott om 1 806,55 kronor på depån. MB menade att han inte erhållit någon information om skulden och därigenom inte haft möjlighet att reglera denna själv. MB menade att skulden uppkommit genom att hans värdepappershandel hanterats på olika valutakonton varvid Nordnet förutsatt att han skulle ombesörja valutaväxling på egen hand. MB menade att det inte fanns något i avtalet mellan parterna eller någon information som utväxlats som indikerade att handel skulle få ske från olika valutakonton och än mindre att han själv skulle ombesörja valutaväxlingen. Sedan han blev varse om valutaväxlingen hade han granskat tidigare transaktioner på depån och funnit att Nordnet totalt debiterat honom 1 477,12 svenska kronor och 390,56 norska kronor i avgifter utan att det funnits något stöd för dessa debiteringar i parternas avtal. Totalt hade han påförts 3 816,83 svenska kronor och 390,56 norska kronor i olika avgifter etc. som saknat stöd i parternas avtal. I vart fall menade han att han inte fått någon relevant information som indikerade att sådana avgifter skulle kunna påföras. Mot angiven bakgrund ville han återfå de avgifter som felaktigt påförts honom.

Svaranden, Nordnet, bestred yrkandet och menade att MB:s depå varit överbelånad vid flera tillfällen och att vid dessa tillfällen hade Nordnet, i enlighet med parternas avtal, rätt att tvångsavveckla finansiella instrument ur kundens depå för att häva överbelåningen. Den valutaväxling som skett syftade till att avhjälpa den överbelåning som då var för handen och till att minska risken på depån. Åtgärden hade enligt Nordnet stöd i parternas avtal. När de gällde de summor som debiterats MB:s depå ville Nordnet framhålla att det under samma tidsperiod även krediterats räntor. Netto hade depån debiterats 160,08 norska och krediterats 187,81 svenska kronor under perioden.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att den förebringade utredningen visade att MB:s depå varit överbelånad och att det av det mellan parterna upprättade avtalet framgick att Nordnet var berättigade att tvångsavveckla finansiella instrument för att avhjälpa en sådan överbelåning. Nordnets agerande hade alltså stöd i parternas avtal. Nämnden anförde vidare att det inte fanns något som visade på att Nordnet hade någon skyldighet att i förväg avisera om en framtida tvångsavveckling och att det därför inte hade någon betydelse att MB erhållit sådan information först i efterhand. Nämnden menade vidare att

påståendet om att MB skulle ha erhållit bristfällig information om att handel skulle komma att ske från olika valutakonton saknade grund då det av utredningen klart framgick att handel skett från olika valutakonton.

När det slutligen gällde påståendet om att MB påförts avgifter och räntor utan stöd i avtalet konstaterade nämnden att MB inte hade framfört någon utredning som mot Nordnets bestridande visade att så varit fallet. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog MB:s yrkande

Diskussion

Av nämndens motivering framstår det som om en språkinriktad tolkningsmodell⁹⁷ av avtalet har utförts och genom det har den fastställt vad som faktiskt framgår av dess *ordalydelse*. Nämnden kommer fram till att det klart framgår att Nordnet har haft stöd för sin tvångsavveckling i avtalet. Vidare klargjorde nämnden att det inte fanns något i avtalet som kunde tolkas som en skyldighet för Nordnet att i förväg avisera om en eventuell tvångsavveckling.

Här hade författaren gärna sett att nämnden även utfört en skälighetsinriktad tolkning⁹⁸ av avtalsbestämmelserna och även eventuellt en norminriktad tolkningsmetod,⁹⁹ då det verkar vara fråga om avtalsvillkor som leder till att konsumenten kan påföras extra avgifter (vid valutaväxling för att avhjälpa överbelåning) utan föregående information. Det kan dock hända att nämnden gjort en sådan bedömning utan att det framgår av nämndens bedömning. Författaren anser att det även hade varit lämpligt då nämnden även i övriga (tidigare behandlade) beslut som regel utfört dessa tolkningsmetoder då det har varit fråga om villkor i standardavtal. Det är, som kommer att behandlas i diskussionsdelen,¹⁰⁰ lämpligt då det leder till att standardavtalen på marknaden granskas och uppdateras.

4.7 Beslut 2008-8411

Tvisten

Internetabonnemang

Yrkande m.m.

MA yrkade fullgörande av avtalad tjänst alternativt skadestånd med 828 kronor.

⁹⁷ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

⁹⁸ Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.5

⁹⁹ Den norminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.6

¹⁰⁰ Se kap. 5

MA (käranden) hade i juli 2008 beställt ett ADSL abonnemang från Tele2 till ett pris av 229 kronor per månad. Den 27 augusti bekräftade Tele2 beställningen. Den 7 oktober fick dock MA ett meddelande från Tele2 där det framgick att hennes beställning annullerats. Anledningen härtill var att tjänsten som hon hade beställt inte gick att leverera till det överenskomna priset. Eftersom hon ingått avtal med Tele2 ville hon att avtalet skulle fullföljas enligt de villkor som parterna varit överens om. För det fall tjänsten inte skulle komma att fullföljas enligt avtalet yrkade MA i andra hand skadestånd med 828 kronor vilket motsvarade merkostnaden hon åsamkats för att teckna abonnemang med en annan leverantör.

Svaranden, Tele2, bestred yrkandet och anförde att det i bekräftelsen som skickades till MA (ett slags standardbrev) framgick att Tele2 skulle leverera tjänsten under förutsättning att det var tekniskt möjligt. I det här fallet var det ej tekniskt möjligt att leverera tjänsten till det överenskomna priset. Anledningen till detta var enligt Tele2 att tjänsten inte gick att leverera genom deras egna nät. Tele2 kan dock leverera tjänsten till MA om hon så önskar, men till ett annat pris. Vad gällde yrkandet om skadestånd ansåg Tele2 att MA inte styrkt sin skada. Vidare förstod inte Tele2 på vilken grund de skulle åläggas skadeståndsansvar, då abonnemanget ej flyttats över till Tele2 torde hon ha haft kvar sitt gamla abonnemang hos sin gamla operatör och därför skall hon, enligt Tele2, inte ha haft några avbrott i sin tjänst.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att utredningen i ärendet visade att Tele2 lämnat anbud avseende ADSL abonnemang för 229 kronor per månad och att MA accepterat anbudet, vilket också bekräftats av Tele2. Därmed hade parterna ingått avtal som de – på båda sidor – i princip har varit bundna av. Tele2 hade dock invänt att de endast åtagit sig att leverera avtalad tjänst under den förutsättningen att det var *tekniskt möjligt* och att det i detta fall visade sig inte vara tekniskt möjligt.

Nämnden menade här att den reservation som Tele2 åberopade inte innehöll något som innebar att avtalet endast var bindande om tjänsten kunde levereras genom företagets egna nät. Med hänsyn till det och då det framhölls av Tele2 själva att det inte förelåg något tekniskt hinder att leverera tjänsten via någon annan leverantörs nät, fann nämnden att förbehållet – såsom det var utformat – inte kunde åberopas mot MA i detta fall, varför Tele2 rekommenderades att leverera tjänsten enligt de villkor som ursprungligen avtalats. Framgår ej huruvida beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Tele2 Sverige AB att fullfölja tjänsten enligt de villkor som avtalats mellan parterna, dvs. till en kostnad på 229 kronor per månad.

Diskussion

Här börjar nämnden med att konstatera att avtal har ingåtts mellan parterna (anbud – accept). Det nämnden sedan företar är en språkinriktad tolkning¹⁰¹ av den av Tele2 åberopade avtalsklausulen (förbehållet). Det förefaller här vara så att klausulen är klumpigt utformad från Tele2:s sida och att den vid en språkinriktad tolkning inte fyller sitt syfte i det här fallet. Nämnden finner nämligen att klausulen, såsom den framstår, avser fall där det inte är *tekniskt möjligt* att leverera avtalad tjänst. Den gäller alltså inte fall där det inte anses tekniskt möjligt att leverera en tjänst på grund av att en ny kostnadsbild framträder. Med beaktande härav fann nämnden att klausulen inte gick att åberopa i detta fall eftersom det faktiskt var möjligt (även tekniskt möjligt) att leverera tjänsten.

Man kan tänka sig att Tele2 (och eventuellt även andra teleoperatörer med liknande förbehåll) efter detta beslut har sett över sina villkor och justerat dessa så att eventuella framtida tvister avgörs i deras förmån. Här är ytterligare ett fall där det är bra att ARN finns till förfogande då käranden förmodligen ej hade tagit frågan till allmän domstol på grund av det blygsamma beloppet tvisten rör.¹⁰² Näringsidkaren rättade sig sedermera efter Beslutet.

4.8 Beslut 2008-4901

Tvisten

Köp av begagnad bil

Yrkande m.m.

RS yrkade betalningsbefrielse från 6 160 kronor.

RS (*käranden*) hade köpt en begagnad bil från en bilhandlare, Carnes Bil AB (*svaranden*). Dock stämde inte mätarställningen på bilen överens med vad som var angivet i annonsen. På grund av detta kom RS vid köpet överens med Carnes Bil AB om att servicen på bilen skulle utföras kostnadsfritt vid de två första tillfällena. RS fick med anledning av överenskommelsen ett skriftligt intyg från Carnes Bil AB att servicen vid 6 000 mil och 7 500 mil skulle utföras utan kostnad för honom. Den första servicen skedde i enlighet med överenskommelsen. Den andra servicen, som inte skulle utföras förrän efter 9 000 mil (vilket RS inte kände till vid köpet) ville bolaget till en början inte utföra kostnadsfritt, men efter viss övertalning fick RS även den utförd kostnadsfritt. Flera månader senare erhöll han dock ett krav på 6 160 kronor för servicen. Han fick vid servicetillfället ingen information om att avtalet inte skulle gälla.

