



JURIDISKA FAKULTETEN  
vid Lunds universitet

Freja Mc Dowell

## Djursjukvård till varje pris?

Om konsumenters rättigheter vid fastställandet av priset för  
behandling av djur

JURM02 Examensarbete

Examensarbete på juristprogrammet  
30 högskolepoäng

Handledare: Eva Lindell-Frantz

Termin för examen: Period I VT17

# Innehåll

<b>SUMMARY</b>	<b>1</b>
<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>2</b>
<b>FÖRORD</b>	<b>3</b>
<b>FÖRKORTNINGAR</b>	<b>4</b>
<b>1 INLEDNING</b>	<b>5</b>
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Avgränsningar	7
1.4 Metod och material	9
1.4.1 Rättsdogmatisk metod	9
1.4.2 Analogier	13
1.4.3 Empirisk och tvärvetenskaplig metod	15
1.5 Disposition	17
<b>2 ANALOG TILLÄMPNING AV KTJL</b>	<b>18</b>
2.1 Inledning	18
2.2 Allmänt om analogier från KtjL	18
2.3 Behandling av djur	19
2.4 Slutsatser	21
<b>3 AVTAL OM VETERINÄRTJÄNSTER</b>	<b>22</b>
3.1 Inledning	22
3.2 Behörighet att sluta avtal	23
3.3 Avtalsslutet och avtalsbundenhet	26
3.4 Konsumentskydd	28
3.5 Lojalitetsplikt	30
3.5.1 En allmän princip om lojalitet	30
3.5.2 Omsorgsförpliktelse och samrådsplikt	30
3.5.3 Skyldighet att avråda och underrätta	32
3.6 Slutsatser	37

<b>4</b>	<b>PRISET FÖR TJÄNSTEN</b>	<b>41</b>
4.1	Inledning	41
4.2	Avtalat pris	41
4.3	Skäligt pris	44
4.3.1	Skälighetsbedömningen	44
4.3.2	Materialkostnader	47
4.4	Ungefärlig prisuppgift	48
4.5	Vikten av en fungerande kommunikation	50
4.6	Bevisfrågor	52
4.6.1	Bevisbörda och beviskrav	52
4.6.2	Avtalat pris	52
4.6.3	Skäligt pris	54
4.7	Oskäliga avtalsvillkor	54
4.8	Slutsatser	58
<b>5</b>	<b>SAMMANFATTANDE ANALYS OCH AVSLUTANDE REFLEKTION</b>	<b>62</b>
	<b>BILAGA A</b>	<b>66</b>
	<b>KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING</b>	<b>67</b>
	<b>RÄTTSFALLSFÖRTECKNING</b>	<b>74</b>

# Summary

During the last couple of years, a debate about increased costs for veterinary care has escalated. This paper aims to assess consumers' rights when determining the price for a veterinary treatment. The Consumers Services Act is the primary law concerning contracts between consumers and traders. Treatment of animals is derogated from the Consumers Services Act. However, the law can be applicable analogously. By using a legal dogmatic method, the legal position of veterinary care contracts, with focus on questions about the price, is examined. The material is complemented by interviews where veterinary clinics' routines and views are presented as well as by research on veterinary ethics and price communication.

The paper narrates several rules that protect consumers in the contractual relationship. For example, the Consumers Services Act contains provisions on traders' obligation to dissuade and notify consumers. The ongoing debate gives the impression that traders don't always comply with the obligations. It is also a problem that the duties are not compulsory when applied analogously and can therefore be omitted by a contract. The essay also states that it is difficult to contract a fixed price for many veterinary treatments. Consequently, the rule on reasonable price often becomes crucial. The reasonable price assessment is affected by the determination of a current price for the service and the service's type and nature.

The paper refers to several sources as support for an analogous application of the mentioned rules in the Consumers Services Act on veterinary care. The conclusion is that the rules should be appropriate to apply analogously. However, since there should always be an individual evaluation, it cannot be stated that the rules are always applicable on veterinary care. Consequently, analogies bring a fundamental problem that leads to an ambiguous legal position. The paper has also identified problems regarding the price communication between the veterinary clinic and the customer. This can lead to a breach of the rules set up in the Consumers Services Act, given that they are applicable. To prevent future conflicts, clearer guidelines and further work on improving the communication between veterinary clinics and consumers are suggested. The paper shows that it is not clear what rights a consumer has when determining a price for veterinary care. The consumer's protection is impaired when the regulations only are applicable analogously. This ambiguity, in combination with the last years' debate, results in that the paper's most important conclusion is a need for legislation for veterinary care.

# Sammanfattning

Under de senaste åren har en debatt rörande ökade kostnader för veterinärvård eskalerat. Denna uppsats syftar till att utreda konsumenters rättigheter vid fastställandet av priset för veterinärmedicinska behandlingar. Den primära lagen beträffande avtal om tjänster är konsumenttjänstlagen (1985:716) (KtjL). Behandling av levande djur är emellertid undantaget från lagens tillämpningsområde. Lagen kan dock vara tillämplig analogt. Genom användning av en rättsdogmatisk metod utreds rättsläget kring veterinärvårdsavtal, med inriktning på frågor om priset. Materialet kompletteras av intervjuer där veterinärklinikers rutiner och synpunkter presenteras samt av forskning om veterinäretik och priskommunikation.

Uppsatsen redogör för flertalet regler som skyddar konsumenten i avtalsförhållandet. Bl.a. innehåller KtjL regler om näringsidkarens skyldighet att avråda och underrätta konsumenten. Den pågående debatten ger intryck av att dessa skyldigheter inte alltid efterföljs. Det är även ett problem att plikterna, vid en analog tillämpning, får en dispositiv karaktär och kan avtalas bort. I framställningen konstateras att det är svårt att avtala om ett fast pris för många veterinärmedicinska behandlingar. Därmed blir bestämmelsen om skäligt pris ofta viktig. Skälighetsbedömningen påverkas av gängse pris för tjänsten samt tjänstens art och beskaffenhet.

I framställningen hänvisas till flera källor som stöd för en analog tillämpning av de aktuella reglerna i KtjL på veterinärmedicinska tjänster. Slutsatsen är att de regler som uppsatsen berör bör vara lämpliga att tillämpa analogt. Analogislut ska dock alltid föranledas av en individuell prövning och det kan därför inte konstateras klart att reglerna alltid är tillämpliga på behandling av djur. Detta är en grundläggande problematik med analogier som per automatik leder till ett oklart rättsläge. Uppsatsen har dessutom uppmärksammat problem rörande priskommunikationen mellan veterinärklinikerna och konsumenten. Detta kan medföra att KtjL:s regler, om de bedöms tillämpliga analogt, inte i praktiken följs av veterinärkliniker. För att förhindra framtida konflikter föreslås därför tydligare riktlinjer och ett ökat arbete för att förbättra kontakten mellan konsumenten och veterinärklinikerna. Uppsatsen visar att det är osäkert vilka rättigheter en konsument har ifråga om fastställandet av priset för behandling av djur. Konsumentens skydd försämras när reglerna enbart är tillämpliga analogt och därmed får en dispositiv karaktär. Mot bakgrund av det oklara rättsläget och de senaste årens debatt blir uppsatsens viktigaste slutsats att det finns ett behov av lagstiftning på området.

# Förord

Det sägs att tiden går fort när man har roligt. Även om det känns som evigheter sedan 17-åriga jag på skakiga ben först klev in på Juridicum har nog ingenting någonsin gått så fort. Efter fem år är det nu dags för mig att ta juristexamen. Hur stolt jag än må vara över mig själv har jag ett par personer som jag vill tacka för hjälpen längs vägen.

Först och främst vill jag rikta ett extra stort tack till min handledare Eva Lindell-Frantz för ditt engagemang och för alla värdefulla råd och synpunkter under uppsatsskrivandet. Tack till er medarbetare på veterinärkliniker som tog er tid att medverka i mina intervjuer. Tack även till Julia och Frida för er hjälp med korrekturläsning av denna uppsats.

Tack Moa, Frida, Nicolina och Karin för alla oförglömliga stunder. Utan att få ventilera, diskutera, dansa och skåla med er i både glada och svåra tider hade dessa år inte varit ens hälften så roliga. Tack mamma och pappa för att ni alltid, alltid trott på mig. För er såväl frivilliga som ofrivilliga hjälp med hästarna när tiden inte räckt till och för att ni inte en enda gång missat att fira varje avklarad tenta med godis. Utan er hade det inte gått. Tack Daniel för att du fått mig att skratta när uppsatsångesten varit påtaglig och för att du ständigt påminner mig om hur kul det är att leva.

Slutligen, tack Lund för fantastiska år!

*”You have brains in your head. You have feet in your shoes. You can steer yourself in any direction you choose. You’re on your own, and you know what you know. And you are the guy who’ll decide where to go.” – Dr. Seuss*

Lund, maj 2017

*Freja Mc Dowell*

# Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden
AVLK	Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
AvtL	Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område
Cit.	Förkortas
Ds	Departementsserien
EU	Europeiska unionen
f.	Följande sida
ff.	Följande sidor
Försl	Förslag till lag om avtal och andra rättshandlingar 1914
HD	Högsta domstolen
KKL	Konsumentköplag (1990:932)
KO	Konsumentombudsmannen
KtjL	Konsumenttjänstlag (1985:716)
Köpl	Köplag (1990:931)
MD	Marknadsdomstolen
MFL	Marknadsföringslag (2008:486)
NJA	Nytt juridiskt arkiv
PiL	Prisinformationslag (2004:347)
Prop.	Proposition
SOU	Statens offentliga utredningar

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Under de senaste åren har priset för veterinärtjänster varit omdiskuterat bland djurägare. År 2016 blossade återigen debatten gällande påstått skenande kostnader för veterinärvård upp på sociala medier. På Facebook delades historier av djurägare som vittnade om överraskande dyra fakturor efter att deras djur behövt behandlas på djursjukhus.<sup>1</sup> Bland de uppmärksammade fallen finns en påkörd hund som trots behandling avled hos veterinären. Kostnaden för veterinärbehandlingarna landade i detta fall på över 138 000 kronor.<sup>2</sup> En annan historia berör en häst som behövde läggas in för operation. Fodervärden menar att det förväntade priset för behandlingarna låg runt 95 000 kronor. När slutfakturan kom var beloppet istället omkring 150 000 kronor och fodervärden fick både belåna huset och använda sina sparpengar för att betala de oväntat höga veterinärkostnaderna.<sup>3</sup>

Den svenska veterinärvårdsmarknaden domineras idag av Evidensia och AniCura, två bolag som delvis ägs av riskkapitalbolag.<sup>4</sup> Riskkapitalbolagens intåg på den svenska veterinärmarknaden startade år 2012 och har gett upphov till såväl positiva som negativa reaktioner. Från kritiker framhålls främst en oro för att riskkapitalistbolagens övertaganden av djurkliniker kan leda till drastiska prisökningar och en risk för att djuren medvetet hålls kvar hos veterinären för att kliniken ska tjäna pengar.<sup>5</sup>

Representanter från försäkringsbranschen säger sig märka av en stor ökning av sina kostnader för skadehantering inom djurförsäkringar. Ökade kostnader för veterinärvård leder i sin tur till att försäkringspremierna för djurförsäkringar höjs.<sup>6</sup> Folksam har gjort en egen undersökning kring prissättningen på olika kliniker. I februari 2015 hävdade Folksams presschef att deras undersökning visar att kostnaderna för vård av hund och katt hos riskkapitalägda veterinärkliniker i snitt är 40 % högre än vid andra fristående kliniker.<sup>7</sup> Evidensia och AniCura har bemött kritiken och framhållit att skillnader i pris bl.a. har att göra med vilka öppettider kliniken

---

<sup>1</sup> Svenska Dagbladet: *Djurägare larmar: Skyhöga priser hos djurkliniker.*

<sup>2</sup> Svenska Dagbladet: *Hunden Elvira dog – räkningen blev 138 000.*

<sup>3</sup> Hippson: *Efter veterinärräkningen: Vi har belånat huset för att kunna betala.*

<sup>4</sup> Evidensia: *Owners* och AniCura: *Ägare.*

<sup>5</sup> Neurath & Almgren (2015) s. 264 ff.