Svaranden, Carnes Bil AB, bestred yrkandet och anförde att bolaget lovat en gratis service vid 6 000 mil samt 7 500 mil, ingen gratis service vid 9 000

¹⁰¹ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.1

¹⁰² En djupare diskussion runt detta kommer att föras i diskussionsdelen (kap. 5)

mil. RS hade fått servicen vid 6 000 mil gratis samt en rabatt om 4 000 kronor vid servicen som utfördes vid 9 000 mil. Differensen på mätarställningen uppgick till 880 mil. Bolaget uppgav att enligt interglobals prislista så motsvarar 1 000 mil ca 6 000 kronor i värde och då dessa servicetillfällen var olika omfattande rörde det sig om olika priser. Med hänsyn till det ursprungliga ”felet” med mätarställningen ansåg bolaget därför att RS måste anses väl kompenserad med den rabatt han fått. När överenskommelsen skrevs hade bolaget inte serviceboken tillhanda.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att frågan i ärendet blev hur parternas avtal om fri service skulle tolkas och menade att det var ostridigt mellan parterna att det avtalats om en fri service vid 6 000 respektive 7 500 mil. Det var vidare ostridigt att det inte fanns något rekommenderat serviceintervall vid 7 500 mil för den aktuella bilen utan nästföljande service inföll vid 9 000 mil. Nämnden ansåg att avtalet inte kunde tolkas på annat sätt än att RS hade rätt till två fria servicar av bolaget. Den service som utfördes vid 9 000 mil innefattade dock byte av kamrem vilket nämnden inte ansåg kunde utgöra en ”normal serviceåtgärd” utan något som görs utöver det sedvanliga serviceunderhållet. På grund av det anförda hade RS enligt nämnden själv att stå för kostnaden av kamremsbytet vid 9 000 mil och bolaget hade att svara för övriga kostnader i samband med servicen. RS hade därför att själv stå för 3 000 kronor och bolaget för resterande del (3 160 kronor). Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Carnes bil AB att frånfalla sitt krav på betalning om 3 160 kronor.

Diskussion

Här gör nämnden en språkinriktad tolkning¹⁰³ av det skriftliga intyget som RS erhöll från bolaget och kom fram till att det vid en tolkning enligt dess ordalydelse framgick att bolaget hade att prestera de två kommande servicarna utan kostnad för RS. (Nämnden lade alltså vid denna tolkning mindre vikt vid miltalen och mer vikt vid att det faktiskt var avtalat om två fria servicar).

Sedan gör nämnden, enligt författarens mening, en slags skälighetsinriktad- och ändamålsinriktad tolkning¹⁰⁴ av avtalsbestämmelsen då den kommer fram till att ett kamremsbyte inte kan anses ingå i vad man kan kallar en ”vanlig service”. Nämnden menar att bolaget visserligen har gått med på att utföra de två kommande servicarna utan kostnad för RS, men att kamremsbytet inte kan anses ingå i denna överenskomna service, varför deras beslut blir att RS ändå har att stå för ungefär hälften av det debiterade beloppet. Näringsidkaren rättade sig sedermera efter beslutet.

¹⁰³ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.1

¹⁰⁴ Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.5 och den ändamålsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.4

4.9 Beslut 2008-0272

Twisten

Bostadsavdelningen - Övrigt

Yrkande m.m.

EE yrkade omleverans, hävning, avhjälpande av fel eller, i sista rummet, ”och som det uppfattades”, ersättning för avhjälpande med 5 170 kronor.

EE (*käranden*) hade inhandlat en ny bänkskiva i sten av Bygghandeln Mälardalen AB (*svaranden*). Ursprungligen hade hon beställt en laminatskiva, vilken skulle ha postformad kant. När hon sedan ändrade sig och istället beställde en stenskiva framförde hon ingenting om att hon ändrat sina önskemål angående utformningen på skivans kant. Trots det hade bolaget levererat en skiva med standardslipad kant. Eftersom detta inte överensstämde med vad hon hade beställt ville hon ha en ny skiva med postformad kant alternativt häva köpet, få felet avhjälpt eller få ersättning med 5 170 kronor (motsvarande den uppskattade kostnaden att åstadkomma den utformning hon önskade på skivans kant). EE hade aldrig heller erhållit någon orderbekräftelse som uppgav att den skiva som bolaget avsåg att leverera skulle ha en standardslipad kant.

Svaranden, Bygghandeln Mälardalen, bestred yrkandet och anförde att PW och EE köpt kök från bolaget, men att PW och EE ville avvakta med beställningen av bänkskivor då de ville ha dem i granit (istället för laminat som bolaget först hade offererat). I slutet av april var bolaget i kontakt med Skiljebo stensåg och skickade då över underlag på bänkskiveritning för offert. Den 26:e april fick bolaget svar på offerten och där framgick att det vanliga vid stenskivor är att man har en så kallad ”standardkant” som är rak med svagt rundad ovansida. Skillnaden mellan standardkant och postformad är inte så stor när det gäller stenskivor jämfört med laminat. Bygghandeln Mälardalen menade att PW vid flera tillfällen var på Skiljebo stensåg och tittade på prover och diskbänkar. Bygghandeln Mälardalen fick ordererkännande av Skiljebo stensåg den 29:e maj och ordererkännandet skickades till PW och EE vecka 22. Bygghandeln Mälardalen ansåg att det framstod som underligt att PW inte hade erhållit något ordererkännande då PW sedermera ringt för att ändra datum för leverans (datum för leverans framgick nämligen av ordererkännandet). Vidare skickade bolaget ytterligare ett ordererkännande till PW och EE där Skiljebo stensågs ändringar var bifogade så de skulle se vilka ändringar som var gjorda från den första offerten. När bolaget inte erhöll något svar trodde de att PW och EE inte hade några invändningar. Med anledning av det anförda ansåg Bygghandeln Mälardalen att de hade fullgjort sina åligganden mot kunden.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det i ärendet var ostridigt att EE när hon först beställt en laminatskiva, ville ha denna med postformad kant. Med det som utgångspunkt ansåg nämnden att det ålåg Bygghandeln Mälardalen

att, när beställningen ändrades till att avse en stenskiva, leverera denna med en likadan kant som den ursprungligt beställda eller att tydligt informera EE om att man avsåg att leverera en skiva med en annan slipning. Nämnden anförde vidare att det visserligen visats att Bygghandeln Mälardalen informerat kunden om vad för skiva som istället skulle levereras genom orderbekräftelsen. Men även om det saknas anledning att ifrågasätta den uppgiften kunde det konstateras att det inte fanns någon utredning som visade att meddelandet kommit fram till EE.

Nämnden konstaterade vidare att det i 47§ KKL görs en uppräknig av vilka meddelanden som går på mottagarens risk. Meddelande av detta slag innefattas inte i denna uppräknig som av förarbetena att döma är uttömmande (NJA II 1990 s.511). Enligt nämndens bedömning innebar det att bygghandeln fick bära risken för att meddelandet inte nådde EE. Detta innebar vidare enligt nämnden att utformningen av skivan måste anses utgöra en sådan avvikelse från vad som hade avtalats mellan parterna att det förelåg ett fel på varan. Bygghandeln Mälardalen ålades därför att ersätta EE vad det skulle kosta att slipa om skivan så utformningen blev som hon ville ha den, eftersom denna avhjälpningsåtgärd ansågs minst betungande för bolaget. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Bygghandeln Mälardalen AB att ersätta EE för avhjälpande med 5 170 kronor.

Diskussion

I det här fallet framstår det som om parterna i sitt gemensamma avtal inte hade avtalat om vem som skulle bära risken för meddelanden som utväxlades mellan parterna. Det var här nödvändigt för att klargöra huruvida bolaget kunde ha ansetts informerat sin motpart om vissa ändringar i den ursprungliga överenskommelsen. Nämnden utför därför en utfyllnad¹⁰⁵ av avtalet med stöd av semidispositiv rätt (konsumentköplagen)¹⁰⁶ då den fastställer att bolaget hade att stå risken för att meddelandet nådde motparten. Då bolaget inte kunde visa att meddelandet hade nått PW och EE och därigenom inte kunde anses ha informerat parterna nog tydligt om ändringarna, gällde den ursprungliga överenskommelsen och bolaget hade därför att avhjälpa PW och EE. Näringsidkaren rättade sig sedermera efter beslutet.

¹⁰⁵ Utfyllnad behandlas i kap. 3.6

¹⁰⁶ Den norminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.6

4.10 Beslut 2007-7334

Twisten

Bostadsavdelningen - Övrigt

Yrkande m.m.

LA yrkade hävning av köp

LA (*käranden*) inhandlade i april 2007 en eldriven markis från Eneroths Markiser AB (*svaranden*), vilken bolaget också monterade. I samband med montaget åtog sig bolaget att kontakta en elektriker för elarbetena. Dessa arbeten hade dock trots flera påtryckningar inte utförts och LA ville därför häva köpet.

Svaranden, Eneroths Markiser AB, bestred yrkandet och anförde till stöd för bestridandet att bolaget förvisso, sedan LA bett om det, åtagit sig att etablera kontakt med en elektriker men att detta arbete inte ingick i installationen utan måste utföras av en auktoriserad elfirma. En sådan elfirma hade bolaget också ombett ta kontakt med LA. Bolaget menade att det även framgick av ordersedeln som LA erhöll i samband med köpet att de elektriska arbetena inte ingick.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att det av den ordersedel som LA undertecknat framgick att elinstallation inte ingick vid köp av motor/automatik till solskyddet. Med hänsyn till det och att det intyg som LA åberopat inte sa annat än vad Eneroths Markiser medgett, nämligen att bolaget skulle ta kontakt med en elektriker åt LA, fann nämnden att det inte kunde anses visat att Eneroths Markiser AB påtagit sig ansvar för själva utförandet av elinstallationen. LA:s yrkande kunde därför inte bifallas.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog LA:s yrkande

Diskussion

Här utför nämnden en språkinriktad tolkning¹⁰⁷ av texten i ordersedeln och kommer fram till att det klart framgår av dess ordalydelse att bolaget inte ombesörjer själva elinstallationen. Detta stadgande kunde enligt nämnden mening inte rimligen tolkas på annat sätt varför LA:s talan inte kunde bifallas.

¹⁰⁷ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

4.11 Beslut 2007-6346

Twisten

Bostadsavdelningen - Övrigt

Yrkanden m.m.

HL yrkade skadestånd med 15 018 kronor och ersättning enligt avtal med 5 000 – 7 000 kronor.

HL (*käranden*) ingick avtal med Trädfällaren Värmdö (*svaranden*) om fällning av ca 50 träd på HL:s tomt. För detta arbete hade HL betalat 11 200 kronor. Enligt avtalet som parterna slutit framgick att Trädfällaren Värmdö skulle ombesörja att timret kördes ut till farbar väg och även utkörning av ris samt flisning. Dessutom hade Trädfällaren Värmdö åtagit sig att kontakta en köpare av timmer och flis, varvid köpeskillingen för detta – som i sin helhet skulle tillfalla HL – uppskattades till 5 000 – 7 000 kronor. Fällning av träden ägde rum i mars 2007, men det dröjde till juni innan timret hämtades och någon betalning erhöLL HL ej. Flisning och transport av riset skedde inte vilket ledde till att HL var tvungen att anlita ett annat företag för dessa åtgärder till en kostnad av 15 018 kronor.

Svaranden, Trädfällaren Värmdö bestred yrkandet och anförde som stöd härtill att fällning av träd samt utkörning av timmer och ris till anvisad plats vid farbar väg hade utförts enligt avtalet. Bolaget hade inte åtagit sig att göra mer än så. Vad det gällde hämtning/försäljning av timmer och flis så hade bolaget enbart åtagit sig att kontakta ett annat företag som skulle utföra detta, vilket också hade gjorts. Bolaget menade att de dock inte kunde ansvara för *när* detta skulle komma att ske.

Nämndens bedömning

Nämnden ansåg att det av den offert som lämnats framgick att utkörning av timmer och ris till farbar väg samt flisning av ris skulle ingå i det pris som HL erlagt för tjänsten samt att bolaget skulle ta kontakt med en köpare av timmer och flis varvid köpeskillingen uppskattades till 5 000 – 7 000 kronor. Någon utfästelse eller uppgift om *när* timmer och flis skulle hämtas av köparen hade dock inte lämnats och det kunde därför enligt nämnden inte läggas bolaget till last att det inte skett så snabbt som HL önskat. Inte heller ansåg nämnden att det framkommit någon uppgift som visat att det berodde på bolaget att betalning för virket inte kommit HL tillhanda. HL:s yrkande om ersättning för timmer och bortforslingskostnader kunde därför inte bifallas. Däremot var han enligt nämnden berättigad till visst prisavdrag då flisning av riset inte skedde, vilket utlovades av bolaget i offerten. Nämnden bedömde att skäligt prisavdrag för detta bör tänkas uppgå till 3 000 kronor, vilket bolaget rekommenderades att utge till HL. Det framgår ej huruvida beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Trädfällaren Värmdö att såsom prisavdrag för utebliven flisning av ris betala 3 000 kronor till HL, vars yrkande i övrigt avslogs.

Diskussion

Här företar nämnden en språkinriktad tolkning¹⁰⁸ av innehållet i ordersedeln och finner att det av dess ordalydelse följer att bolaget åtagit sig utkörning av timmer och flis till farbar väg samt flisning av ris. Bolaget hade även åtagit sig att ta kontakt med en köpare av timret och fliset, men det framgick dock inte av ordersedeln någon tidpunkt när det senast skulle ske, varför HL:s talan i denna del inte kunde bifallas. Dock konstaterade nämnden att flisning inte hade skett vilket bolaget enligt ordersedeln åtagit sig att stå för, varför bolaget hade att återbetala 3 000 kronor till HL då detta arbete inte utförts. Bolaget var i detta fall avflyttade utan eftersändning. Då bolaget inte kunnat ta del av beslutet har det inte heller kunnat följa det.

Här anser författaren att det även kunde ha varit möjligt att tillämpa en branschriktad tolkning¹⁰⁹ och genom den fylla ut avtalet med en bestämmelse om *när* timret och fliset skulle hämtas. Det finns gott om skogsavverkningsföretag i Sverige och det bör finnas någon slags praxis i branschen hur länge timmer och flis får/bör ligga innan hämtning.

4.12 Beslut 2007-0604

Tvisten

Köp/uppförande av byggnad

Yrkanden m.m.

SÅ yrkade, ”som han måste förstås”, betalningsbefrielse och prisavdrag med 37 655 kronor.

Som grund för sitt yrkande hade SÅ (*käranden*) anfört att fakturerat pris överstigit det avtalade och att tjänsten varit behäftad med fel. SÅ beställde den 7 november 2006 montering av ett garage av Dick Söderkvist m.u.f. Dickens Entreprenad (*svaranden*) i enlighet med offert. Offererat pris uppgick till 90 000 kronor. Under arbetets gång meddelade Dick Söderkvist att han skulle be en plåtslagare lägga plåttaket. Arbetet avslutades den 2 december 2006. SÅ fakturerades då med 127 655 kronor; 102 385 kronor från Dick Söderkvist m.u.f. Dickens Entreprenad och 25 270 kronor från Högakusten Plåtslageri AB. SÅ bestred fakturorna då han inte bidragit till merkostnaden om 37 655 kronor.

¹⁰⁸ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

¹⁰⁹ Den branschriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.2

Svaranden, Dick Söderkvist m.u.f. Dickens Entreprenad AB bestred yrkandet och menade att fakturering skett i enlighet med avtalet då montering av takbeklädning inte ingick i offerten, utan endast tätning mot väder och vind. Dick Söderkvist hade muntligen informerat SÅ om att han hade svårt att bedöma kostnaden för plåttaket då han ej hade lagt ett sådant tidigare. Han hade dessutom informerat SÅ om att en plåtslagare skulle göra plåtslageriarbetet snabbare än honom, vilket SÅ hade visat förståelse för. SÅ accepterade att en plåtslagare skulle göra arbetet men hade inget specifikt önskemål om vem, varför Dick Söderkvist hade anlitat Högakusten Plåtslageri AB å SÅ:s vägnar. Anledningen till att offerten hade blivit 12 385 kronor dyrare än offerten var enligt Dick Söderkvist att garagetillverkaren hade lämnat felaktiga uppgifter och att han betalat för visst material (1 885 kronor). Leverantörens felaktiga uppgifter ledde även till extra arbete för Dick Söderkvist till en totalsumma om 10 500 kronor. Information om dessa extraarbeten hade kontinuerligt lämnats till SÅ från bolaget.

Nämndens bedömning

Utredningen i ärendet visade enligt nämnden att parterna avtalat att Dick Söderkvist skulle montera ett av SÅ tillhandahållet garage. SÅ hade dock, enligt Dick Söderkvist, tillhandahållit ett garage som förutsatte arbete som han inte kunde förutse vid avtalsskrivandet och som inte kan anses ingå i detta. Dick Söderkvist menade att han lämnat SÅ information om dessa åtgärder och att han förutom det hade betalat för visst material till en merkostnad av 1 885 kronor. Dessa uppgifter hade enligt nämnden inte bestridits av SÅ och denna extra kostnad, som totalt uppgick till 12 385 kronor, ansågs av nämnden vara en skälig kostnad för extra utfört arbete.

Vad det gällde läggningen av takplåten konstaterade nämnden att offerten innehöll en uppgift om att uppsättning av bl.a. tak ingår. Uppsättningen var inte preciserad till att gälla enbart tätning mot väder och vind såsom Dick Söderkvist påstått. Denna otydlighet i texten fick enligt nämnden falla tillbaka på Dick Söderkvist då han upprättat offerten på vilken avtalet vilade. Takläggningen ansågs därför enligt nämnden ingå i avtalet och SÅ skulle därför få rätt till prisavdrag motsvarande takläggningskostnaden inklusive mervärdesskatt. Däremot hade SÅ att stå för material till garaget och han kunde därför inte anses ha rätt till ersättning för själva materialet till taket. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Dick Söderkvist m.u.f. Dickens Entreprenad att genast sätta ner sitt krav mot SÅ med 21 062,50 kronor.

Diskussion

Nämnden började här med att konstatera att det var avtalat mellan parterna att Dick Söderkvist skulle montera ett av SÅ tillhandahållet garage. SÅ hade dock, enligt Dick Söderkvist, tillhandahållit ett garage som förutsatte arbete som Dick Söderkvist inte kunde förutse vid avtalsskrivandet och som inte heller kunde anses ingå i avtalet. Dick Söderkvist hade alltså inte någon

möjlighet att ta med dessa kostnader i sin beräkning då offerten lämnades till SÅ. Dick Söderkvist hade också lämnat information till SÅ om dessa extra åtgärder. Då dessa uppgifter inte bestritts av SÅ och tilläggskostnaden inte heller enligt nämnden kunde anses som oskäligen, ansåg nämnden att SÅ fick stå kostnaden för dessa extra åtgärder.

För att avgöra frågan om takläggningen utförde nämnden en språkinriktad tolkning¹¹⁰ av texten i offerten. Nämnden kom fram till att det av dess *ordalydelse* framgick en uppgift om att bl.a. uppsättning av tak ingick i arbetet. Uppgiften var, vad nämnden kunde finna, inte begränsad på så sätt som Dick Söderkvist hävdade (endast tätning mot väder och vind). Härnäst använde sig nämnden av oklarhetsregeln,¹¹¹ som är steg ett i de kompletterande tolkningsmetoderna. Nämnden fann att det var Dickens entreprenader som utformat den ”oklara texten” varför den, vid otydlighet, bör tolkas till bolagets nackdel. Här förefaller det alltså som om nämnden utförde denna kompletterande tolkningsmetod för att ytterligare underbygga sin framställning. Redan när nämnden företagit en språkinriktad tolkning av texten hade den sitt beslut, men det ansågs antagligen som svagt underbyggt varför den även tog till sig oklarhetsregeln för att avgöra frågan. Näringsidkaren rättade sig inte efter beslutet.

4.13 Beslut 2007-0353

Tvisten

Flyttning/magasinerering

Yrkanden m.m.

MR yrkade prisavdrag med 5 000 kronor.

MR (*käranden*) hade beställt en flyttransport av Gottfridssons Transport (svaranden). Ett fast pris om 20 000 kronor hade avtalats. Företagets bil var dock för stor för att komma under broarna i Tensta på väg mot den nya adressen och företaget hade därför hyrt en mindre lastbil och lastade över sakerna. MR hade sedermera krävts på merkostnaden för detta, uppgående till 5 000 kronor. MR menade att företaget borde ha känt till färdvägarna och begränsande broar. I kontraktet framgick att ”båda färdvägarna måste vara framkomliga med lastbil, på bredd och höjd”. Både den nya och den gamla adressen var framkomliga för lastbil, dock inte en så pass onormalt hög lastbil som företaget hade valt att använda sig av. Det var broarna på Tenstråket som var problemet i det aktuella fallet, inte den nya adressen i sig. Färdvägen till och från ett ställe var enligt MR:s mening företagets problem, och företagets personal hade lovat att kontrollera detta innan transporten, vilket de tydligen inte gjort. MR menade att hon inte hade någon möjlighet att garantera att hela sträckan var farbar i transportögonblicket då hon inte kände till området runt Tensta innan flytten

¹¹⁰ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

¹¹¹ Oklarhetsregeln behandlas i kap. 3.5 p.1

och hon menade därför att hon inte kunde råda företaget om den bästa färdvägen, något hon antog att företaget kände till. MR menade även att näringsidkaren i vanliga fall har att kontakta beställaren och informera om att det kommer att uppstå merkostnader så att parterna kan komma överens om hur situationen skall lösas, vilket näringsidkaren inte hade gjort här.