<sup>6</sup> Svenska Dagbladet: *Djurägare larmar: Skyhöga priser hos djurkliniker.*

<sup>7</sup> Folksam: *Oskälliga prisskillnader inom djurvården.*



har, vilken specialkunskap som erbjuds och vilka typer av behandlingar som utförs. Man menar dessutom att jämförelser kan vara svåra att göra och att det finns en risk att det inte är samma behandling som jämförs enbart för att det rör sig om samma diagnos eller för att de har identiska benämningar.<sup>8</sup>

När en djurägare vänder sig till en veterinär för att få djuret behandlat ingår ett avtal avseende köp av en tjänst. Den primära lagen beträffande avtal om tjänster är konsumenttjänstlagen (1985:716) (KtjL). I 1 § 1 p. KtjL stadgas emellertid att behandling av levande djur undantas från lagens tillämpningsområde. Förutom lag (1915:218) om avtal och rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (AvtL) och lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK), som också kan tillämpas på tjänsteavtal, är KtjL den enda lagen som reglerar avtal om köp av tjänster. Det faktum att KtjL är den enda lagen på området gör att det kan vara lämpligt att tillämpa lagen analogt på avtal om tjänster som faller utanför dess egentliga tillämpningsområde.<sup>9</sup> I motiven till KtjL nämns också att lagen kan användas analogt på behandling av djur. Det är dock inte klart i vilken utsträckning analogier kan göras.<sup>10</sup> Det finns därmed inte någon direkt tillämplig lag i dessa fall och vid sidan av eventuella analogier präglas området av avtalsfrihet.

Stigande veterinärkostnader leder till att försäkringspremierna höjs och att det följaktligen blir allt dyrare att teckna och inneha djurförsäkringar. Jag har haft egna hästar i 15 år och vet hur dyrt det är med både veterinärvård och försäkring. Höjda försäkringspremier ökar risken för att djurägare låter bli att försäkra sina djur vilket i sin tur kan påverka djurskyddet. Många hästägare, som främst är bosatta i södra Sverige, väljer numera att åka till universitetssjukhuset för stora djur i Danmark.<sup>11</sup> Bekanta till mig vittnar om att priset för samma kompetens och behandling upplevs som betydligt lägre på andra sidan sundet. Bristen på klar lagreglering avseende vad som gäller ifråga om prissättning av veterinärtjänster sammantaget med de senaste årens uppmärksammade debatt har fått mig att fundera på vad det egentligen är som gäller när man lämnar in sitt djur till djursjukhuset för behandling. Hur bestäms avtalsinnehållet när KtjL inte är direkt tillämplig och vad gäller egentligen beträffande priset?

---

<sup>8</sup> Hippson: *Efter veterinärräkningen: Vi har belånat huset för att kunna betala* och AniCura: *AniCura svarar på frågor från djurägare på Facebookgruppen Vetbase.*

<sup>9</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 93.

<sup>10</sup> SOU 1979:36 s. 109 och 121. För närmre redogörelse se avsnitt 1.4.2 och kapitel 2.

<sup>11</sup> Universitetshospitalet for Store Husdyr ligger i Taastrup utanför Köpenhamn.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med denna uppsats är att klargöra rättsläget beträffande några specifika frågor som rör avtal om veterinärvård. Uppsatsen fokuseras på frågeställningar om priset på tjänsten och syftet innefattar att utreda vad som åligger parterna i förhållande till prissättningen.

I uppsatsen undersöker jag hur avtalet för veterinärtjänster ingås och vilka karaktäristiska drag som finns för dessa avtal. Syftet omfattar att utreda när ett pris anses följa av avtalet och vad som annars gäller vid avsaknad av avtalat pris. Avtalsrätten innehåller regler som möjliggör att avtal, under vissa förutsättningar, kan jämkas. För att utreda när detta skulle kunna aktualiseras för veterinärtjänstavtalens del behandlar framställningen översiktligt relevanta regler om jämkning. Uppsatsens syfte inrymmer även ett de lege ferenda perspektiv där ett eventuellt behov av en reform diskuteras.

Framställningens övergripande syfte kan sammanfattas i följande frågeställning: Vilka rättigheter har konsumenter ifråga om fastställandet av priset för veterinärtjänster?

För att besvara huvudfrågan krävs att följande delfrågor utreds:

- Hur ingås ett avtal om behandling av djur?
- Vilket skydd ges konsumenten i avtalsförhållandet?
- När anses ett pris följa av avtalet?
- Vad gäller vid avsaknad av avtalat pris?
- Under vilka förutsättningar kan avtalet jämkas?
- Är rättsläget tillfredsställande eller finns det behov av förändring?

## 1.3 Avgränsningar

Av utrymmesskäl har en rad avgränsningar behövts göras. I KtjL har tjänster som rör behandling av levande djur undantagits. I denna framställning ligger fokus främst på veterinärmedicinsk behandling. De slutsatser som förs fram gäller i stort för alla olika typer av behandlingar av djur. Annat än veterinärmedicinska behandlingar, som t.ex. trimning av hund, berörs dock inte.

Framställningen har ett uttalat konsumentperspektiv. Det förekommer även att näringsidkare lämnar in djur till veterinären men uppsatsen begränsas till att utreda konsumentens rättigheter i avtal om veterinärvård. Denna

avgränsning har gjorts då mycket av den kritik som framförts kommer från konsumenter och då konsumenter oftare än näringsidkare intar en underlägsen ställning i förhållande till den som tillhandahåller veterinärvården.

Uppsatsens syfte preciseras till att behandla konsumentens rättigheter i förhållande till priset för behandling av djur. Konsumenten har även skyldigheter i detta avseende, främst bestående i att betala priset. Innebörden av denna skyldighet kommer inte beröras mer än i den mån att uppsatsen avser att utreda vilket pris konsumenten ska betala.

Avtal blir inte sällan föremål för tolkning. Någon närmre redogörelse för avtalstolkning i allmänhet sker inte i uppsatsen. Dock förekommer vissa resonemang om avtalstolkning när veterinärklinikernas prislister och dess del som avtalsinnehåll ska analyseras.

I AvtL finns flera grunder för ett avtals ogiltighet. Det kan tänkas att dessa regler kan aktualiseras vid avtal om veterinärvård för att på så sätt ogiltigförklara avtalet. AvtL:s regler om ogiltighet kommer dock inte att beröras närmre i framställningen. AvtL:s generalklausul, 36 § AvtL, återoppar ofta vid sidan av reglerna om ogiltighet. Denna regel kommer att behandlas översiktligt för att illustrera när ett avtal om veterinärvård, med hänvisning till priset, kan komma att jämkas. De rättsföljder som i övrigt kan aktualiseras av att avtalet jämkas eller lämnas utan avseende kommer inte beröras närmre då detta faller utanför uppsatsens syfte. Detsamma gäller för de rättsföljder som aktualiseras om fullmäktigen överskrider sin behörighet vid ingåendet av ett avtal om veterinärmedicinsk behandling.

En intressant fråga som, av utrymmesskäl, inte heller kommer att beröras är konkurrensrättens påverkan på prissättning av veterinärtjänster. Inte minst med tanke på den debatt som förs om riskkapitalbolagens allt större marknadsandelar är detta något som hade varit värt att behandla. Denna forskningsuppgift får dock överlåtas på någon annan. Uppsatsen kommer inte heller att beröra hur offentlighetsregler kan påverka priset på veterinärvård. Offentlighetsreglering sätter upp ramar för hur veterinärvård ska bedrivas, etiskt och medicinskt. T.ex. kan krav på vårdhygien och restriktiv antibiotikaanvändning påverka priset. Av utrymmesskäl och då detta faller utanför framställningens syfte kommer emellertid offentlighetsreglering av veterinärvård inte att beröras närmre.

Behandling av djur leder ofta till ett behov att utföra tilläggstjänster. Detta påverkar det slutliga priset på veterinärtjänsten. Av utrymmesskäl kommer dock inte reglerna för tilläggstjänster behandlas.

## 1.4 Metod och material

### 1.4.1 Rättsdogmatisk metod

I denna uppsats har jag använt mig av en rättsdogmatisk metod för att fastställa vad som utgör gällande rätt. Hur den rättsdogmatiska metoden ska definieras råder det delade meningar om i doktrinen. Som vägledning har bl.a. Kleinemans<sup>12</sup> kapitel om rättsdogmatisk metod använts.<sup>13</sup> Kleineman anger att den rättsdogmatiska metodens syfte ofta beskrivs vara att lösa ett rättsligt problem genom att applicera en rättsregel på detta. För att uppnå syftet används de allmänt accepterade rättskällorna, såsom t.ex. lagstiftning, rättspraxis, lagförarbeten och doktrin.<sup>14</sup>

Rättskällorna som används för att besvara rättsfrågor kan enligt Peczenik<sup>15</sup> delas in i tre olika grupper; de som *skall* beaktas, de som *bör* beaktas och de som *får* beaktas.<sup>16</sup>

Nationella lagar tillhör den grupp rättskällor som skall användas vid fastställandet av gällande rätt.<sup>17</sup> AvtL har därför använts för att fastställa gällande rätt kring veterinärtjänstavtalet. Då AvtL inte besvarar frågor om avtalets materiella innehåll, såsom exempelvis vad som gäller ifråga om priset, behöver dock ledning sökas i fler källor.<sup>18</sup>

Bland källor som bör beaktas finns prejudikat, förarbeten och en del sedvanerättsliga regler.<sup>19</sup> Prejudikat har bl.a. använts för att besvara frågor om bevisbördans placering i olika situationer. Förarbeten till KtjL har använts i stor omfattning, både för att precisera innebörden av lagens bestämmelser men också för att tolka eventuella möjligheter att tillämpa lagen analogt. Då det saknas direkt tillämplig lag och praxis som täcker alla mina frågeställningar har även andra källor än dessa behövt användas.

Då materialet angående regleringen av behandling av djur är begränsat är Bengtssons<sup>20</sup> två promemorior *Ds 2008:55 Bör konsumenttjänstlagen utvidgas?* Och *Ds 2009:13 Konsumenttjänster m.m. viktiga för*

---

<sup>12</sup> Jan Kleineman, professor i civilrätt vid Stockholms universitet.

<sup>13</sup> Kapitel 2 (s. 21-45) i Korling & Zamboni (2013), citeras Kleineman (2013).

<sup>14</sup> Kleineman (2013) s. 21.

<sup>15</sup> Aleksander Peczenik, professor i allmän rättslära vid Lunds universitet.

<sup>16</sup> Peczenik (1980) s. 48 f.

<sup>17</sup> Peczenik (1980) s. 49.

<sup>18</sup> Se Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 40 f. där det stadgas att AvtL innehåller regler om slutande av avtal, fullmakt, rättshandlingars ogiltighet och några allmänna bestämmelser.

<sup>19</sup> Peczenik (1980) s. 49.

<sup>20</sup> Bertil Bengtsson, professor i civilrätt.

framställningen. I promemoriorna diskuteras en eventuell utvidgning av KtjL. Förutom att rättsläget kring veterinärtjänster i förhållande till KtjL klargörs är behandling av djur en av de tjänstetyper som Bengtsson föreslår ska omfattas av en utvidgad KtjL. Promemoriorna har dock inte resulterat i någon lagstiftning.<sup>21</sup> Frågan är därmed vilken betydelse de kan sägas ha och vilka faror det finns med att använda dessa promemorior som rättskällor. En departementspromemoria publiceras i Departementsserien (Ds) och kan tas fram av regeringskansliet. Även om uppdraget kan ges till en utomstående person eller myndighet räknas promemorior som en intern produkt. Uppdraget brukar beskrivas i en mer kortfattad promemoria som utarbetats av ett departement. Vanligtvis ges inga mer direktiv från regeringen.<sup>22</sup> Arbetet sker som bekant inte alltid internt inom departementet. Det förekommer även att en utomstående enmansutredare utarbetar en promemoria, vilket är fallet i både Ds 2008:55 och Ds 2009:13. En del remissinstanser menar att det är otillräckligt med en enmansutredning när det rör mer komplicerade ärenden. Denna typ av kritik framfördes mot Ds 2008:55 av Uppsala universitet under remissbehandlingen.<sup>23</sup>

Vilken självständig betydelse en promemoria tillerkänns kan påverkas av i vilken utsträckning det hänvisats till den i olika prejudikat. Ofta åberopas promemorior vid sidan av en proposition för att stödja påståenden om hur en viss bestämmelse bör tolkas och tillämpas. Det förekommer också att en promemoria åberopas utan hänvisningar till andra förarbeten för att ge stöd till ett resonemang om en lagregels syfte eller underbygga ett påstående om gällande rätt. Även i fall då en promemoria inte har lett till någon lagstiftning kan dess innehåll vara värdefullt i diskussionen avseende vad som är att anse som gällande rätt.<sup>24</sup> Sammanfattningsvis kan sägas att det i utredningar avseende vad som är att anse som gällande rätt är vanligt förekommande med hänvisningar till promemorior, oftast för att redogöra för förarbeten till en lag. Inte alltför sällan används också promemorior som ensam källa för ett påstående om vad som utgör gällande rätt.<sup>25</sup>

Den karaktär som promemorior har leder, enligt Bengtsson, till att denna har vissa naturliga brister som rättskälla betraktat. För det fall ett ärende behandlas brådskande finns risk att fokus läggs på den fråga som ska besvaras och utredas och att den juridiska analysen av gällande rätt behandlas förenklat och på ytan. De besparingar som belastar promemorior kan leda till att det finns sakkunniga eller andra experter som inte medverkat

---

<sup>21</sup> Prop. 2011/12:28 s. 19 f.