Svaranden, Gottfridssons Transport bestred yrkandet och anförde att beställaren undanhållit informationen. Bolaget var överens med MR om att ett fast pris om 20 000 kronor hade avtalats. Bolaget var även överens med MR om att det i avtalet framgick att båda adresserna var tvungna att vara framkomliga med lastbil, på bredd och höjd. De var slutligen även överens om att om ena parten insåg att en merkostnad skulle komma att uppstå så hade den part som insåg detta att informera härom så att parterna kunde komma överens om hur situationen skulle lösas. Dock ansåg bolaget att den av parterna som i det här fallet borde ha insett det var MR. Om MR vid lastningen ansett att företaget använde en för stor lastbil så skulle MR ha reagerat på detta innan lastningen började, eftersom man då hade kunnat lösa situationen. Bolaget menade att MR och ytterligare en person var närvarande vid hela lastningen och då hade inga synpunkter på att lastbilen var för stor för att ta sig fram till lossningsplatsen framförts. Bolaget ansåg därför att det var MR som undanhållit information. Det fick till följd att bolaget var tvungna att ca 500 meter från lossningsplatsen hyra en liten skåpbil och ta in extra personal, något som inte var inräknat i det ursprungliga priset.

Nämndens bedömning

Nämnden konstaterade att frågan i målet blev om det avtalsvillkor som angav att beställaren skulle se till att båda ”ställena” var framkomliga innebar att MR fick anses bära följderna av att det uppkom något trafik hinder, av tillfällig eller mer permanent natur, någonstans under transportsträckan. Detta ansåg nämnden inte vara fallet då hänvisningen till ”ställena” enligt nämnden måste ha ansetts åsyftat avsändar- respektive mottagaradressen, dvs. den adress från vilken transporten skulle avgå respektive den adress dit godset skulle levereras. Tolkningen styrktes även enligt nämnden genom att det just var begreppet ”adress” som företaget hade använt i sin korrespondens med MR. Begreppet kunde alltså inte anses innefatta hela färdvägen mellan de båda transportpunkterna. Dessutom ansåg nämnden att en konsuments förmåga att bedöma eventuella hinder utmed hela färdvägen måste anses begränsade. Att MR skulle ha undanhållit kännedom om det aktuella hindret fanns det enligt nämnden inget belägg för.

Nämnden menade vidare att även en fackmans allmänna omsorgsplikt mot en konsument talade för denna tolkning av avtalet (dvs. fackmannens skyldighet att ställa sin sakkunskap och yrkeserfarenhet till konsumentens förfogande, 4§ konsumenttjänstlagen samt dess förarbeten prop. 1984/85:110 s.159). Det var här fråga om en yrkesvan transportör och det fick enligt nämnden anses att denne hade bäst kännedom om lämplig väg att välja bl.a. med hänsyn till det valda fordonets beskaffenhet och vilka hinder

som normalt sett kan mötas under en transport. Nämnden menade att det här inte heller kan anses som svårare för företaget än för MR att skaffa sig kännedom om förhållandena under färdvägen och hur dessa kunde komma att påverka transporten. Bolaget hade inte heller invänt mot MR:s påstående att de före transporten uppgett att de skulle kontrollera färdvägen. Nämndens slutsats av det anförda blev alltså att den återopade avtalsbestämmelsen inte kunde grunda någon rätt för bolaget att övervältra kostnaderna på MR. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Gottfridssons Transport att genast betala 5 000 kronor till MR.

Diskussion

Här utförde nämnden inledningsvis en språkinriktad tolkning¹¹² av avtalstexten då den kom fram till vad det var som faktiskt framgick av den omtvistade avtalsklausulen. Det förefaller även som om nämnden utförde en skälighetsinriktad tolkning¹¹³ för att klargöra hur meningen/orden skulle tolkas. Nämnden kom vid dessa tolkningsoperationer fram till att ”ställena” måste ha ansetts åsyfta *avsändar-* respektive *mottagaradressen* och att denna tolkning av ordet ”ställena” även styrktes av att bolaget hade använt begreppet ”adress” vid sin korrespondens med MR. Här utförde alltså nämnden något som kan liknas vid en systeminriktad tolkningsmetod.¹¹⁴ Nämnden utforskade dock inte andra klausuler i *avtalet* för att fastställa ordets innebörd i den aktuella omtvistade klausulen utan såg istället till den *korrespondens* som hade förts mellan bolaget och RT. Nämnden menade att det vid denna tolkning av ordet inte rimligen kunde anses möjligt att tolka in att hela färdvägen mellan de båda transportpunkterna skulle innefattas.

Efter detta företas även en norminriktad tolkningsmetod¹¹⁵ för att ytterligare förstärka denna tolkningsvariant av avtalet. Nämnden fastställer att det av KtjL 4§ och dess förarbeten framgår att en fackman har att visa en omsorgsplikt mot konsument som innefattar att ställa sin yrkeserfarenhet och sakkunskap till konsumentens förfogande. På grund av det anförda ansåg nämnden att bolaget hade bäst möjlighet att välja en lämplig färdväg med hänsyn till det valda fordonets beskaffenhet och bedöma eventuella hinder som kan tänkas uppkomma. Näringsidkaren rättade sig inte efter beslutet.

Här är ytterligare ett beslut som författaren anser vara metodiskt genomarbetat och som är mycket målande när det gäller vilka tolkningsmetoder som nämnden arbetar efter.¹¹⁶ Det framgår, enligt författarens mening, klart vilka metoder som tillämpats och den arbetar sig systematiskt igenom de olika metoderna för att slutligen fastställa hur avtalet skall tolkas.

¹¹² Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

¹¹³ Den skälighetsinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.5

¹¹⁴ Den systeminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.3

¹¹⁵ Den norminriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.6

¹¹⁶ Se även beslut 2009-9384

4.14 Beslut 2006-6117

Tvisten

Brunnsborrning

Yrkanden m.m.

IS yrkade återbetalning med 29 625,25 kronor.

Som grund anförde IS (*käranden*) att parterna hade avtalat om fast pris men att Vattenhuset i Borlänge AB istället fakturerat för arbete utfört på löpande räkning. IS hade beställt brunnsborrning av Vattenhuset i Borlänge AB (*svaranden*). Ändamålet med brunnen skulle vara vattenförsörjning. Enligt den offert han accepterade skulle brunnen borrar till 60 meters djup. Priset uppgick till 36 500 kronor exklusive moms. Vid ett tillfälle frågade IS mannen som utförde själva borringen hur djupt denne hade borrar och fick då till svar att han hade borrar 75 meter, men att han skulle borra ner till 120 meters djup då det ingick i priset. Inte ett ord kom från bolaget om att man skulle fortsätta borra. IS fakturerades sedermera av bolaget med totalt 75 469 kronor.

Vattenhuset i Borlänge AB (*svaranden*) bestred yrkandet och anförde till stöd för detta att företaget hade rätt att fakturera på sätt som skett då denna rätt följde av avtalet. Av avtalet framgick att bolaget borrar ner till ett djup av 60 meter för fast pris samt att bolaget därefter borrar ner till ett djup av 120 meter och vid behov vidtar tillrinningsförbättrande åtgärder som debiteras kunden. Bolaget menade att IS muntligen fått information via telefon samt direkt av bolagets bormaskinsförare.

Nämndens bedömning

Nämnden kom fram till att villkoren i parternas avtal framgick av offerten och även om offerten inte kunde anses ha haft den bästa pedagogiska utformningen så kunde den inte rimligen läsas på annat sätt än att bolaget utförde borring till fast pris ner till 60 meters djup och att beställaren debiteras extra för borrhjup därutöver. Nämnden kunde inte mot bolagets bestridande finna det visat att IS genom sina kontakter med bolaget träffat någon överenskommelse som avvek från villkoren i offerten. IS yrkande kunde därför inte bifallas. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog IS yrkande.

Diskussion

Här vidtog nämnden en språkinriktad tolkning¹¹⁷ av offerten och fann att det av ordalydelsen klart framgick vad det var som var avtalat. Då IS inte kunde styrka att han avtalat att borring endast skulle ske ner till 60 meters djup kunde hans talan inte bifallas. Här är ett olyckligt fall där konsumenten inte

¹¹⁷ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

sett igenom avtalet nog ordentligt innan denne skrev under. Hade IS uppmärksammat detta hade det kanske istället varit möjligt att komma överens med bolaget om att de endast fick fortsätta borring efter konsultation med honom. Här hade det enligt författarens mening även varit lämpligt att nämnden efterforskade huruvida det avtalade priset var skäligt på samma sätt som gjorts i vissa andra fall.¹¹⁸

Här hade nämnden även kunnat utföra en skälighetsinriktad/ändamålsinriktad tolkning¹¹⁹ av avtalet för att ytterligare förstärka den fastställda tolkningsvarianten. Nämnden hade kunnat argumentera runt vad syftet må vara med att beställa arbetet i fråga. Det enda rimliga och vettiga kan tyckas vara att IS hade beställt arbetet för att få en fungerande brunn, hade det varit så att bolaget endast borrar ner till 60 meter, hade IS inte erhållit någon brunn utan endast ett (oanvändbart) hål i backen.

4.15 Beslut 2006-5518

Twisten

Internetabonnemang

Yrkanden m.m.

KL hade, ”såsom han slutligen bestämde sitt yrkande”, yrkat att sitt ADSL abonnemang skulle kunna sägas upp så att det avslutades/hävdes den 30 september 2006.

Grunden för yrkandet var att Tyfon Svenska AB (*svaranden*) villkor för uppsägning var oskäliga. Den 28 december 2004 tecknade KL (*käranden*) bredband via ADSL. Abonnemanget var bundet (förlängt) t.o.m. 28 december 2006 med 90 dagars uppsägningstid. Den 4 augusti 2006 både faxade och skickade KL in en begäran om uppsägning till bolaget. KL fick en bekräftelse daterad den 9 augusti 2006 som meddelade att avtalet skulle gälla t.o.m. 28 mars 2007. Vid telefonkontakt med motparten den 15 augusti krävde KL att avtalet skulle avslutas den 28 december 2006. Bolaget hävdade dock att uppsägning räknas med 90 dagar från *nuvarande avtalsbindning*, dvs. 28 december 2006 + 90 dagar, det kunde alltså som tidigast avslutas den 28 mars 2007. KL menade att detta inte framgick av villkoret och att villkoren för uppsägning vidare var att anse som oskäliga.

Klausulens utformning:

Utdrag ur Tyfon Svenska AB allmänna villkor :

”Vill kunden säga upp avtalet skall uppsägningen ske skriftligen per post. Om avtalet inte sägs upp inom nittio (90) dagar innan det upphör, förlängs det automatiskt med tre (3) månader i taget med nittio (90) dagars uppsägning innan nästkommande avtalsperiod.”