<sup>22</sup> Bengtsson (2010) s. 106.

<sup>23</sup> Bengtsson (2010) s. 107 f.

<sup>24</sup> Bengtsson (2010) s. 114 f.

<sup>25</sup> Bengtsson (2010) s. 116.

i arbetet som hade kunnat tillföra värdefulla synpunkter. Promemorior värde som rättskälla är självklart individuellt och beror på ämnet, författaren, tidsramen och arbetets eventuella politiska prägel.<sup>26</sup>

Jag har varit uppmärksam på den allmänna kritik som kan anföras mot promemorior värde som rättskälla betraktat. Jag anser ändå att det som framförts i Ds 2008:55 och i Ds 2009:13 bör tillmätas betydelse i analysen av de frågeställningar som behandlas i denna uppsats. Detta har sin bakgrund i att regeringen uttalat att det som framförs i Ds 2009:13 kan användas som vägledning och få genomslag även om promemorian inte föranlett något förslag till lag.<sup>27</sup> Även i praxis har hänvisningar gjorts till promemoriorna, vilket stärker dess värde som rättskälla.<sup>28</sup>

Doktrin tillhör den grupp rättskällor som får användas.<sup>29</sup> Doktrin har använts som komplement till övriga rättskällor för att ge en mer heltäckande och nyanserad bild av rättsläget.

Bland gruppen källor som får användas finns bl.a. domar från tingsrätter och hovrätter samt andra svenska beslut, som inte har samma inflytande som prejudikat ifrån Högsta domstolen (HD).<sup>30</sup> I framställningen används underrättspraxis, i avsikt av praxis från högre rätt, för att belysa hur dessa domstolar har behandlat frågor om priset för behandling av djur och KtjL:s tillämplighet på veterinärmedicinska tjänster. I sökning av rättsfall har databasen Karnov använts. Här har sökorden konsumenttjänstlag\* och veterinär\* använts för att hitta relevanta fall som berör KtjL:s tillämplighet på veterinärmedicinska behandlingar. Då Karnov inte tillhandahåller alla rättsfall från underrätterna har även Bispode Infotorg Juridik utnyttjats. Även här har jag använt sökorden konsumenttjänstlag\* och veterinär\*. Även andra sökord som veterinär\*, behandling\* och pris\* har kombinerats för att fånga upp fall där KtjL eventuellt inte nämnts.

Även beslut från andra myndigheter än domstolar kan användas som rättskälla.<sup>31</sup> I framställningen har beslut från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) använts. ARN är en statlig myndighet som, enkelt och skyndsamt, prövar vissa konsumenttvister. Besluten är inte bindande utan kan sägas utgöra en rekommendation om hur tvisten ska lösas. Det går därför inte att driva igenom ett beslut från ARN. ARN:s

---

<sup>26</sup> Bengtsson (2010) s. 117 f.

<sup>27</sup> Prop. 2011/12:28 s. 20.

<sup>28</sup> Se bl.a. NJA 2011 s. 600 om tandläkarvård och Svea hovrätts dom 2016-11-04 i mål T 1864-16 om behandling av djur.

<sup>29</sup> Peczenik (1980) s. 50.

<sup>30</sup> Peczenik (1980) s. 50.

<sup>31</sup> Se Sandgren (2015) s. 40.

beslut går inte att överklaga men det finns viss möjlighet att begära omprövning av beslutet. I praktiken rättar de flesta företag sig efter ARN:s beslut.<sup>32</sup> Enligt ARN:s hemsida ligger den senaste sammanställningen över företagens följsamhet på 81 %.<sup>33</sup>

Kleineman framhåller att rättskällorna inte bara ska presenteras utan dessutom analyseras för att korrekt spegla gällande rätt.<sup>34</sup> Rättskällorna analyseras därför fortlöpande i denna framställning. Dessutom avslutas varje kapitel med ett avsnitt med slutsatser. Kleineman beskriver även rättsdogmatiken ur ett juridiskt argumentationsperspektiv. Här görs åtskillnad på bunden och fri argumentation där den bundna argumentationen strikt beaktar rättskällevärdet medan den fria argumentationen tillåts innehålla argument om skälighet och rättvisa. Som exempel tar Kleineman upp 36 § AvtL, som han menar tillåter en mer fri argumentation.<sup>35</sup> Rättsdogmatiken tillåter även en friare argumentation när frågan hur en viss regel i framtiden bör utformas behandlas. Det sista ordet tillfaller dock alltid en domstol, t.ex. Högsta domstolen.<sup>36</sup>

Den metod som använts i uppsatsen för att fastställa gällande rätt kan benämnas som *konstruktiv rättsdogmatik de lege lata*. Enligt Lambertz<sup>37</sup> innebär denna metod en analyserande och konstruktivt orienterad forskning rörande ett specifikt regelsystem, i första hand inriktad på att lägga fast innebörden av detta regelsystem och dess enskildheter.<sup>38</sup> Uppsatsens syfte är även att undersöka om det finns ett behov av reform. Ett sådant perspektiv, ofta benämnt *de lege ferenda*, betraktas ofta som icke vetenskapligt av en del forskare. Lambertz menar dock att detta kan falla in under något som han beskriver som *konstruktiv rättsdogmatik de lege ferenda* där forskningen i första hand är inriktad på att ge övervägda rekommendationer om hur regelsystemet borde ändras.<sup>39</sup> Även om den rättsdogmatiska metoden inte skulle anses innefatta ett *de lege ferenda* perspektiv är argumentation *de lege ferenda* förekommande. Genom att använda lagförslag och förarbeten kan man hänvisa till hur det faktiskt argumenteras till stöd för lagstiftning.<sup>40</sup> Kleineman menar även att rättsdogmatiken kan användas för att kritisera rättsläget och argumentera för förändringar.<sup>41</sup> I uppsatsens avslutande analyskapitel åläggs ett *de lege ferenda* perspektiv,

---

<sup>32</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 237 f.

<sup>33</sup> Allmänna Reklamationsnämnden: *Rekordmånga följer ARN:s beslut (2016-05-24)*.

<sup>34</sup> Kleineman (2013) s. 26.

<sup>35</sup> Kleineman (2013) s. 27.

<sup>36</sup> Kleineman (2013) s. 30.

<sup>37</sup> Göran Lambertz, f.d. justitiekansler och justitieråd.

<sup>38</sup> Lambertz (2002) s. 265.

<sup>39</sup> Lambertz (2002) s. 265.

<sup>40</sup> Se Hellner (1975) s. 401.

<sup>41</sup> Kleineman (2013) s. 24.

där rättslägets framtid diskuteras. Detta perspektiv kompletteras av en kritisk undersökning som syftar till att utreda om det aktuella rättsläget är tillfredsställande.<sup>42</sup> Bengtssons promemorior får här stor betydelse då de används som underlag och utgångspunkt för en argumentation de lege ferenda.

Det huvudsakliga syftet med framställningen är att utreda rättsläget beträffande konsumentens rättigheter, i förhållande till prissättning, i ett avtal om veterinärtjänster. Även om uppsatsens syfte utgår från konsumentens perspektiv är det viktigt att framställningen är så objektiv och opartisk som möjligt samt att all relevant fakta, som kan gynna såväl konsumenten som näringsidkaren, förs fram. Det ska dock framhållas att en helt objektiv framställning kan vara omöjlig att producera. Ämnesvalet har sin bakgrund i den kritik som har förts fram av framförallt konsumenter mot veterinärkliniker. Det har därför varit viktigt att ge utrymme åt veterinärsidans perspektiv och synsätt. Min ambition har hela tiden varit att ge en så balanserad och neutral bild som möjligt av den problematik som behandlas i uppsatsen.

## 1.4.2 Analogier

Den primära lagen beträffande avtal om tjänster är KtjL. Då tjänsten ”behandling av levande djur” uttryckligen är undantaget från KtjL:s tillämpningsområde har jag varit tvungen att ta ställning till i vilken utsträckning lagen kan användas analogt på denna typ av avtal.

Enligt Hellner, Hager och Persson<sup>43</sup> bör analogier ifrån lagregler, och ibland från rättspraxis, användas i första hand vid avsaknad av ledande lagstiftning och rättspraxis. Argumentet för användning av analogislut är att det leder till rättvisa, då liknande fall kan behandlas lika. Förarbeten och domskäl kan ge vägledning om när analoga tolkningar är lämpliga. Analogier med stöd av lagstiftarens anvisningar kan sägas vara mer riktiga än egna subjektiva bedömningar. Avslutningsvis anför Hellner m.fl. att det väsentliga kriteriet för användning av analogier är att det finns ett funktionellt sammanhang. Om en analogi inte kan stödjas på en funktionell grund bör rättsläget istället konstateras oklart.<sup>44</sup> En laganalogi innebär att man lånar en rättsregel och tillämpar denna på ett problem som faller utanför regelns tillämpningsområde.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> Kleineman (2013) s. 39.

<sup>43</sup> Jan Hellner, professor i civilrätt vid Stockholms universitet, Richard Hager, docent i civilrätt vid Uppsala universitet och Annina H. Persson, professor i rättsvetenskap med inriktning mot civilrätt vid Örebro universitet.

<sup>44</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 27.

<sup>45</sup> Strömholm (1996) s. 457.



Analogislut kan ibland ge uttryck för allmänna rättsgrundsatser.<sup>46</sup> En allmän rättsgrundsats kan också beskrivas med begreppet allmän rättsprincip. I uppsatsen kommer begreppen rättsgrundsats och rättsprincip användas synonymt för att beskriva när en regel kan ges betydelse utanför lagens direkt tillämpliga rättsområde.<sup>47</sup> Rättsprinciper är inte alltid allmänna utan kan vara gällande inom ett begränsat rättsområde.<sup>48</sup> T.ex. gäller allmänna avtalsrättsliga principer för avtal om veterinärtjänster.<sup>49</sup> Det kan emellertid vara svårt att avgöra om en viss regel ger uttryck för en allmän avtalsrättslig princip. Principerna kan exempelvis bestå av analogier från köplagen (1990:931) (KöpL), konsumentköplagen (1990:932) (KKL) samt KtjL. Ramberg<sup>50</sup> varnar dock för att köprättsliga regler inte alltid är lämpliga att tillämpa på tjänsteavtal. Att göra analogier från konsumentlagstiftning på kommersiella avtal bör göras med försiktighet.<sup>51</sup>

I den här framställningen används främst KtjL som källa för eventuella analogislut. I propositionen till KtjL uttalas att lagen till stor del bygger på vad som kan anses utgöra generellt gällande oskriven rätt inom tjänsteområdet. KtjL borde därför kunna tillämpas analogt utanför dess tillämpningsområde.<sup>52</sup> Att analogislut från KtjL kan vara lämpliga på behandling av djur motiveras av att ju närmre tjänsten ligger lagens tillämpningsområde, desto mer lämpar sig analogislut.<sup>53</sup> Behandling av djur har specifikt benämnts som en sådan närliggande avtalstyp där KtjL bör kunna tillämpas analogt.<sup>54</sup> Dessutom är det vanligt förekommande, åtminstone i ARN:s praxis, att KtjL tillämpas analogt på tjänster som inte

---

<sup>46</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 27.

<sup>47</sup> Se Hellner (1999) s. 111 om räckvidden för analogier som ger uttryck för en allmän rättsgrundsats och Ramberg & Ramberg (2016) s. 24 som stadgar att när en specifik lag ger uttryck för en allmän princip är det vanligt att tillämpa regeln utanför lagens tillämpningsområde. Se även prop. 2011/12:28 s. 19 där regeringen uttalar att KtjL ger uttryck för allmänna civilrättsliga principer på tjänsteområdet som kan åberopas av konsumenten om inget annat följer av avtalet.

<sup>48</sup> Principerna kan t.ex. benämnas som avtalsrättsliga, obligationsrättsliga eller civilrättsliga.

<sup>49</sup> Se Ramberg (2005) s. 66 där det stadgas att i avsaknad av kontraktstext får ledning sökas i allmänna avtalsrättsliga principer.

<sup>50</sup> Christina Ramberg, professor i civilrätt vid Stockholms universitet.

<sup>51</sup> Ramberg (2005) s. 66 och Hellner, Hager & Persson (2015) s. 93 f.

<sup>52</sup> Prop. 1984/85:110 s. 142. Se även ARN 2003-1168 där nämnden uttalar att bestämmelserna i KtjL i viss omfattning kan anses bygga på allmänna obligationsrättsliga principer för avtalsförhållanden där en näringsidkare tillhandahåller en tjänst åt en konsument.

<sup>53</sup> Johansson (2013) s. 85.

<sup>54</sup> Se SOU 1979:36 s. 108 f och 121 där en analogisk tillämpning sägs kunna komma på fråga för de tjänster som behandlas i framställningens avsnitt 3.4.2 (däribland behandling m.m. av djur), Ds 2009:13 s. 126 där Bertil Bengtsson benämner att analogier när det gäller behandling av djur kan verka särskilt närliggande och Johansson (2013) s. 85 där det nämns att behandling av djur är en tjänst som ligger på gränsen till KtjL.

ligger inom lagens direkta tillämpningsområde.<sup>55</sup> Även i domstol åberopas lagen utanför dess egentliga tillämpningsområde.<sup>56</sup> I underrättspraxis har KtjL tillämpats analogt på veterinärtjänster.<sup>57</sup> En närmre motivering och redogörelse för analogislut till veterinärtjänster görs i avsnitt 2.3.

Då det till stor del saknats rättspraxis som direkt berör just veterinärtjänster har analogier från rättspraxis och andra beslut behövts göras. Hellner m.fl. uttrycker att analogier från rättspraxis bör användas vid sidan om laganalogier när det saknas lagstiftning och stadgad rättspraxis som ger ledning.<sup>58</sup>

### 1.4.3 Empirisk och tvärvetenskaplig metod

I denna uppsats använder jag mig inte enbart av en rättsdogmatisk metod. För att återkommande koppla juridiken till praktiken har annat material än rent juridiskt använts. Jag anser att det är viktigt att belysa hur prisfrågor behandlas ute på veterinärkliniker och vilka andra faktorer som påverkar hur reglerna tillämpas i praktiken.

Jag har genomfört intervjuer för att skapa mig en bild av hur prisfrågor i praktiken hanteras och regleras, vid köp av veterinärtjänster. Intervjumetoden faller utanför rättsdogmatikens område då den saknar stöd i accepterade rättskällor.<sup>59</sup> Istället betecknas användandet av intervjuer som en empirisk metod.<sup>60</sup> Enligt Sandgren<sup>61</sup> kan empiriskt material, som komplement, ge rättsvetenskapen en ökad slagkraft.<sup>62</sup> Beträffande intervjuer anser Sandgren det vara viktigt att bestämma syftet med metoden. Här görs skillnad mellan att genomföra ett fåtal intervjuer för att redovisa ett par personers synpunkter i en viss fråga och en större statistisk granskning där enkäter används för att presentera ett resultat som anses representativt.<sup>63</sup>

Syftet med intervjuerna har varit att tillföra ett praktiskt perspektiv på uppsatsens frågeställningar, inte att nå ett resultat som är representativt för hela veterinärbranschen. Intervjuerna avser därför inte att beskriva någon mer allmänt gällande verklighet hos veterinärkliniker. Istället används

---

<sup>55</sup> Johansson (2013) s. 86. Här hänvisas till ARN 2003-1168 där nämnden uttalar att bestämmelserna i KtjL har kommit att i stor utsträckning tillämpas analogt på sådana fall som inte direkt omfattas av lagens tillämpningsområde.

<sup>56</sup> Munukka (2007) s. 323. Se fotnot 3 där det hänvisas till en rad rättsfall.

<sup>57</sup> Se Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14.

<sup>58</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 27.

<sup>59</sup> Kleineman (2013) s. 29.

<sup>60</sup> Sandgren (2015) s. 49 ff.

<sup>61</sup> Claes Sandgren, professor i civilrätt vid Stockholms universitet.

<sup>62</sup> Sandgren (1995/1996) s. 728.

<sup>63</sup> Sandgren (2015) s. 51.

intervjusvaren för att belysa vilka rutiner som kan finnas avseende prisinformation och kundkommunikation hos veterinärer.

Intervjuerna i denna uppsats har genomförts med medarbetare på tre olika veterinärkliniker. De frågor som ställts återfinns i Bilaga A i slutet på uppsatsen. I uppsatsen kommer svaren, efter önskemål från de intervjuade, att redovisas anonymt och veterinärklinikerna benämns som klinik A, B och C.

Intervjuerna har genomförts genom mail-konversationer. Jag är medveten om att det har fördelar att istället genomföra intervjuer i fysisk närvaro. Det är då enklare att uppfatta tonlägen och att ställa relevanta och kompletterande följdfrågor. Trots detta anser jag att intervjusvaren är användbara i framställningen. De frågor som ställts är generellt av enklare karaktär där klinikens rutiner har efterfrågats. Jag har valt att i framställningen av vad som framkommit, så långt det varit möjligt, använda de intervjuades egna ord och fraser för att inte ändra innebörden i svaren. De intervjuade har dessutom haft möjlighet att kontrollera den färdiga texten för att på så sätt säkerställa att jag uppfattat deras svar på ett korrekt sätt. Då syftet med intervjuerna endast varit att ge exempel på hur olika pris- och kommunikationsfrågor kan behandlas avser de inte att ge en heltäckande bild av hur det alltid eller ens oftast ser ut i praktiken. Intervjuerna har dessutom fyllt en funktion för framställningens objektivitet genom att frågeställningarna betraktats även ur veterinärklinikernas synvinkel.

Vid sidan om intervjuerna har även veterinärklinikernas hemsidor och diverse tidningsartiklar använts som källor för att anknyta till framställningens praktiska perspektiv. Uppsatsen har även inslag av en tvärvetenskaplig metod då material om veterinäretik använts vid sidan av de juridiska källorna. Att använda fakta från andra vetenskapsområden medför att rättsläget kan granskas ur olika perspektiv. Materialet kan också användas för att utreda om rättsläget bör förändras. Genom att tillföra information om etik och kommunikation knyts det juridiska ämnet an till den verklighet där avtal om veterinärmedicinsk behandling ingås.<sup>64</sup> Tannenbaums<sup>65</sup> bok om veterinäretik har använts för att belysa vikten av en fungerande kommunikation, inte minst i förhållande till frågor om priset.

---

<sup>64</sup> Gräns (2013) s. 429 f.

<sup>65</sup> Jerrold Tannenbaum, professor emeritus i veterinary ethics and law vid University of California Davis.

## 1.5 Disposition

Framställningen följer en disposition där analysen sker löpande. Efter varje kapitel analyseras det presenterade materialet och uppsatsen avslutas med en sammanfattande analys där framställningens slutsatser presenteras. En annan metod hade varit att istället spara analysen till slutet av uppsatsen. Även om detta sätt kan uppfattas enklare för läsaren har jag valt en löpande analys. Då mycket av det presenterade materialet består av allmän fakta kring avtal och tjänster ger det en tydlighet att i varje kapitel koppla samman materialet med veterinärmedicinska tjänster i en del jag valt att kalla slutsatser.

Efter detta inledande kapitel följer en grundlig redogörelse av förutsättningarna för att tillämpa KtjL analogt, både rent allmänt och för behandling av djur specifikt. KtjL innehåller regler om köp av tjänst mellan näringsidkare och konsument och är den enda lagen på tjänsteområdet. Beträffande priset är bestämmelsen i 36 § KtjL central. Prisbestämmelsen redogörs för i kapitel 4. Lagen innehåller dock fler regler som kan påverka veterinärtjänstavtalet. Det är därför viktigt att redan i inledningen av uppsatsen utreda om och i vilken omfattning lagen kan tillämpas analogt på veterinärmedicinska tjänster.

I uppsatsens kapitel 3 lämnas en allmän redogörelse för de regler och bestämmelser som gäller för veterinärtjänstavtalet. Kapitlet behandlar frågan om vem som har behörighet att sluta avtal å företagets vägnar och redogör även för olika exempel på hur avtal kan slutas. Dessutom behandlas olika marknadsrättsliga regleringar som skyddar konsumenterna i avtalsförhållanden. Slutligen utreds också i vilken utsträckning parterna har att agera lojalt mot varandra.

Kapitel 4 handlar om prissättning och priset för tjänsten. Kapitlet inleds med en allmän redogörelse för prisbestämmelsen i 36 § KtjL. I kapitlet behandlas även frågorna när ett pris kan anses följa av avtalet och vad som annars är att betrakta som ett skäligt pris. Kapitlet innehåller därtill en redogörelse för de bevisfrågor som kan aktualiseras i samband med en tvist om priset. Relevanta grunder för jämkning av veterinärtjänstavtalet presenteras också.

Uppsatsen avslutas med ett analyskapitel där svaren på frågeställningarna sammanfattas, diskuteras och analyseras. I detta kapitel läggs speciellt fokus på frågan om rättsläget är tillfredsställande eller om en reform anses berättigad.

## 2 Analog tillämpning av KtjL

### 2.1 Inledning

I avsnittet om metod och material berördes analogier. Analogier kan användas vid avsaknad av direkt tillämplig lagstiftning och rättspraxis. Analogier kan också göras för att argumentera för att en viss regel ger uttryck för en allmän avtalsrättslig princip eller en allmän rättsgrundsats.<sup>66</sup> KtjL behandlar köp av tjänst mellan näringsidkare och konsument och är, trots att behandling av djur är undantaget från lagens tillämpningsområde, den lag som ligger närmast tjänster om veterinärmedicinsk behandling. I detta kapitel ska frågan om KtjL kan tillämpas analogt på behandling av djur besvaras.

### 2.2 Allmänt om analogier från KtjL

En analog tillämpning av en lagregel innebär att bestämmelsen tillämpas utanför dess tillämpningsområde.<sup>67</sup> Som påpekats öppnar motiven till KtjL upp för att KtjL kan användas analogt på andra tjänster än de som lagen avser. Det slutliga ställningstagandet lämnas dock till rättstillämpning och doktrin.<sup>68</sup> I doktrin ges förslag på en del tjänster, som är närliggande de tjänster som omfattas av lagen, där analogier från KtjL anses lämpliga att göra. Dessa tjänster är vård och behandling av djur, behandling av person, undervisning samt provnings-, besiktnings- och rådgivningsverksamhet.<sup>69</sup>

Innehållet i KtjL bör enligt motiven uppfattas som normalregler som tar hänsyn till båda parter intressen. Det gäller framförallt lagens dispositiva regler om bl.a. priset. Innan KtjL tillämpas analogt på ett visst problem bör en lämplighetsprövning göras för att se ifall lagens lösning passar.<sup>70</sup> Därför är det svårt att namnge specifika tjänstetyper, som inte omfattas av lagens tillämpningsområde, där KtjL alltid kan tillämpas analogt. Å andra sidan medför en konsekvent användning av KtjL:s bestämmelser en enkel och tydlig lösning.<sup>71</sup> ARN tycks ha gått på denna senare linje med en allt mer frekvent analog tillämpning av KtjL.<sup>72</sup> Det bör dock alltid göras en

---

<sup>66</sup> Se Ramberg (2005) s. 66 och Hellner, Hager & Persson (2015) s. 27.

<sup>67</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 24.

<sup>68</sup> SOU 1979:36 s. 108 f och 120 f.

<sup>69</sup> Johansson (2013) s. 85.

<sup>70</sup> SOU 1979:36 s. 108 f. och 120 f.

<sup>71</sup> Johansson (2013) s. 86.