¹¹⁸ Se t.ex. beslut 2009-9285

¹¹⁹ Dessa metoder behandlas i 3.4.4 & 3.4.5

Svaranden, Tyfon Svenska AB, bestred yrkandet och anförde som stöd härför att avtal ingåtts med kunden på det sätt KL angav, men att bolagets avsikt med uppsägningsklausulen var att den skulle tolkas som att kunden var bunden under hela avtalstiden, först därefter har kunden rätt att säga upp avtalet till upphörande med 90 dagars uppsägningstid.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det av handlingarna i målet framgick att avtalet var bundet till den 28 december 2006. Vidare framgick att KL sagt upp avtalet mer än 90 dagar innan detta datum och då krävde att avtalet skulle upphöra den 28 december 2006. Nämnden fann att uppsägning måste anses ha utförts i enlighet med villkoren i avtalet då nämnden inte kunde finna stöd i avtalstexten för den uppfattning som Tyfon Svenska AB redovisat, dvs. att avtalet inte skulle kunna avslutas förrän 90 dagar efter den 28 december 2006. Vidare ansågs det inte föreligga någon grund till varför avtalet skulle upphöra före den bundna avtalstidens utgång, dvs. den 28 december 2006. Avtalet skulle alltså upphöra den 28 december 2006. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade Tyfon Svenska AB att KL:s abonnemang skulle upphöra den 28 december 2006.

Diskussion

Här utförde nämnden en språkinriktad tolkningsmetod¹²⁰ av avtalsklausulen och fann att bolagets tolkning av texten inte stämde överens med textens innehåll enligt allmänt språkbruk. Det framgick av klausulen att uppsägning skulle ske senast 90 dagar innan avtalet upphör, vilket hade skett här. Något stöd för bolagets tolkning att de 90 dagarna skulle börja löpa då det ordinarie abonnemanget upphör fanns alltså inte i texten varför KL:s talan bifölls (till viss del). Näringsidkaren rättade sig efter beslutet.

4.16 Beslut 2004-2289

Twisten

Köp av ny bil

Yrkanden m.m.

MV yrkade prisavdrag med 20 000 kronor.

MV (*käranden*) menade att bilens egentliga årsmodell (2002) inte överensstämde med vad som angetts i köpeavtalet (2003), vilket medförde att bilens värde sjönk vid byte av bil. I början av 2004 bestämde sig MV för att byta bil till en ny Ford Mondeo. Vid bytet upptäckte Fordförsäljaren att bilen inte var av årsmodell 2003 utan årsmodell 2002, tillverkad i oktober

¹²⁰ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.1

2001 vilket medförde att bilens värde sjönk med 20 000 kronor. Försäljaren hos Mazda vidhöll att det var årsmodell 2003 och att det var *registreringsdatumet* som avgör åldern på en bil. Enligt generalagenten var bilen tillverkad i oktober 2001 och av årsmodell 2002. Om MV hade känt till detta hade hon ”dragit öronen åt sig” vid köpet. Tillverkningsdatum diskuterades inte inför köpet men MV fick beskedet att det var en ny bil av årsmodell 2003, vilket också stod skrivet i besiktningshandlingarna. Det var efter köpet som reglerna för åldersbestämning av bilar diskuterades. Detta samtal fördes sedan bilen, när MV skulle använda den för inbyte, värderades ned med 20 000 kronor.

Svaranden, E. Lindgrens Bil AB, bestred yrkandet och anförde att bolaget inte gjort något fel då de menade att från år 1999 gäller i Sverige att första datum för registrering används för att åldersbestämma bilar. Den aktuella bilen var nyregistrerad 2003. Det året måste därför enligt bolaget räknas som utgångspunkt för åldersbestämningen. Enligt de uppgifter som den dåvarande generalagenten för Mazda lämnat fanns det ingen annan metod för åldersbestämning och bolaget ansåg därför att de inte gjort något fel. Bolaget kunde inte säga huruvida tiden för tillverkningen diskuterades, dock kunde bolaget säga att parterna däremot hade haft ett samtal angående regeln att första registreringsdatum åldersbestämmer bilen.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det i ärendet var ostridigt att den aktuella bilen tillverkats i oktober 2001. I köpekontraktet hade en ruta med rubriken ”Årsmodell/Första reg. datum” angivits ”2003”. När en bil registreras sker det en viss dag. Registreringsdatum anges därför med angivande av år, månad och dag. Årsmodell däremot anges endast med angivande av år. Nämnden ansåg därför att köpekontraktet gav intrycket att vad som angavs i rutan var *årsmodell* och inte första registreringsdatum.

Nämnden konstaterade att enligt gängse principer för avtalstolkning drabbar oklarheter i ett avtal den part som har upprättat och fyllt i avtalsformuläret, dvs. i detta fall säljaren. Avtalet skulle därför enligt nämnden tolkas som om det avser en bil av årsmodell 2003 och eftersom bilen var tillverkad i oktober 2001 överensstämde den inte med vad som angavs i avtalet. Avtalet gav MV intrycket av att hon köpte en bil av årsmodell 2003, men bilen var *de facto* tillverkad mer än ett och ett halvt år före köpet och skulle, om årsmodell åsatts bilen, ha erhållit årsmodell 2002. Bilen var därför behäftad med ett köprättsligt fel som berättigade MV till prisavdrag. Avdrag kunde enligt nämnden bestämmas till skäliga 7 000 kronor. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden rekommenderade E. Lindgrens bil AB att genast betala 7 000 kronor till MV. Nämnden avsåg MV:s yrkande i övrigt.

Diskussion

Författaren skulle vilja påstå att nämnden först företar en branschriktad tolkningsmetod.¹²¹ Nämnden ser till hur parterna brukar uttrycka sig inom branschen samt hur avtalen brukar se ut, när nämnden fastställer att årsmodell vanligtvis endast anges med angivande av årtal och att avtalet därför gav intrycket att vad som angivits i rutan var *årsmodell* och inte första registreringsdatum (då första registreringsdatum anges år, månad och dag). Nämnden avgör sedan frågan med stöd av oklarhetsregeln¹²² då den säger att oklarheter i ett avtal drabbar den part som upprättat och fyllt i avtalsformuläret, och att avtalet därför i detta fall får tolkas att avse en bil med årsmodell 2003. Då bilen i verkligheten var av en annan årsmodell ansåg alltså nämnden att ett fel i köprättslig mening förelåg varför MV fick rätt till skadestånd. Näringsidkaren rättade sig efter beslutet.

4.17 Beslut 2002-6661

Tvisten

Inkomstförsäkring

Yrkanden m.m.

LS yrkade ersättning ur inkomstförsäkringen fr.o.m. juli 2002.

LS (*käranden*) angav som grund för yrkandet att försäkringsfall inträffat, då han tecknat försäkringen den 1 jan 2001, betalat premierna sedan dess, och blivit arbetslös i början av 2002. LS hade förstått inkomstförsäkringens villkor så att han skulle ha betalt sin premie i 18 månader före det att försäkringen kunde träda i kraft varav 12 av dessa månader förvärvsarbetat. LS menade att det av klausulens utformning klart framgick vad som gällde, problemet var dock att LS menade att ”punkten b stycket” inte fanns med i den folder han erhöll varför han hade uppfattningen att det endast krävdes att han förvärvsarbetat i 12 månader. LS menade att SACO SalusAnsvar (svaranden) i *efterhand* upptäckt bristen och justerat klausulen.

SalusAnsvar hänvisar till punkt D.1.1.e) text ”krävs vidare att den försäkrade förvärvsarbetat minst 12 av de senaste 18 kalendermånaderna. Avsnittet avslutas med: ”Punkten b) innebär att försäkringen inte gäller vid arbetslöshet som inträder innan den försäkrade varit försäkrad i 18 månader ”.

Svaranden, SACO SalusAnsvar bestred yrkandet och anförde till stöd härför att försäkringen måste ha tecknats 18 månader före arbetslöshetens inträde. De villkor som LS hänvisade till gällde t.o.m. 2001-12-31. Ett brev hade enligt bolaget sänts ut till samtliga försäkringstagare med information om att nya villkor gällde samt hur de kunde ta del av dessa, som alltså gällde fr.o.m. 2002-01-01. I dessa nya villkor hade ”punkten b” tillfogats. Regeln att försäkringstagaren måste ha tecknat försäkringen 18 månader innan

¹²¹ Den branschriktade tolkningsmetoden behandlas i kap. 3.4.2

¹²² Oklarhetsregeln behandlas i kap. 3.5 p.1

arbetslösheten inträder gällde dock även i de gamla villkoren, det hade endast *ytterligare förtydligats* i de nya villkoren.

Nämndens bedömning

Nämnden menade att det av försäkringsvillkoren framgick att försäkringen skulle ha tecknats senast 18 månader före arbetslöshetens inträde. Efter försäkringens inträde, men innan LS blev arbetslös, hade bestämmelsen kompletterats med en kommentar att försäkringen inte gällde vid arbetslöshet som inträder innan den försäkrade har varit försäkrad i 18 månader. Nämnden menade att det i ärendet var ostridigt att försäkringen tecknats mindre än 18 månader innan LS blev arbetslös. Enligt nämndens uppfattning kunde det aktuella villkoret trots avsaknad av det kompletterande förtydligande stycket inte uppfattas som otydlig. Rätt till ersättning saknades därmed varför LS talan inte kunde bifallas. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avslog yrkandet.

Diskussion

Nämnden företog en språkinritad tolkning¹²³ av avtalsklausulen och fann att det klart framgick av dess ordalydelse vad som gällde, den försäkrade skulle ha betalat sin premie i 18 månader innan arbetslösheten inträffar, vilket LS inte hade gjort, vilket föranledde att hans talan inte kunde bifallas.

4.18 Beslut 2002-5189

Tvisten

Köp av persienner

Yrkanden m.m.

KE yrkade i första hand hävning av avtal om köp av persienner. I andra hand yrkade han kostnadsfri omleverans av persienner med korrekta mått.

Till grund för yrkande anförde KE (*käranden*) att Vingåkers Glas & Ramaffär AB (*svaranden*) levererat persienner till KE med mått som inte överensstämde med vad han beställt. KE hade ringt Vingåkers Glas & Ramaffär AB och beställt persienner med ett mellanrumsmått på 20 mm. Vid leverans visade det sig emellertid att mellanrumsmåttet var 25 mm och att de således inte passade. KE hade ett vittnesmål till stöd för sin uppfattning från en person som satt vid bordet och lyssnade när KE beställde persiennerna.