<sup>72</sup> Johansson (2013) s. 86. Här hänvisas till ARN 2003-1168 där nämnden uttalar att bestämmelserna i KtjL har kommit att i stor utsträckning tillämpas analogt på sådana fall som inte direkt omfattas av lagens tillämpningsområde.

bedömning av om resultatet av analogin blir rimligt i det enskilda fallet.<sup>73</sup> Det är därför fullt möjligt att en del av KtjL:s regler kan tillämpas analogt på ett specifikt fall medan andra anses olämpliga att tillämpa analogt.<sup>74</sup> Det är också viktigt att poängtera att vid analogislut får tvingande regler en dispositiv karaktär och de kan därmed åsidosättas i parternas avtal.<sup>75</sup>

## 2.3 Behandling av djur

Då djur inom juridiken klassas som saker betraktas veterinärtjänster som arbete på lös sak.<sup>76</sup> Även om arbete på lös sak omfattas av KtjL:s tillämpningsområde är tjänster avseende levande djur uttryckligen undantagna.<sup>77</sup> I förarbetena till lagen framförs att behandling av djur har motsvarigheter med behandling av människor, vilket gör att avtal om veterinärtjänster kan anses vara en särskild avtalstyp som inte är lämplig att regleras av en lag om materiellt arbete.<sup>78</sup> Dock framhölls det att avtal om behandling av djur har betydelse från konsumentsynpunkt varför en analog tillämpning av lagen rekommenderades.<sup>79</sup>

År 2009 färdigställde Bengtsson promemorian Ds 2009:13 *Konsumenttjänster m.m.* Hans uppdrag omfattade att se över eventuell utvidgning av KtjL:s tillämpningsområde.<sup>80</sup> I promemorian framhålls att vid tjänster på levande djur kan analogier vara särskilt motiverade. Jämfört med behandling av människor föranleder veterinärvård inte samma hänsyn till personlig integritet vilket gör tillämpning av KtjL mer lämplig i dessa fall. När det gäller vilka regler som analogt kan tillämpas på veterinärvård menar Bengtsson att bestämmelserna om skadestånd skulle medföra en alltför sträng reglering då det vid behandling av djur alltid finns någon grad av ovisshet.<sup>81</sup> I diskussionen kring vilka regler som bör gälla för veterinärtjänster framhålls att frågan inte diskuterats närmre i doktrin. Bengtsson menar dock att flertalet regler i KtjL bör kunna tillämpas på veterinärvård. Bl.a. anses kravet på fackmässigt utförande i 4 KtjL och

---

<sup>73</sup> Johansson (2013) s. 86.

<sup>74</sup> Se t.ex. Ds 2009:13 126 f. och 156 ff. där Bengtsson anser att KtjL:s regler om skadestånd inte är lämpliga att tillämpa analogt på behandling av djur medan bl.a. reglerna om pris och betalning anses lämpliga oavsett typ av tjänst.

<sup>75</sup> Johansson (2013) s. 86.

<sup>76</sup> Se Diesen (2016) s. 28 ff. där det stadgas att djur i den svenska rättsordningen är saker, men inte vilka saker som helst. Djurs olikheter från annan lös egendom kommer att behandlas närmre längre fram i framställningen.

<sup>77</sup> 1 § 1 p. KtjL.

<sup>78</sup> Prop. 1984/85:110 s. 34 och Ds 2009:13 s. 155.

<sup>79</sup> SOU 1979:36 s. 109 och 120 f. och Ds 2009:13 s. 155.

<sup>80</sup> Ds 2009:13 s. 105.

<sup>81</sup> Ds 2009:13.s. 126 f.

reglerna om pris och betalning i 36-41 §§ KtjL vara lämpliga att tillämpa på behandling av djur.<sup>82</sup>

I promemorian beskriver Bengtsson inte bara gällande rätt, han föreslår även vissa ändringar i KtjL. Enligt förslaget ska behandling av levande djur omfattas av KtjL:s regler om arbete på egendom. Förslagen i promemorian förädlades av en diskussionspromemoria<sup>83</sup> som var föremål för remissbehandling. Under remissbehandlingen framfördes inga invändningar mot att KtjL:s tillämpningsområde utvidgas till att omfatta behandling på levande djur. Föreningen Veterinärer i Sverige anslöt till förslaget och Svenska Kennelklubben tillstyrkte det. Sveriges Veterinärförbund sade sig inte ha några synpunkter på promemorian.<sup>84</sup>

Bengtssons förslag har inte lett till någon utvidgning av KtjL. Regeringen har dock uttalat att en lagreglering skulle medföra en mer förutsägbar ordning och följaktligen en förenkling för parterna. Dock görs bedömningen att det inte finns tillräckliga skäl för att lagstifta på området. Detta grundas på att regeringen menar att inga egentliga missförhållanden, som skulle ge skäl för en tvingande reglering, har framkommit. Regeringen uttalar vidare att KtjL ger uttryck för allmänna civilrättsliga principer på tjänsteområdet som konsumenten därmed kan åberopa när det finns luckor i avtalet. I vissa delar anses lagen även ge uttryck för ett grundläggande konsumentskydd som inte kan avtalas bort. Anses ett avtalsvillkor på grund av detta oskäligt kan 36 § AvtL medföra att det jämkas eller lämnas helt utan avseende. Regeringen poängterar slutligen att även om förslaget inte gett upphov till någon lagstiftning kan de synpunkter som förts fram i promemorian ges betydelse och användas som vägledning.<sup>85</sup>

Frågan om en analog tillämpning av KtjL för behandling av djur har berörts i praxis. I en dom från Stockholms tingsrätt uttalas att KtjL varken är direkt tillämplig eller bör tillämpas analogt på veterinärtjänster. Som stöd för detta hänvisas till ett mål från Svea hovrätt.<sup>86</sup> I domen från Svea hovrätt hänvisar rätten till uttalanden från promemorian Ds 2009:13 som behandlar frågan om analogier från KtjL. Hovrätten stödjer sig på promemorians uttalande om att KtjL inte bör tillämpas analogt på veterinärtjänstavtal när det gäller lagens bestämmelser om skadestånd.<sup>87</sup> I målen uttalas alltså att analogier från skadeståndsbestämmelserna och bestämmelserna om fel i tjänst i KtjL inte är lämpliga att tillämpas analogt på behandling av djur. Målen berör

---

<sup>82</sup> Ds 2009:13 s. 155 f. och 159.

<sup>83</sup> Ds 2008:55.

<sup>84</sup> Ds 2009:13 s. 159 f.

<sup>85</sup> Prop. 2011/12:28 s. 19 f.

<sup>86</sup> Stockholms tingsrätt dom 2016-11-22 i mål T 7907-16.

<sup>87</sup> Svea hovrätts dom 2016-11-04 i mål T 1864-16 och Ds 2009:13 s. 126 f.

dock inte frågan om analogier från andra bestämmelser än de som avser skadestånd och fel i tjänst.

I ett mål från Malmö tingsrätt (härefter benämnt kotledsfallet) behandlades däremot frågor om priset för kotledsoperation på häst. I domen uttalas att analogier från KtjL eller KöpL får göras då veterinärmedicinsk behandling faller utanför KtjL:s direkt tillämpliga område. I detta mål använder tingsrätten prisbestämmelsen som stadgas i KtjL och KöpL analogt på veterinärmedicinsk behandling.<sup>88</sup> Målet blev överklagat till hovrätten över Skåne och Blekinge. Hovrätten beslutade emellertid, efter en genomgång av handlingarna, att det inte fanns skäl att meddela prövningstillstånd i annat än i fråga om rättegångskostnaderna.<sup>89</sup>

## 2.4 Slutsatser

Stöd för möjligheten att använda KtjL analogt på veterinärmedicinsk behandling kan hämtas från såväl förarbeten, doktrin och underrättspraxis. Det är dock oklart när och i vilken omfattning en analog tolkning av lagen är lämplig på behandling av djur. I promemorian uttalas att skadeståndsbestämmelserna inte lämpar sig att användas på behandling av djur då detta skadeståndsansvar skulle bli alltför betungande för veterinären. Detta åberopas även i underrättspraxis. Å andra sidan sägs bl.a. reglerna om pris vara lämpade för analogier till veterinärmedicinsk behandling, vilket också i detta fall får medhåll från underrättspraxis. När det gäller prisbestämmelsen i KtjL ska dessutom framhållas att en identisk bestämmelse finns i KöpL. Det är därför tänkbart att bestämmelsen kan användas på behandling av djur genom en analogi från KöpL. Att prisbestämmelsen återfinns i såväl KtjL som i KöpL talar även för att denna kan ses som en allmän civilrättslig princip som bör gälla även utanför lagarnas direkta tillämpningsområden.

I den följande framställningen redogörs för olika bestämmelser i KtjL. Det får i stort anses oklart när regler från KtjL kan användas analogt i dessa fall. Det fyller dock en funktion att redogöra för regler från KtjL, dels då dessa regler mycket väl kan vara lämpliga att tillämpa analogt men också för att KtjL är den enda lagen på tjänsteområdet som berör en del av framställningens frågeställningar. I följande kapitel kommer jag dock att vara uppmärksam på att det inte går att fastställa att en eller flera regler alltid är lämpliga att tillämpa analogt på behandling av djur.

---

<sup>88</sup> Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14. Prisbestämmelsen i 36 § KtjL motsvarar prisbestämmelsen i 45 § KöpL.

<sup>89</sup> Hovrätten över Skåne och Blekinge dom 2016-06-07 i mål T 3319-15.



# 3 Avtal om veterinärtjänster

## 3.1 Inledning

När ett djur behandlas hos veterinär ingår djurägaren ett avtal om veterinärvård. Konsumentens motpart i avtalet kan vara allt från en stor veterinärklinik till en enskild firma. År 2007 fanns drygt 1 000 företag i den svenska veterinärsektorn. Bland dessa finns både stora och små aktiebolag, med eller utan anställda. På marknaden finns även en statlig aktör i form av distriktsveterinärerna. Dessutom fanns år 2007 ca 750 enskilda firmor på den svenska veterinärvårdsmarknaden.<sup>90</sup> Det som kan te sig speciellt vid ingåendet av ett avtal om veterinärmedicinsk behandling är när ett djur blir akut sjuk och behöver vård. Vid akuta situationer finns inte alltid tid för eftertanke och prisjämförelser utan djurägaren kan känna sig tvungen att sluta avtal med närmsta djurklinik för att behandla djuret. I en pressad situation uppfattar djurägaren kanske inte ens att det är ett avtal som sluts eller reflekterar över villkoren i detta avtal.

Avtalsfrihet anses som en av de viktigaste grundstenarna i det liberala samhället. Friheten att sluta avtal är dock inte absolut utan styrs av såväl dispositiva som indispositiva regler. Dispositiva regler går att avtala bort medan indispositiva regler är tvingande, dessa regler kan inte åsidosättas genom avtal.<sup>91</sup> Däremot fungerar de indispositiva reglerna ofta som minimiregler.<sup>92</sup> Det är alltså då fullt möjligt att avtala mer förmånligt än vad den tvingande regeln föreskriver. Som huvudregel kan sägas att konsumenträtten är tvingande.<sup>93</sup>

AvtL reglerar en del av de problem som rör avtal. Bortsett från lagens tredje kapitel består AvtL av dispositiv rätt som alltså kan avtalas bort.<sup>94</sup> Även om AvtL ger ledning i flertalet frågor besvarar den inte alla avtalsrättsliga frågeställningar. Det finns alltså inte någon heltäckande reglering av allmän avtalsrätt. Istället används allmänna avtalsrättsliga principer för att fylla ut de luckor som inte täcks av den avtalsrättsliga lagstiftningen.<sup>95</sup> Veterinärtjänstavtalet kan även påverkas av konsumentskyddande lagstiftning. I KtjL finns t.ex. regler om näringsidkarens upplysningsplikt.

---

<sup>90</sup> SOU 2007:24 s. 251.

<sup>91</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 26 f.

<sup>92</sup> Prop. 1975/76:81 s. 51.

<sup>93</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 27.

<sup>94</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 86 f.

<sup>95</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 21 f.

Även marknadsföringslagen (2008:486)(MFL) och prisinformationslagen (2004:347)(PiL) skyddar konsumenten i avtalsförhållandet.<sup>96</sup>

I detta kapitel ska först reglerna för behörighet att sluta avtal adresseras. Därefter ska ingåendet av avtalet och avtalsbundenhet beröras. Slutligen sker en redogörelse för parternas lojalitetsplikt vid både ingåendet av ett avtal och i ett befintligt avtalsförhållande.

## 3.2 Behörighet att sluta avtal

Som utgångspunkt avtalar parterna direkt med varandra vid avtalets ingående. En del situationer kräver dock att en representant, ställföreträdare eller mellanman ingår avtal för annans räkning. När en juridisk person ska ingå avtal krävs exempelvis att bolaget företräds av en fysisk person vid avtalslutet.<sup>97</sup> Veterinärkliniken behöver alltså vid avtalsingåendet representeras av en fysisk person.

Den fullmaktstyp som oftast aktualiseras vid ingåendet av veterinärvårdsavtal är ställningsfullmakten. Ställningsfullmakten fyller en viktig funktion i samhället och används frekvent i praktiken. Fullmaktstypen kan ge upphov till svåra gränsdragningar då fullmäktigens behörighet grundas på dennes ställning.<sup>98</sup> I 10 § 2 st. AvtL stadgas följande om ställningsfullmakten: ”Där någon såsom anställd i annans tjänst eller eljest i följd av avtal med annan intager en ställning, varmed enligt lag eller sedvänja följer viss behörighet att handla å dennes vägnar, anses hava fullmakt att företaga rättshandlingar, som falla inom gränserna för denna behörighet.”<sup>99</sup> Att mellanmannen besitter en ställningsfullmakt framkommer av att denne innehar en viss ställning. Ställningen följer av ett avtal, vanligtvis ett anställningsavtal, mellan mellanmannen och huvudmannen. Även om ställningen måste grundas i ett avtal med huvudmannen bestäms behörigheten av ställningens art. Behörigheten grundas närmre på vad som följer av sedvänja eller lag. Placerar bolaget en mellanman i en sådan ställning som beskrivs i 10 § 2 st. AvtL blir huvudmannen bunden till de rättshandlingar som mellanmannen ingår, under förutsättning att mellanmannen agerar inom de gränser som kan anses sedvanligt för en person i samma ställning.<sup>100</sup>

---

<sup>96</sup> Se Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 41 f. och Grobgeld & Norin (2013) s. 195 f.

<sup>97</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 176 f.

<sup>98</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 207 f.

<sup>99</sup> 10 § 2 st. AvtL.

<sup>100</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 208.

Det är alltså inte uppdragsavtalet eller tredje mans uppfattning, utan lag och sedvänja, som ställningsfullmakten har utgångspunkt i. Ställningsfullmakt innebär en legal behörighet som beror på en situation av viss beskaffenhet. Behörigheten bestäms av yttre faktorer och huvudmannen kan därför inte inskränka mellanmannens behörighet. Genom anställningsavtalet och sin placering i butiken kan t.ex. ett butiksbiträde sluta ett bindande avtal å bolagets vägnar om försäljning av butikens varor.<sup>101</sup> HD har uttalat att ställningsfullmakt avser vardagliga och vanligt förekommande rättshandlingar.<sup>102</sup> Det är alltså ovanligt att ställningsfullmakten ger mellanmannen behörighet att ingå sällsynta och mer omfattande avtal.<sup>103</sup> Svårigheten i att bedöma mellanmannens behörighet beror på att denna ändras beroende på hur ställningen värderas i olika yrken och branscher. Det tillkommer även ständigt nya titlar och benämningar på olika yrken som ytterligare försvårar tredje mans bedömning om fullmäktigens behörighet. Det kan vara särskilt svårt ifall tredje man är främmande för tjänsten och därmed omedveten om branschens sedvänja. Trots eventuella svårigheter åligger det tredje man att bevisa fullmäktigens behörighet genom att påvisa stöd i lag eller sedvänja.<sup>104</sup>

Svårigheten i att bedöma mellanmannens behörighet har dock medfört särskilda skyddsregler för konsumenter.<sup>105</sup> Vad en konsument kan tänkas förvänta sig beträffande mellanmannens behörighet bedöms med beaktande av vad kunden kunde uppfatta som ett naturligt, rimligt eller åtminstone ursäktligt handlings sätt. Handelsbruk ges alltså här mindre värde även om en allmän sedvänja eller handlingsvana kan beaktas.<sup>106</sup>

I praxis har frågan om ställningsfullmäktigens behörighet berörts. Bl.a. har HD i ett fall ansett att en skadereglerare hos ett försäkringsbolag inte hade ställningsfullmakt att sluta ett avtal om försäkringsersättning i samband med en skada.<sup>107</sup> Det ska dock nämnas att skadorna i fallet uppgick till mångmiljonbelopp. Det ansågs inte finnas någon sedvänja som medförde att skadereglerare var behöriga att, för försäkringsbolagens räkning, fatta beslut av den typ som fallet berörde. Därför förelåg ingen ställningsfullmakt.<sup>108</sup> Tyngdpunkten ligger inte i vad kunder i allmänhet tror att skadereglerare får

---

<sup>101</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 56 f och Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 209 f.

<sup>102</sup> Se NJA 1992 s. 782 där HD hänvisar till NJA 1990 s. 591 och uttalanden i doktrin. Se även Grönfors & Dotevall (2010) s. 137.

<sup>103</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 57.

<sup>104</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 56 f. och Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 209 f.

<sup>105</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 57.

<sup>106</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 212.

<sup>107</sup> NJA1992 s. 782.

<sup>108</sup> NJA1992 s. 782.

binda bolaget till. Inte heller det faktum att titeln ”skadereglerare” kan medföra att försäkringstagaren tror att befattningen innefattar att sluta alla sorters avtal om skadereglering är relevant. Istället ska bedömas hur de flesta försäkringsbolag är organiserade och därmed vilken sedvana som kan sägas finns i branschen.<sup>109</sup>

Vem som är behörig att binda företaget vid ett avtal om veterinärvård bedöms alltså av branschens sedvänja samt utifrån vad som enligt konsumenten kan uppfattas som ett naturligt rimligt eller ursäktande handlingssätt. På en veterinärklinik arbetar sällan enbart veterinärer. Yrkesgrupper som djursjukskötare, djurvårdare och receptionister kan också arbeta på veterinärkliniken.<sup>110</sup> Det förekommer även att kliniker tillhandahåller en butik med försäljning av varor i anslutning till kliniken vilket medför att du även kan möta butikspersonal hos veterinären.<sup>111</sup> Vilken behörighet dessa yrkesgrupper har att binda företaget till rättshandlingen som avser behandling av djur bestäms alltså av vad som är ”normalt” i branschen. Det kan ibland vara svårt att fastställa sedvänjan.<sup>112</sup> Av intervjuerna framkom att klinik A inte har några riktlinjer för vem av receptionister, sköterskor och veterinärer som har rätt att meddela ett pris till kunden. För alla andra behandlingar än standardingrepp meddelas dock alltid priset av veterinär eller sköterska. Hos klinik B är det vanligaste att veterinärer förmedlar priset men det förekommer även att djursjukskötarna gör det. Hos klinik C kan alla anställda kommunicera priset.

Fullmäktigens behörighet ska skiljas från dennes befogenhet. Även om huvudmannen inte kan inskränka mellanmannens behörighet kan dess befogenhet begränsas genom att huvudmannen lämnar särskilda instruktioner till fullmäktigen. Dessa instruktioner kan dock endast åberopas gentemot en ondtröende tredje man. Om motparten insåg eller borde insett att mellanmannen överskred interna instruktioner från huvudmannen kan huvudmannen enligt 11 § 1 st. AvtL åberopa dessa anvisningar. Med beaktande av uttalanden i motiven och ställningsfullmaktens praktiska betydelse i samhället kan dock sägas att det krävs mycket för att tredje man ska anses vara i ond tro.<sup>113</sup> I motiven sägs ställningsfullmaktens tyngdpunkt ligga i att tredje man inte ska behöva undersöka ifall huvudmannen på något sätt inskränkt mellanmannens befogenhet. Istället behöver tredje man endast beakta den ställning som mellanmannen har och i vilken utsträckning, enligt

---

<sup>109</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 57.

<sup>110</sup> Se t.ex. utannonserade lediga tjänster, Evidensia Djursjukvård: *Jobba hos oss*.

<sup>111</sup> Se t.ex. Lunds Djursjukhus: *Medarbetare*.

<sup>112</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 210.

<sup>113</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 209.

gångse uppfattning, ställningen ger mellanmannen makt att företräda bolaget i den aktuella frågan.<sup>114</sup>

Om huvudmannen inte anses bunden av det avtal som mellanmannen slutit är avtalet ogiltigt. Ett ogiltigt avtal innebär att varken huvudmannen eller tredje man är bunden av avtalets förpliktelser. Det förekommer dock att prestation redan skett vid den tidpunkt då det upptäcks att mellanmannen har överskridit sin behörighet. Huvudregeln är då att prestationerna ska återgå. En del prestationer är dock svårare att lämna tillbaka. Ifall en tjänst redan utförts ska ersättning utgå för den nytta som tjänsten medfört.<sup>115</sup> Huvudmannen kan dock i efterhand godkänna ett avtal som mellanmannen slutit, utanför sin behörighet, och blir således bunden av det. Ett sådant godkännande kallas ratihabition och kan ske uttryckligen eller genom en konkludent handling. Med konkludent handling menas att någon kommunicerar med motparten utan att använda ord.<sup>116</sup>

### 3.3 Avtalsslutet och avtalsbundenhet

Enligt AvtL består ett avtal av ett anbud och en accept, två separata rättshandlingar. När anbud och accept, med samstämmigt innehåll, utbyts uppstår ett avtal. Dock är inte detta det enda sättet att sluta avtal.<sup>117</sup> När det gäller tjänsteavtal är det vanligt förekommande att ett avtal grundas på parternas agerande. Dessa avtal brukar kallas realavtal och omfattas av AvtL:s regler.<sup>118</sup> Ett realhandlande kan alltså ersätta anbudet och accepten. Detsamma kan aktualiseras för en parts passivitet.<sup>119</sup> När det gäller veterinärvård kan alltså ett avtal slutas på traditionellt vis, där anbud och accept muntligen eller skriftligen utväxlas, eller genom konkludent handlande, t.ex. genom att djurägaren lämnar in djuret till veterinären.

I den svenska avtalsrätten finns ingen allmän regel om formkrav för avtal. Istället är huvudregeln att avtal är giltiga oberoende av dess form. Undantag finns för t.ex. köp av fast egendom och bostadsrätt där avtalet måste vara skriftligt för att vara giltigt. Även ett muntligt avtal om veterinärvård är alltså bindande för parterna. Konsekvenserna av ett bindande avtal är att båda parterna är förpliktade att uppfylla de skyldigheter som följer av avtalet.<sup>120</sup> När parterna ska avtala eller diskutera priset krävs inte någon

---

<sup>114</sup> Försl s. 73 f. och Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 208 f.

<sup>115</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 64.

<sup>116</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 62 f. och 108.

<sup>117</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 78.

<sup>118</sup> Johansson, Konsumenttjänstlagen (1 feb. 2013, Zeteo), kommentaren till 1 § under rubriken 1.3 Det ska vara fråga om ett privaträttsligt avtal.

<sup>119</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 80.

<sup>120</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 26 f.

skriftlig överenskommelse. I de genomförda intervjuerna framkom att varken klinik A eller B har några riktlinjer för hur priset ska kommuniceras till konsumenten. Klinik B uppgav att informationen sker muntligt. Hos både klinik A och B gäller att den estimerade prisuppgiften ska dokumenteras i journalen. Klinik C uppgav att de inte pratar om priset om inte kunden själv tar upp det. Vid speciella, dyra eller ovanliga behandlingar tas dock priset upp spontant. Vad som krävs för att ett pris ska anses avtalat och vad som annars gäller behandlas senare i framställningen.<sup>121</sup>

Enligt praxis och doktrin, bär näringsidkaren bevisbördan för att ett avtal om köp av tjänst har ingåtts samt omfattningen av tjänsterna.<sup>122</sup>

Principen om avtalsfrihet, rätten att fritt ingå avtal, är grundläggande inom avtalsrätten.<sup>123</sup> Principen att avtal skall hållas, *pacta sunt servanda*, är en allmän rättsgrundsats som gäller för de flesta avtal även om principen inte fastslagits i lag. Principen innebär att om det inte finns tvingande regler som strider mot avtalet eller någon grund för jämkning eller åsidosättande gäller vad som är avtalat.<sup>124</sup>

Det är viktigt för parterna att veta när avtalsbundenhet inträder. Bundenhet har traditionellt baserats på tre moment: den rättshandlandes vilja att binda sig, viljeförklaringen och motpartens tillit. Bundenhet grundas först och främst på en parts vilja att bli bunden. Denna vilja måste dock också uttryckas i en viljeförklaring. Dessutom krävs som sista steg för bundenhet att motparten uppfattar denna viljeförklaring. Det uppkommer inte sällan problem när dessa element inte samspelar.<sup>125</sup>

En problematisk fråga som uppkommer vid behandling av djur är hur ett återbesök hos veterinären ska hanteras rent avtalsrättsligt. Situationen kan bedömas som ett långvarigt avtal där prestationen löper över tid vilket innebär att återbesöken omfattas av det ursprungliga avtalet. Ett annat alternativ är att det vid återbesöket sker en omförhandling av det gamla avtalet. Det tredje alternativet är att det vid återbesöket sluts ett nytt avtal om behandling. I botten ligger principerna om avtalsfrihet och att avtal skall hållas. Enligt min mening får omständigheterna i det enskilda fallet avgöra hur man bör se på saken.