Svaranden, Vingåkers Glas & Ramaffär AB, bestred yrkandet och anförde till stöd härför att KE inte beställt en persienn med mellanrumsmått 20 mm utan en ”vanlig mellanglaspersienn” dvs. en persienn med ett mellan-

¹²³ Den språkinriktade tolkningsmetoden behandlas i kap 3.4.1

rumsmått på 25 mm. Detta menade företaget att de var helt säkra på eftersom det inte fanns persienner med måttet 20 mm på marknaden, endast en med 16 mm som var mycket ovanlig. Bolaget menade vidare att om det hade varit så att KE hade beställt en sådan persienn och då angav att den skulle ha mellanrumsmåttet 20 mm så skulle företaget ha reagerat på detta eftersom den typen av persienn inte vid tillfället fanns att tillgå på marknaden. Den aktuella försäljaren hade arbetat i branschen och vid företaget under 20 års tid och han hade definitivt reagerat om KE muntligen vid telefonsamtalet angivit att persiennerna skulle ha mellanrumsmåttet 20 mm. Bolaget hade erbjudit sig att leverera persienner till KE av annat mått (som skulle passa) mot en merkostnad om 30% av priset.

Nämndens bedömning

Nämnden började med att konstatera att det i ärendet var ostridigt att Vingåkers Glas & Ramaffär AB hade levererat persienner med ett mellanrumsmått på 25 mm och att persiennerna inte passat i KE:s fönster. KE uppgav att han beställt persienner med ett mellanrumsmått på 20 mm och att bolaget därför levererat fel persienner. Bolaget hade å sin sida hävdade att KE fick de persienner som han hade beställt, dvs. persienner med ett mellanrumsmått på 25 mm.

Nämnden menade att bolaget till stöd för sin uppfattning av avtalet hade framfört att persienner med ett mellanrumsmått på 20 mm inte fanns att tillgå på marknaden och att personalen därför skulle ha reagerat om det var så att KE hade beställt sådana persienner. Genom denna uppgift, som nämnden inte fann skäl att ifrågasätta, fann nämnden att bolaget gjort övervägande sannolikt att beställningen avsåg persienner med ett mått på 25 mm och att KE måste ha misstagit sig i vad som beställts. KE:s bifogade vittnesmål föranledde enligt nämnden ingen annan bedömning. Bolaget hade alltså inte levererat fel vara varför yrkandena avsågs. Nämnden menade avslutningsvis att bolaget genom goodwill erbjudit sig att leverera persienner till KE av annat mått (som skulle passa) mot en merkostnad om 30% av priset. Nämnden förutsatte att erbjudandet kvarstod och rekommenderade KE att acceptera det. Beslutet var enhälligt.

Nämndens avgörande

Nämnden avsåg yrkandet och rekommenderade KE att anta det erbjudande som Vingåkers Glas & Ramaffär AB tidigare lämnat.

Diskussion

Här förefaller det som om nämnden använder sig av regeln om förklaringsmisstag¹²⁴ för att avgöra frågan. Nämnden menar att KE här har klart för sig vad hans vilja är (dvs. beställa persienner med ett mellanglasmått på 20 mm) men att det inte klart framgick vid beställningen, dvs. KE gör ett *förklaringsmisstag*, vilket föranleder att bolaget uppfattar att han önskar beställa en ”vanlig mellanglaspersienn” med mellanglasmåttet 25 mm. Här var bolaget i god tro, dvs. de kände inte till förklaringsmisstaget

¹²⁴ Regeln om förklaringsmisstag behandlas i kap. 3.3.1

utan trodde att KE verkligen ville beställa en mellanglaspersienn med måttet 25 mm, vilket ledde till att KE också blev bunden av sin felaktiga viljeförklaring.

5 Avslutande diskussion

En fråga som direkt infann sig, i alla fall för författaren, vid inledningen av arbetet var vilket *tillvägagångssätt* nämnden kan tänkas förfara på när den tolkar avtal mellan konsumenter och näringsidkare. Använder nämnden sig av egna metoder för avtalstolkning eller följs den praxis som finns på området? Det är främst den frågeställningen som det här arbetet har till syfte att besvara. Även om nämndens beslut inte har samma dignitet som t.ex. en prejudicerande dom från HD så får besluten ändå genomslagskraft ute i samhället, här är det av intresse att studera dess beslut samt hur motiveringarna utformas och hur dessa motiveringar förhåller sig till de tolkningsprinciper som HD tillämpar. Inte minst ur ett rättssäkerhetsperspektiv – det bör ligga i gemene mans intresse att besluten, åtminstone i större grad, överensstämmer med ”gällande rätt”, eller åtminstone att nämnden uppvisar viss *enhetlighet* i bedömningen så att lika avtal tolkas lika.

Det bör alltså finnas viss *enhetlighet* i dess bedömning, men även *förutsägbarhet* i viss mån för att inte samhällets syn på rättsmaskineriet i stort skall påverkas negativt. Det är dock enligt författarens mening en risk när rättsskipande funktioner överläts eller delegeras till förvaltningsmyndigheter. Ju fler institutioner det finns i ett samhälle som utövar rättsskipning, desto svårare är det att vidmakthålla en enhetlig rättsutövning, både vad gäller de skäl som föranleder domsluten men även det faktum att samma tvist kan få helt olika utgångar beroende på var den slits. En annan nackdel med att fler konsumenter söker sig till ARN istället för allmän domstol är att en brist på rättspraxis uppkommer. I och med att konsumenterna hellre väljer att slita sin tvist hos ARN och där får ett beslut vilket ej är vägledande leder det till en brist på samma praxis hos de svenska allmänna domstolarna. Som nämndes i det inledande kapitlet i arbetet¹²⁵ så är nämndens beslut i ett ärende inte bindande för parterna. Det kan också anföras som en nackdel med ARN jämfört med vad som skulle ha varit fallet om konsumenten istället hade väckt talan vid allmän domstol. Det framgår dock av ARN:s egna undersökningar att ca 80% av besluten trots detta efterlevs. Det är självklart en bra procentsats, men det kan inte hjälpas att det är väldigt tragiskt för de resterande 20% som står där och har fått rätt i sin sak, men ändå inte har någon rättssanktionerad möjlighet att utkräva denna rätt från motparten. Här skall man komma ihåg att konsumenten åtminstone fått klarhet i att han förmodligen har rätten på sin sida varför han kan välja att väcka talan i allmän domstol och där förmodligen kommer att få rätt i sin sak, och därigenom får rättegången betald av sin motpart och i slutändan en möjlighet att driva igenom sin rätt om motparten agerar motsträvt.

Med det sagt finns det självklart även fördelar; arbetsbelastningen på de svenska domstolarna minskar, vilket är bra med tanke på vilken

¹²⁵ Se kapitel 2.1

arbetsbelastning de befinner sig under i dagsläget. Vidare sliter ARN tvisterna utan kostnad för konsumenterna. Det är självklart en stor fördel för den enskilde, inte minst för de med begränsade ekonomiska resurser. Hade en konsument måst ta sin tvist till allmän domstol och där riskera att förlora sin talan och därigenom fått stå för hela rättegångskostnaden hade det kanske istället lett till att konsumenten undvek att få sin sak prövad. Det är inte heller bra i ett vidare perspektiv, varken för den enskilde eller samhället i stort, då det möjligen i större utsträckning hade lett till att de ledande aktörerna på marknaden hade haft lättare att få konsumenter att gå med på att sluta avtal med betingelser vilka är till nackdel för konsumenterna. Detta eftersom näringsidkarna då är mer benägna att riskera att införa avtalsvillkor som är till förmån för dem själva eftersom de vet att det är liten risk att konsumenten väcker talan i allmän domstol. En annan fördel med ARN är att tvisterna slits relativt snabbt. Från det att anmälan inkommer till myndigheten brukar det ta cirka sex månader tills beslut i frågan föreligger, självklart beroende på hur komplicerad frågan är. Det är att jämföra med att det i vissa fall kan ta upp till 8-10 år i allmän domstol där samtliga instanser skall genomarbetas och det är fråga om ett icke okomplicerat mål. Slutligen kan även som fördel anföras att om en konsument förlorar en tvist, så går det ändå att få saken prövad i allmän domstol eftersom nämndens beslut inte vinner någon rättskraft.

Om vi då inskränker våra vyer en aning och koncentrerar oss på nämndens beslut kan författaren konstatera, efter att ha gått igenom nästan 20 beslut, att det förefaller¹²⁶ som om nämnden följer den praxis som HD har slagit fast. Det framgår t.ex. av beslut 2004-2289 där nämnden hänvisar till ”gängse principer för avtalstolkning”.¹²⁷ Det framgår även av beslut 2009-9384 och 2007-0353 där nämndens bedömningar och tillvägagångssätt i hög grad korresponderar med hur avtalstolkningsmetoderna är uppbyggda och tänkta att fungera. Även om nämnden inte uttryckligen anger vilken tolkningsmetod som använts (vilket inte heller HD gör i de flesta fallen) så går det ganska lätt att uttyda ur deras bedömningar vilken metod som tillämpats och det framstår också som om nämnden har en bra enhetlighet i dess bedömning och besluten är ofta skrivna på ett metodiskt, konsekvent och pedagogiskt sätt. Författaren hade dock önskat att nämnden *som regel* företagit en skälighetsinriktad tolkningsmetod och även en norminriktad tolkningsmetod då den tolkar standardavtal. Det gör nämnden i de flesta beslut, dock inte i alla. Sedan kan det naturligtvis tänkas att nämnden faktiskt företar en sådan tolkning i ett visst fall, men att det inte skrivs ner i beslutet, vilket leder till att det framstår för en utomstående betraktare som om dessa tolkningsoperationer ej utförts och därmed inte ligger till grund för beslutet. Författaren hade alltså gärna sett att det klart framgick svart på vitt i varje beslut att en norm- och skälighetsinriktad tolkning företagits vid en tolkningsoperation. Det leder till att standardavtalen på marknaden kontrolleras och uppdateras med villkor förmånliga för konsumenten.

¹²⁶ Varför författaren använder denna formulering kommer att besvaras i nästa stycke.

¹²⁷ Se s. 47f

Om vi vidare ser till de olika besluten som har behandlats och författarens diskussioner i anslutning till dem så har en noggrann och flitig läsare uppmärksammat att det så gott som aldrig framgår i nämndens ”skäl” att nämnden *de facto* tillämpar gällande tolkningsprinciper och inte heller *vilken* tolkningsprincip som tillämpats i ett visst fall.¹²⁸ Det är med andra ord författaren själv som har analyserat nämndens ”skäl” och applicerat de gällande principerna för avtalstolkning på dessa skäl för att försöka få klarhet i hur väl de samspelar. Med det sagt ska vi i nästa stycke försöka efterforska vilka principer som har tillämpats i de olika besluten och om man kan skönja några samband.

Efter en granskning av besluten framgår det att nämnden ofta *endast* företar en språkinriktad tolkning för att bringa klarhet i ett avtal.¹²⁹ Detta hjälper inte författaren med att fastställa vilka tolkningsmetoder som nämnden använder sig av, eftersom det kan ses som självklart att man söker bringa klarhet i ett oklart avtal genom att studera orden samt meningsuppbyggnaden. Det faktum att nämnden utför den tolkningen innebär alltså inte nödvändigtvis att nämnden *faktiskt* företar *den fastställda språkinriktade tolkningsmetoden*. Det bör med andra ord finnas ett beslut där flera olika metoder har använts för att man med någorlunda säkerhet skall kunna säga att ARN i det fallet använder sig av fastställda avtalstolkningsmetoder. Om vi då ser till några andra fall så kan vi ta upp de tidigare nämnda besluten 2009-9384 och 2007-0353 samt även beslut 2007-0353 där nämnden enligt författarens mening i stor utsträckning använder sig av ett tillvägagångssätt och bedömning som överrensstämmer med fastställda avtalstolkningsprinciper, här kan man med större säkerhet säga att nämnden använder sig av samma principer vid en avtalstolkningsoperation som t.ex. HD, eller åtminstone att dess *tillvägagångssätt* och/eller *egna metoder* i stor utsträckning påminner om (och samspelar med) de fastställda principerna för avtalstolkning.

Vissa av besluten¹³⁰ är dock en aning magra i sina ”skäl” och här är det mer svåruttytt vilka bedömningsgrunder som tolkningsoperationerna vilar på. I dessa fall har nämnden företagit endast en språkinriktad tolkning av avtalen, och efter den tolkningen kommit fram till sitt beslut.¹³¹ Här hade det varit bra om nämnden företagit någon ytterligare tolkningsmetod för att ytterligare underbygga sitt argument – vilket författaren också menar hade varit möjligt i åtminstone vissa av dessa fall. I t.ex. beslut 2006-6117 som gällde frågan huruvida arbete för brunnsborrning avtalats som fast- eller löpande pris menade käranden att överenskommelsen enligt avtalet var att företaget skulle borra ner till ett djup av 60 meter till en fast kostnad. Företaget å sin sida menade att de förvisso borrar ner till 60 meters djup till fast kostnad men att borrhjulet därutöver debiteras kunden, vilket enligt deras mening klart framgick av avtalet. Här gick nämnden enbart på en

¹²⁸ Ett undantag finns som tidigare nämnts, nämligen beslut 2004-2289 där nämnden hänvisar till ”gängse principer för avtalstolkning”.

¹²⁹ Se t.ex. 2009-8159, 2006-5518 och 2002-6661. Se även tabellen på s.59

¹³⁰ Se t.ex. 2009-8159, 2007-6346 och 2006-6117

¹³¹ Detta sker i 8 fall av de 18 behandlade, dvs. i ca 45% av fallen. Se även tabellen på s.59

språkinriktad linje och avgjorde frågan med stöd av den. Författaren anser att det även hade varit möjligt att tillämpa en skälighetsinriktad/ändamålsinriktad tolkningsmetod för att ytterligare förstärka den fastställda tolkningsvarianten. Nämnden hade kunnat argumentera runt vad syftet må vara med att beställa arbetet ifråga då det enda rimliga och vettiga kan tyckas vara att käranden beställt arbetet för att få en fungerande brunn – brunnen hade inte varit någon brunn om det inte fanns vatten i den. Ett annat exempel är beslut 2009-8159 som gällde frågan huruvida visst arbete kunde anses ingå i en totalentreprenad eller ej. Käranden ansåg att parterna avtalat att även fiberoptikkablar skulle dras in i villan medan svaranden (byggföretaget) menade att de endast avtalat att *tomrör* för fiberoptikkablar skulle dras in. Nämnden företog en språkinriktad tolkning av avtalet och fann att det endast var avtalat att tomrör skulle dras in. I detta fall menar författaren att det borde ha varit möjligt att även utföra en branschinriktad tolkningsmetod för att ytterliga underbygga argumentationen (eller avfärda densamma), dvs. nämnden ser till övriga husleverantörers allmänna villkor eller övriga byggfirmors allmänna villkor huruvida kabeldragning ingår i deras avtal eller ej. Här är det en nackdel att nämndens skäl är så pass korta (vilket vi återkommer till i nästa stycke); det är alltså svårare i dessa fall att fastställa vilka tolkningsmetoder som används. Här skall läsaren dock komma ihåg att bara för att författaren anser att en viss tolkningsvariant är möjlig att tillämpa behöver det inte betyda att en allmän domstol hade gått på samma linje. Det är alltså inte så att den argumentation som författaren här byggt upp direkt visar att nämnden inte använder sig av samma metoder som en allmän domstol.

En markant skillnad mellan ARN:s *bedömningar* och allmän domstols *domskäl* är dock längden på motiveringarna. Nämnden har en tendens att hålla sina bedömningar lite väl kortfattade och det är enligt författarens mening ibland vissa saker som riskeras att, så att säga, ”läsas in mellan raderna”. Detta är lite av en fara, speciellt när det gäller dess tillförlitlighet. Om t.ex. en konsument vill gå in och studera tidigare beslut för att få klarhet i vilken möjlig framgång han kan tänkas ha med en eventuell framtida fråga så är dessa ”håligheter” en nackdel. Samtidigt skall man komma ihåg att förfarandet är kostnadsfritt för konsumenten, varför det just i detta exempel inte spelar all roll. Men med det sagt känns alltså en allmän domstols domskäl betydligt mer tillförlitliga då domstolen noggrant dokumenterar alla övervägningar och så gott som ingenting lämnas till läsarens subjektiva bedömning. Det varierar självklart även hos allmän domstol, då motiveringarna även där ibland kan vara väldigt allmänt hållna. Här vill dock författaren framhålla att det säkert inte är fallet vid själva *sammanträdet* hos nämnden, utan det är helt enkelt myndighetens arbetsmetod då dess beslut avfattas. Man skall även ta i beaktande att denna ”kritik” framförs av någon med sex år av juridiska studier i ryggen. Om man ser det från en konsuments synvinkel så är det kanske istället så att dessa relativt kortfattade ”skäl” vilka föranleder besluten istället leder till en bättre förståelse av beslutens innebörd och konsekvenser.

I vissa av nämndens beslut¹³² framgår det av konsumentens yrkande ”såsom det måste förstås” eller annan liknande formulering, detta anser författaren tyda på att yrkandena inte alltid är så precist utformade i en juridisk-teknisk mening och att nämnden då försöker ”hjälpa parten på traven”. Då det förekommer, förekommer det alltid¹³³ till *förmån* för konsumenten. Detta är självklart till stor hjälp för konsumenten då det är konsumenten som är den svagare parten i förhållandet och bolagen ofta, vad det framgår av de olika besluten, har hjälp av ett juridiskt biträde då t.ex. ett svaromål utformas och skickas in. Även i allmän domstol kan viss hjälp i detta avseende anses ingå i en domares materiella processledning, speciellt då en part inte företräds av ett ombud.

Enligt ARN:s egna undersökningar får, vilket nämndes i det inledande kapitlet i arbetet,¹³⁴ konsumenten helt eller delvis rätt i knappt 50% av ärendena. Det verkar stämma ganska bra även i de ärenden som handlar om avtalstolkning. 18 fall har behandlats och av dessa har näringsidkaren vunnit 10 fall och konsumenten har fått helt eller delvis rätt i 8 fall. Ser man lite noggrannare på besluten som har behandlats upptäcker man dock att konsumenten fått *helt rätt* i endast 3 fall av 18 och delvis rätt i resten, dvs. 5 fall av 18. Vidare framgår det att av dessa 3 fall där konsumenten fått helt rätt har rättelse från företag skett i endast 2 fall. Så vill man se det krasst så har konsumenten alltså i de fall författaren behandlat fått rätt i sin sak, samt denna rätt efterlevd, i endast 2 fall av 18, dvs. i endast 11% av fallen. Här skall man dock komma ihåg att det ofta är konsumenterna själva som utformar sina yrkanden till nämnden och att konsumenterna kanske ”gapar efter mycket”. Mer än vad som är möjligt om man ser det ur en juridisk synvinkel. Med det sagt får man kanske lägga mer vikt vid de beslut där konsumenterna endast fått delvis rätt (då de kanske istället hade fått *helt rätt* om det var så att ett juridiskt biträde hade utformat yrkandet). Ser man det på detta sätt har alltså konsumenten istället fått helt eller delvis rätt i 8 fall av 18 och av dessa 8 fall har företagen vidare efterlevt besluten i 5 fall. Alltså har konsumenten fått helt eller delvis rätt, samt denna rätt efterlevd, i 5 fall av 18, dvs. i 28% av fallen.¹³⁵

En anledning till att de siffror och procentsatser som författaren presenterar så pass kraftigt avviker från ARN:s egna undersökningar kan vara att många av besluten som handlar om avtalstolkning behandlar så kallade standardavtal. Standardavtalen är ofta utformade av erfarna jurister och så gott som ”vattentäta”. Det leder till att avtalet eller klausulen i avtalet vid prövning i allmän domstol eller hos nämnden ofta döms som klar, konsumenten har alltså svårare i dessa fall att få sin talan igenom och rätt i sin sak.¹³⁶ En annan anledning är att författaren endast lägger vikt vid de fall

¹³² Se 2008-0272, 2007-0604 & 2006-551-8

¹³³ I de beslut som behandlats i detta arbete, hur det ligger till i övrig praxis hos nämnden kan författaren självklart inte uttala sig om.