---

<sup>121</sup> Se kapitel 4.

<sup>122</sup> Johansson (2013) s. 60. Vem som har bevisbördan för att ett pris avtalats redogörs för i avsnitt 4.6.2.

<sup>123</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 26.

<sup>124</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 28.

<sup>125</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 84.

För att bedöma hur återbesöket ska behandlas används avtalsstolkning för att fastställa parternas uppfattning om avtalets innehåll och giltighet. Om det saknas tillfredsställande tolkningsunderlag för att kunna fastställa kvardröjande eller framtida förpliktelser kan det istället bli aktuellt att utfylla avtalet.<sup>126</sup> Avtalet kan då i första hand utfyllas med tvingande rättsregler. Andra källor som används för utfyllnad är i tur och ordning: partsbruk, handelsbruk och annan sedvänja, dispositiva rättsregler i lag eller rättspraxis och objektiva rättsliga överväganden för tillskapande av en utfyllande rättsregel.<sup>127</sup>

### 3.4 Konsumentskydd

I denna framställning ligger fokus på konsumenter som köper veterinärtjänster. År 2012 rapporterades att det finns ett sällskapsdjur i vart tredje hushåll. Det vanligaste sällskapsdjuret är katt och därefter som klar tvåa ligger hund.<sup>128</sup> 20 % av landets alla hästar finns inom näringsverksamhet och ungefär en tredjedel av hästhållarna i Sverige bedriver någon form av näringsverksamhet som involverar hästar.<sup>129</sup> Detta innebär att större delen av antalet hästar och hästhållare inte ingår i eller omfattas av någon näringsverksamhet. Mot bakgrund av denna statistik och det stora antalet sällskapsdjur som finns i svenska hushåll får konsumenten antas vara en vanligt förekommande kund hos veterinären.

Att alla parter har förmåga att tillgodose sina egna intressen ses som en utgångspunkt inom avtalsrätten. Dock krävs ibland att svagare parter skyddas, något som uppmärksammades redan vid 1900-talets början. På 1970-talet utvecklades konsumentskyddslagstiftningen snabbt och idag förbättras konsumenträtten främst genom EU-direktiv.<sup>130</sup> Att konsumenter skyddas genom civilrättsliga bestämmelser har emellertid inte ansetts vara tillräckligt. Civilrättsliga regler har därför kompletterats med marknadsrättslig lagstiftning. Den marknadsrättsliga regleringen syftar till att motverka vilseledande och oskäliga avtalsvillkor och ställer krav på hur näringsidkare får agera i affärlivet, främst gentemot konsumenter. Genom marknadsrättsliga regler är tanken att svagare parter ska garanteras ett sakligt tillfredsställande underlag för avtalshandlandet genom riktig, icke vilseledande information som dessutom är väsentlig och betydelsefull för bedömningen av en tjänsts egenskaper och användande.<sup>131</sup> Dessutom är det

---

<sup>126</sup> Se Adlercreutz & Gorton (2010) s. 14 f. och 21.

<sup>127</sup> Adlercreutz & Gorton (2010) s. 25.

<sup>128</sup> Agria Djurförsäkring: *Fakta om antal sällskapsdjur i Sverige 2012*.

<sup>129</sup> Jordbruksverket: *Rapporten Hästhållning i Sverige 2010*.

<sup>130</sup> Ramberg & Ramberg (2010) s. 21.

<sup>131</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 160 och Ramberg & Ramberg (2010) s. 21.

viktigt att inte bara ha rätt utan att också få rätt. Därför finns möjligheter till en enklare rättslig prövning genom t.ex. ARN. Den svagare parten ges dessutom rimliga bestämmelser om beviskrav och bevisbörda.<sup>132</sup> Då förfarandet är helt skriftligt prövar ARN inte tvister som kräver muntlig bevisning.<sup>133</sup> Tvister som kräver veterinärmedicinsk kunskap prövas inte heller.<sup>134</sup> Konsumentverket granskar avtalsvillkor på eget initiativ och tar emot konsumenters klagomål. Konsumentombudsmannen (KO) arbetar för att garantera skäliga avtalsvillkor genom att sluta frivilliga överenskommelser med näringsidkare och branschorganisationer.<sup>135</sup> Konsumenter skyddas dessutom mot oskäligen avtalsvillkor genom AVLK. Lagen ger KO och marknadsdomstolen (MD) möjlighet att ingripa när detta är av allmänt intresse och utfärda förbud mot oskäligen avtalsvillkor.<sup>136</sup>

Den nu gällande MFL trädde ikraft 2008 efter att ett direktiv från EU om otillbörliga affärsmetoder antagits 2005.<sup>137</sup> MFL:s syfte är att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring samt att motverka otillbörlig marknadsföring.<sup>138</sup> Lagen innehåller bl.a. en allmänt hållen generalklausul om att marknadsföring ska stämma överens med god marknadsföringssed.<sup>139</sup> I 10 § MFL stadgas ett förbud mot vilseledande marknadsföring. Paragrafen föreskriver att en näringsidkare inte får använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet. I bestämmelsen anges också olika förhållanden för vilket förbudet särskilt gäller. I punkten 4 anges ”produktens pris, grunderna för prisberäkningen, särskilda prisfördelar och betalningsvillkoren”.<sup>140</sup> För att marknaden ska fungera väl för både konsumenter och näringsidkare krävs bra information kring priset och dess beräkning. Denna information får anses tillhöra de mest väsentliga upplysningarna vid marknadsföring. Priset utgör dessutom en viktig del av ett köperbudande.<sup>141</sup> MD har uttalat kriterier för när en prisuppgift ska anses ha lämnats klart och tydligt samt på ett sätt som är anpassat till internet som kommunikationsmedel. Det krävs då att det är enkelt att hitta uppgiften redan vid en överskådlig läsning av den information som konsumenten visas innan beställningen genomförs. Dessutom måste informationen vara enkel att begripa.<sup>142</sup>

---

<sup>132</sup> Ramberg & Ramberg (2010) s. 21.

<sup>133</sup> SOU 2014:47 s. 19 f.

<sup>134</sup> ARN: *Allmänna området*.

<sup>135</sup> Ramberg & Ramberg (2010) s. 21.

<sup>136</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016) s. 332.

<sup>137</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 182.

<sup>138</sup> 1 § 1 st. MFL.

<sup>139</sup> 5 § MFL och Grobgeld & Norin (2013) s. 182 f.

<sup>140</sup> 10 § MFL.

<sup>141</sup> Levin (2014) s. 118 f.

<sup>142</sup> Se MD 2009:8 och MD 2010:14.



PiL innehåller marknadsrättsliga regler om prisinformation.<sup>143</sup> PiL stadgar att prisinformation ska lämnas vid marknadsföring av bestämda varor och tjänster. Kan ett fast pris för en tjänst inte lämnas ska näringsidkaren i stället ange grunderna för hur priset bestäms. Lagen föreskriver även att prisinformationen ska vara korrekt och tydlig.<sup>144</sup> Konsumentverket är tillsynsmyndighet enligt PiL. MFL ska tillämpas om en näringsidkare inte lämnar föreskriven prisinformation.<sup>145</sup>

## 3.5 Lojalitetsplikt

### 3.5.1 En allmän princip om lojalitet

För att uppnå en riktig avtalsuppfyllelse krävs att parterna agerar lojalt mot varandra under avtalstiden. Detta gäller inte minst i långvariga avtal. AvtL innehåller ingen uttrycklig bestämmelse om en skyldighet för avtalsparterna att vara lojala mot varandra men många av lagens bestämmelser har sin bakgrund i en sådan förpliktelse. Detta gäller t.ex. 4, 6 och 9 §§ AvtL om skyldigheten att informera motparten för att undvika misstag.<sup>146</sup>

Det finns flera lagbestämmelser som uttryckligen ålägger parter att agera lojalt. Det tycks dessutom råda enighet om att det finns en allmän princip om lojalitetsplikt. Det kan dock i enskilda tvister vara svårt att argumentera enbart med stöd av lojalitetsplikten. Istället används lojalitetsplikten främst som grund för hur lagar och avtal ska tolkas.<sup>147</sup>

### 3.5.2 Omsorgsförpliktelse och samrådsplikt

Inom ramen för KtjL finns ett flertal bestämmelser som behandlar parternas skyldighet att uppträda lojalt mot varandra. Även om KtjL inte är direkt tillämplig åberopas den inte sällan utanför sitt egentliga område.<sup>148</sup> Att en uppdragstagare har en allmän lojalitetsplikt mot beställaren stadgas i 4 § 1 st. KtjL: ”Näringsidkaren skall utföra tjänsten fackmässigt. Han skall vidare med behörig omsorg ta till vara konsumentens intressen och samråda med denna i den utsträckning som det behövs och är möjligt”.<sup>149</sup> KtjL:s omsorgsförpliktelse kan sägas ge uttryck för en allmän rättsgrundsats om lojalitet i avtalsförhållanden.<sup>150</sup> Detta medför att den bör kunna ges betydelse även utanför KtjL:s direkta tillämpningsområde. Bengtsson

<sup>143</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 195.

<sup>144</sup> 6 §, 7 § och 10 § PiL och Johansson (2013) s. 38.

<sup>145</sup> 12 § MFL och Grobgeld & Norin (2013) s. 196.

<sup>146</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 34 f.

<sup>147</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 35.

<sup>148</sup> Munukka (2007) s. 323.

<sup>149</sup> 4 § 1 st. KtjL och Munukka (2007) s. 324.

<sup>150</sup> Prop. 1984/85:110 s. 39 och Johansson (2013) s. 132.

framförde även i sin promemoria att lojalitetsplikten i 4 § 1 st. KtjL bör gälla för behandling av djur.<sup>151</sup>

Rent rättspolitiskt motiveras omsorgsförpliktelsen i KtjL av att konsumenter i allmänhet saknar sådan kunskap och erfarenhet som krävs för att bedöma olika frågor i förhållande till det arbete som tjänsten innebär. Därför kan konsumenten behöva vända sig till näringsidkaren och lita på dennes sakkunskap och yrkeserfarenhet i egenskap av fackman.<sup>152</sup> Omsorgsplikten föreskriver näringsidkaren att välja det minst kostnadskrävande alternativet att utföra tjänsten. Detta innebär att näringsidkaren inte kan välja ett sätt som med hänsyn till omständigheterna framstår som omotiverat dyrt. Dessutom bör konsumenten underrättas om det är så att denne sparar avsevärda pengar genom att själv utföra vissa förberedande åtgärder innan tjänsten utförs.<sup>153</sup>

Näringsidkarens omsorgsförpliktelse är dock inte oinskränkt utan fullgörs genom att näringsidkaren visar tillbörlig omsorg för att tillvarata konsumentens intressen. Det kan t.ex. inte krävas att näringsidkaren upplyser konsumenten om förhållanden som är allmänt kända. Förstår näringsidkaren däremot att konsumenten har brist på kunskap i en viss fråga kan näringsidkaren vara skyldig att upplysa kunden om förhållandet. Det kan vidare inte krävas att näringsidkaren upplyser en konsument som är fackman på ett område om sådana omständigheter som konsumenten rimligen känner till.<sup>154</sup>

I 4 § KtjL fastställs även att uppdragstagaren har en samrådsplikt som innebär att han eller hon vid behov ska samråda med konsumenten och ge relevant vägledning och lämpliga råd.<sup>155</sup> I motiven beskrivs samrådsplikten främst ha som syfte att verka konfliktförebyggande. Skyldigheten att undanröja missförstånd och oklarheter anses i princip ligga hos näringsidkaren, som därmed kan sägas ha en ensidig klagörandeplikt.<sup>156</sup> Samrådsplikten medför en skyldighet för näringsidkaren att kommunicera för att undanröja oklarheter. Oklarheterna kan t.ex. vara ifråga om omfattningen av tjänsten.<sup>157</sup>

För det fall att en analog tillämpning av 4 § KtjL anses lämplig på behandling av djur eller då analogislutet får anses ge uttryck för en allmän

---

<sup>151</sup> Ds 2009:13 s. 156.