¹³⁴ Se kapitel 2.1

¹³⁵ Se även tabellen på sid. 60

¹³⁶ För beslut som berör en klausul i ett standardavtal där konsumenten inte får rätt i sin sak, se t.ex. 2010-0899, 2010-0068, 2009-8159, 2009-5757 samt 2002-6661.

där företaget också faktiskt *efterlevt* beslutet från nämnden. Slutligen framstår det även som om näringsidkaren i många fall får igenom sin talan helt enkelt därför att konsumenten inte satt sig in i avtalet nog ordentligt innan signeringen eller accepten, i dessa fall får alltså företaget rätt vid en tolkning av avtalet därför att det faktiskt klart framgår vad det är som gäller.¹³⁷

Som framgick i stycket ovan gäller många av de behandlade besluten som gäller tvister runt villkor i så kallade standardavtal dvs. avtal som är upprättade på förhand där konsumenten inte haft något inflytande över avtalets eller klausulens utformning. Även om det är svårare för en konsument att få rätt i tvister härom är det ändå bra att dessa typer av avtal kommer upp till prövning hos ARN då nämnden, vilket nämndes tidigare, i de flesta fall företar en skälighetsinriktad tolkning samt en norminriktad tolkning av avtalsbestämmelserna. Det är bra då det leder till att standardavtalen på marknaden granskas och uppdateras med villkor vilka är till förmån för konsumenterna, detta oavsett om konsumenten i det enskilda beslutet får rätt i sin sak eller ej. Benägenheten hos allmänheten att få villkor av den här typen prövade om endast allmän domstol funnits till förfogande hade nog inte varit lika hög. Dels hade kanske vissa avstått från att få sin sak prövad på grund av att tvisten rör ett litet belopp och dels hade kanske vissa andra avstått på grund av att det framstår som skrämmande att behöva stå rättegångskostnaden om man tappar sin talan.

En annan slutsats som författaren kan dra är att många av de behandlade besluten rör tvister med väldigt blygsamma belopp.¹³⁸ Här är en klar fördel med ARN jämfört med allmän domstol. Ingen eller väldigt få av dessa hade nog, om ARN inte funnits, tagit sin talan inför allmän domstol just därför att tvistebeloppet är så pass litet. En process hade blivit för dyr i förhållande till den summa parterna tvistar om, men eftersom ARN prövar tvisterna utan kostnad för konsumenterna leder det till att konsumenterna blir mer benägna att få sin sak prövad och sin rätt igenom, oavsett hur litet tvistebeloppet är.¹³⁹

Om man skall göra ett försök till någon slags sammanfattning av vad författaren kommit fram till kan först konstateras att nämnden förefaller nyttja de tolkningsprinciper som finns behandlade i juridisk doktrin och som HD och de allmänna domstolarna i övrigt använder sig av.¹⁴⁰ Det har nog dels sin förklaring i att de som sitter som ordföranden inom ARN har juridisk utbildning och tidigare erfarenhet som domare.¹⁴¹ Vidare verkar ARN fylla en viktig funktion i vårt samhälle som det ser ut idag. Arbetsbelastningen på de allmänna domstolarna hade förmodligen blivit ännu högre än vad som är fallet idag om inte ARN funnits till förfogande.

¹³⁷ Se t.ex. 2010-0068, 2009-8159 och 2009-5757

¹³⁸ Se t.ex. 2009-5757 och 2008-8411

¹³⁹ Dock måste tvistebeloppet överstiga minimisumman, se kap 2.3

¹⁴⁰ Här vill författaren dock förbehålla sig de argument som förts på sidan 54f

¹⁴¹ Se kap 2.1

Vidare hade många av de allra minsta¹⁴² tvisterna förmodligen inte kommit upp till prövning därför att konsumenten då hade tyckt att det varit alltför tidskrävande och kostsamt att få saken prövad. En annan fördel med ARN, vilket har koppling till det ovan anförda är att många av standardavtalen på marknaden dammas av och uppdateras. Det hade nog inte skett i lika stor utsträckning om inte ARN funnits. De beslut som avfattas förefaller också vara utformade på ett metodiskt och konsekvent sätt, med undantag från argumentet som anfördes på sidan 53, och det är lätt att få tag på besluten i efterhand runt det område man är intresserad av. Det har dock även visat sig att konsumenten i de beslut som författaren behandlat inte har fått rätt i de knappt 50% av besluten som ARN angav var fallet, anledningarna till detta har dock författaren försökt identifiera på s.56f.

Författaren vill avslutningsvis lovorda ARN:s administrativa enhet som verkar arbeta med ett väl genomtänkt system där nämndens beslut publiceras. Förhoppningsvis inser även de lägre instanserna inom den allmänna domstolen nyttan i att ha sina avgöranden publicerade på samma sätt som ARN, vilket författaren kan konstatera inte är fallet i dagsläget efter egna efterforskningar.¹⁴³ Gemene man kan på ett enkelt sätt få tag på besluten från myndigheten, precis som det skall vara enligt lag,¹⁴⁴ och det är inga svårigheter att finna beslut runt det område man är intresserad av. Det gör att det på ett mycket enkelt sätt är möjligt att gå in i efterhand och läsa ett beslut och därigenom efterforska vilken möjlighet man har att nå framgång med sin egen eventuella talan. Det leder även till att det enkelt går att kontrollera dömandet i efterhand.

¹⁴² Sedda till det *belopp* tvister rör

¹⁴³ Önskar man t.ex. få tag på avgöranden kopplade till 36§ AvtL så finns det ingen möjlighet att söka efter avgöranden genom att t.ex. ange "36§ AvtL" utan man måste ange *målnummer* alternativt "mekaniskt" gå igenom mål för mål.

¹⁴⁴ *Offentlighetsprincipen* kräver som bekant detta

TABELL 1, Metoder

Beslut	Parts- inrikt.	Språk	Bransch	System	Ändamål/ Skälighet	Norm	Kompl.	Utfylln.
2010-0899		(X) ¹⁴⁵	(X) ¹⁴⁵		X			
2010-0068		X			X	X		
2009-9384	X	X					X	
2009-9285		X		X	X			
2009-8159*		X						
2009-5757*		X						
2008-8411		X						
2008-4901		X			X			
2008-0272								X
2007-7334		X						
2007-6346*		X						
2007-0604		X					X	
2007-0353		X		X	X	X		
2006-6117*		X						
2006-5518		X						
2004-2289			X				X	
2002-6661		X						
2002-5189	X							

Beslut som är markerade med symbolen * är beslut där författaren anser att nämnden hade haft möjlighet att företa ytterligare tolkningsmetoder innan beslutet avkunnades.

¹⁴⁵ I detta beslut är det enligt författarens mening svårt att avgöra vilken metod som använts.

TABELL 2, Vilken part vann?

Beslut	Konsument vann	Konsument vann till viss del	NI vann	Rättelse fr. NI:s sida*	Typ av fråga/mål
2010-0899			X	-	Övrigt, Tolkning/utfyllnad av standardavtal
2010-0068			X	-	Transport, Tolkning av standardavtal
2009-9384			X	-	VVS-installation, Tolkning av E-post meddelande
2009-9285			X	-	Övrigt, Tolkning av individuellt avtal
2009-8159			X	-	Elinstallation, Tolkning av standardavtal
2009-5757			X	-	Värdepapper, Tolkning av standardavtal
2008-8411	X			X	Internetabonnemang, Tolkning av standardavtal
2008-4901		X		X	Köp av beg. bil, Tolkning av skriftligt intyg
2008-0272	X			X	Övrigt, Utfyllnad av ordersedel
2007-7334			X	-	Övrigt, Tolkning av ordersedel
2007-6346		X		Annat**	Övrigt, Tolkning av ordersedel
2007-0604		X			Övrigt, Tolkning av offert
2007-0353	X				Flyttningsuppdrag, Tolkning av standardavtal
2006-6117			X	-	Brunnsborrning, Tolkning av offert
2006-5518		X		X	Internetabonnemang, Tolkning av standardavtal
2004-2289		X		X	Köp av ny bil, Tolkning av standardavtal
2002-6661			X	-	Inkomstförsäkring, Tolkning av standardavtal
2002-5189			X	-	Köp av persienner, Tolkning av individuellt avtal.

*I de fall näringsidkaren vunnit tvisten behöver såklart ingen rättelse ske från dennes sida, dessa fall är i tabellen ovan markerade med ett grått streck.

** Näringsidkaren var i detta fall avflyttad utan eftersändning. Då motparten inte kunnat ta del av beslutet har han inte heller kunnat följa det. I realiteten leder detta dock till att konsumenten inte får någon möjlighet att kräva igenom sin rätt enligt beslutet.

Käll- och litteraturförteckning

Allmänna reklamationsnämnden praxis:

Beslut 2010-0899
Beslut 2010-0068
Beslut 2009-9384
Beslut 2009-9285
Beslut 2009-8159
Beslut 2009-5757
Beslut 2008-8411
Beslut 2008-4901
Beslut 2008-0272
Beslut 2007-7334
Beslut 2007-6346
Beslut 2007-0604
Beslut 2007-0353
Beslut 2006-6117
Beslut 2006-5518
Beslut 2004-2289
Beslut 2002-6661
Beslut 2002-5189

Förarbeten

NJA avd. II, 1906 nr.1, Ny lagstiftning om köp och byte

NJA avd. II, 1915 nr.5, Lagstiftning om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område

Förordningar

Förordning (2007:1041) med instruktion för allmänna reklamationsnämnden

Litteratur

Anders Engström m.fl. Franchising i praktiken, andra upplagan, 2005
ISBN 91-44-03770-8

Axel Adlercreutz, Avtalsrätt II, femte upplagan, 2001
ISBN 91-544-0038-4

Bert Lehrberg, Avtalstolkning, fjärde upplagan, 2006
ISBN 978-91-974962-3-0

Jan Ramberg, Christina Ramberg, Allmän avtalsrätt, åttonde upplagan, 2010
ISBN 978-91-39-20508-1

Lennart Grobgeld, Konsumenträtt, tolfte upplagan, 1999
ISBN 91-39-10304-8

Mattias Hedwall, Tolkning av kommersiella avtal, andra upplagan, 2004
ISBN 91-39-00994-7

Tidskrifter

Svensk juristtidning (SvJT) 1959, Folke Schmidt, Typfall, partsavsikt och partsculpa. Riktlinjer för avtalstolkning.

Övrigt

<http://www.arn.se/vadarARN/>

<http://www.arn.se/vadarARN/Om-namndens-beslut/>

<http://www.arn.se/vadarARN/Namndens-organisation/>

<http://www.arn.se/vadarARN/Namndens-uppgifter/>

<http://www.arn.se/vadarARN/Undantag-fran-namndens-provning/>

http://www.slao.se/allmanna_bestammelser.asp

Rättsfallsförteckning

NJA 1921 s.511
NJÄ 1941 s.563
NJÄ 1949 s.87
NJÄ 1950 s.86
NJÄ 1951 s.282
NJÄ 1952 s.184
NJÄ 1975 s.484
NJÄ 1978 s.628
NJÄ 1979 s.483
NJÄ 1983 s.865
NJÄ 1984 s.482
NJÄ 1985 s.397
NJÄ 1986 s.503
NJÄ 1992 s.403
NJÄ 1992 s.439
NJÄ 1993 s.436
NJÄ 1996 s.400
NJÄ 1997 s.382
NJÄ 2004 s.363
NJÄ 2005 s.142
NJÄ 2005 s.309
NJÄ 2009 s.672