<sup>152</sup> Prop. 1984/85:110 s. 39 f. och Johansson (2013) s. 133.

<sup>153</sup> Prop. 1984/85:110 s. 159.

<sup>154</sup> Prop. 1984/85:110 s. 160.

<sup>155</sup> Prop. 1984/85:110 s. 1 och 37.

<sup>156</sup> Prop. 1984/85:110 s. 40 och 160 f. och Munukka (2007) s. 324.

<sup>157</sup> Munukka (2007) s. 324 f.

grundsats i kontraktsförhållanden träffas veterinärkliniken och dess anställda av denna lojalitetsplikt. Lojalitetsplikten stadgar att veterinären har en skyldighet att välja det minst kostnadskrävande sättet att utföra tjänsten. Veterinären måste överväga vilka olika behandlingar och åtgärder som krävs för att tjänsten ska kunna utföras kostnadseffektivt. Förutom en skyldighet att välja en kostnadsmässigt försvarbar behandling samt att underrätta konsumenten om kostnadsbesparande åtgärder åläggs veterinären en samrådspplikt. Det är således veterinären som har det primära ansvaret för att utreda missförstånd och bringa klarhet hos konsumenten. Om ett djur kommer in för veterinärmedicinsk behandling är det alltså upp till näringsidkaren att undanröja eventuella oklarheter kring tjänstens omfattning. Är det inte diagnostiserat vad som är fel med djuret krävs t.ex. att veterinären försäkras sig om att parterna är överens huruvida tjänsten avser en inledande undersökning innefattande bl.a. röntgen, ultraljud eller provtagningar etc. För att veterinären ska anses uppfylla samrådspplikten, med dess konfliktförebyggande syfte, krävs alltså en fungerande kommunikation med kunden.<sup>158</sup>

Lojalitetsplikten i 4 § KtjL preciseras genom andra regler i KtjL. Det finns specialregler om t.ex. avrådandeplikt och underrättelseskyldighet vilka nu kommer att behandlas närmre.<sup>159</sup>

### **3.5.3 Skyldighet att avråda och underrätta**

Utöver den allmänna lojalitetsplikten förskriver KtjL även en avrådandeplikt. I 6 § 1 st KtjL stadgas: ”Om en tjänst med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten, skall näringsidkaren avråda honom från att låta utföra tjänsten”. Bestämmelsen utgör en specificering av omsorgsförpliktelsen i 4 § och infördes för att tydligt visa att näringsidkaren åläggs en avrådandeplikt.<sup>160</sup>

Avrådandeplikten har som syfte att förhindra situationer där en konsument beställer en tjänst som visar sig vara omöjlig att rättfärdiga ekonomiskt.<sup>161</sup> Här tas hänsyn till att konsumenter i allmänhet kan ha svårt att bedöma vilka åtgärder som tjänsten kräver och därmed vilka kostnader tjänsten kan resultera i. Det är särskilt viktigt att konsumenten i ett tidigt stadium kan ta ställning till den nytta tjänsten kan medföra.<sup>162</sup> Genom att näringsidkaren åläggs att göra en bedömning av om konsumenten bör avrådas från att få

---

<sup>158</sup> Vikten av en fungerande kommunikation diskuteras närmre i avsnitt 4.5.

<sup>159</sup> Prop. 1984/85:110 s. 159 och Johansson (2013) s. 133.

<sup>160</sup> SOU 1979:36 s. 216 och Johansson (2013) s. 158.

<sup>161</sup> Prop. 1984/85:110 s. 40 och 167, SOU 1979:36 s. 216 och Björkdahl (2007) s. 134.

<sup>162</sup> Johansson (2013) s. 158 f.

tjänsten utförd, då den inte leder till rimlig nytta, uppnås bestämmelsens syfte.<sup>163</sup> Mot bakgrund av näringsidkarens uppgifter ska sedan konsumenten besluta om tjänsten ska utföras eller inte. Avrådadeplikten kan således även ses som en långtgående upplysningsplikt som medför en skyldighet att upplysa konsumenten om att tjänsten, mot bakgrund av näringsidkarens fackmässiga bedömning, inte bör utföras.<sup>164</sup> Avrådadeplikten relateras både till den enskilde konsumentens förhållanden och till konsumentens personliga preferenser, om sådana framkommit. Om konsumenten har uttalat något om vad denne är beredd att betala för tjänsten kan få betydelse när avrådadeplikten aktualiseras med beaktande av priset.<sup>165</sup> Av detta följer att regeln inkluderar en skyldighet att informera konsumenten om inte bara sådant som är intressant för konsumentkollektivet i stort utan även ge sådan information som är av relevans för det enskilda fallet.<sup>166</sup>

Avrådadeplikten relateras till att tjänsten ska leda till rimlig nytta från ekonomisk synpunkt.<sup>167</sup> I lagen nämns vad som ska beaktas i bedömningen av den ekonomiska nyttan. Dessa kriterier är priset, värdet av föremålet för tjänsten eller andra särskilda omständigheter.<sup>168</sup> Avrådadeplikten aktualiseras som regel inte när det är uppenbart att konsumenten inte har ekonomiska motiv bakom beställningen. I motiven anges som exempel att en konsument vill måla sin bil med dekorationsmålning. Det åligger då inte näringsidkaren att avråda konsumenten från att utföra tjänsten. Däremot är näringsidkaren fortsatt skyldig att avråda ifall bilen är i sådant skick att målningen troligen förstörs.<sup>169</sup> Det faktum att tjänsten skulle vara billigare att utföra någon annanstans omfattas inte heller av avrådadeplikten.<sup>170</sup> Konsumentens egna finansiella situation, som t.ex. om kunden har råd med tjänsten, faller också utanför avrådadeplikten område.<sup>171</sup>

När föremålet för tjänsten saknar ekonomiskt värde kan svårigheter uppstå i bedömningen av vad som kan anses vara till rimlig nytta. Detta aktualiseras för egendom som har affektionsvärde för konsumenten.<sup>172</sup> När det gäller behandling av djur kan egendomen både ha ett ekonomiskt värde och ett affektionsvärde. En del djur kan ha ett väldigt högt ekonomiskt värde, t.ex. tävlingshästar och utställningshundar, medan andra djur kan ha ett

---

<sup>163</sup> Björkdahl (2007) s. 134.

<sup>164</sup> Prop. 1984/85:110 s. 167 f. och Johansson (2013) s. 159.

<sup>165</sup> Björkdahl (2007) s. 134 f.

<sup>166</sup> SOU 1979:36 s. 162 och Björkdahl (2007) s. 134.

<sup>167</sup> Prop. 1984/85:110 s. 168.

<sup>168</sup> 6 § 1 st. KtjL.

<sup>169</sup> Prop. 1984/85:110 s. 168.

<sup>170</sup> Prop. 1984/85:110 s. 169.

<sup>171</sup> Björkdahl (2007) s. 135.

<sup>172</sup> Johansson (2013) s. 160.

affektionsvärde som överstiger dess ekonomiska värde. HD har därför framhållit att djur inte är att betrakta som ”vilken sak som helst”.<sup>173</sup>

I dessa fall sker värderingen av nyttan utifrån konsumentens subjektiva bedömning. Näringsidkaren ska avråda konsumenten från att utföra tjänsten om den inte bedöms leda till rimlig nytta, oavsett om det finns anledning att anta att konsumenten ändå kommer att vilja få tjänsten utförd. Om konsumenten efter ett avrådande ändå vill beställa tjänsten hindras detta inte av avrådandeplikten.<sup>174</sup> Tjänsten borde även kunna utföras utan ytterligare samtal om det framgår, av konsumentens yttranden, att egendomen har ett affektionsvärde och att tjänsten därför utförs för att bevara egendomen snarare än att öka dess värde.<sup>175</sup> I intervjun med klinik A framkom att kunder ibland blir förnärmade när veterinären förmedlar prisuppgifter för behandlingar. Kunden kan då bli stött av att de upplever att veterinären inte tror att de skulle göra allt för sitt djur. Det uppgavs också att kunder kan komma in och säga att de vill göra allt för sitt djur oavsett kostnad och att veterinären då kan uppleva att de ändå inte förstår innebörden av ett sådant uttalande och hur mycket det kan komma att kosta. Att det kan vara svårt att kommunicera priser bekräftades även av klinik C som uppgav att kunden kan ta illa upp om man pratar pris, såvida det inte är på kundens eget initiativ.

Avrådandeplikten kan också aktualiseras när tjänsten inte står i rimlig proportion till kostnaderna och det ekonomiskt förnuftiga med tjänsten. Det kan t.ex. bero på att kvaliteten på egendomen medför att tjänsten inte kommer att bli bestående eller att priset för tjänsten inte kan bedömas rimligt med beaktande av föremålets marknadsvärde.<sup>176</sup> I ARN har frågan om rimlig nytta behandlats. ARN har t.ex. ansett att en näringsidkare har åsidosatt avrådandeplikten när denne utfört reparationer på egendom där det hade varit billigare för konsumenten att köpa en ny vara än att reparera den gamla.<sup>177</sup> Dock är inte alla ärenden lika självklara. ARN:s praxis får anses ange en allmän riktlinje för bedömningen om rimlig ekonomisk nytta. Av besluten framkommer att en tjänst, objektivt sett, inte kan anses vara till rimlig ekonomisk nytta för konsumenten om priset för tjänsten kan beräknas

---

<sup>173</sup> Frågan om djurs affektionsvärde har berörts i samband med skadeståndsärenden då huvudregeln är att skadestånd avseende sakskada inte omfattar reparationskostnader utöver skadans värde. HD har dock uttalat att särskilda omständigheter kan föranleda annan bedömning. HD har vidare anfört att sällskapsdjur inte kan betraktas som ”vilken sak som helst”. Se NJA 1971 s. 126 och NJA 2001 s. 65 I och II. För vidare läsning se även Radetzki (2000/2001) och Radetzki (2016/2017).

<sup>174</sup> Prop. 1984/85:110 s. 169 och Johansson (2013) s. 160.

<sup>175</sup> Johansson (2013) s. 160.

<sup>176</sup> Björkdahl (2007) s. 138.

<sup>177</sup> ARN 1991-5209.

överstiga hälften av föremålets antagna marknadsvärde.<sup>178</sup> Det är dock viktigt att än en gång påpeka att djur ofta skiljer sig från annan egendom i det hänseende att djuren inte sällan har ett högt affektionsvärde för konsumenten. När veterinären ska ta ställning till om han, eller hon, bör avråda djurägaren från att låta genomföra en viss behandling bör därför både djurets ekonomiska värde och dess affektionsvärde för konsumenten beaktas.

Näringsidkaren har bevisbördan för att avrådande har skett. En anledning till bevisbördans placering är att näringsidkaren har enklast att säkra bevisning för att avrådande har skett. Bevisbördan kan uppfyllas t.ex. genom att en blankett undertecknas där det framgår att konsumenten intygar att avrådande har skett.<sup>179</sup>

ARN har behandlat en tvist om priset för en avlivning av en hamster, (härefter benämnt hamsterfallet). I fallet debiterades konsumenten 2 830 kronor för avlivningen varav 2 500 kronor avsåg en akutavgift. Konsumenten hade sett priser på klinikens hemsida för avlivning av hund och katt, som låg mellan 250 och 400 kronor, och förväntade sig en kostnad omkring 200 kronor plus eventuell jouravgift. Med stöd av 6 och 7 §§ KtjL menade konsumenten att näringsidkaren hade en skyldighet att avråda från att låta utföra tjänsten. Kunden menade vidare att hon skulle ha avstått från att beställa tjänsten om hon hade vetat priset. ARN ansåg i detta fall att det inte fanns skäl för veterinären att avråda konsumenten från att beställa tjänsten, varken med hänsyn till priset eller med beaktande av värdet på föremålet för tjänsten.<sup>180</sup>

I 6 § 2 st. KtjL stadgas en skyldighet att underrätta och begära anvisningar från konsumenten. Underrättelseskyldigheten aktualiseras om tjänsten inte längre kan anses bli till rimlig nytta eller om priset kan bli betydligt högre än vad beställaren hade kunnat räkna med.<sup>181</sup> Underrättelseskyldigheten kan sägas innebära en utvidgning av avrådandeskyldigheten då underrättelse ska ske även om tjänsten bedöms bli till rimlig nytta för konsumenten, trots höjningen av priset. Regeln gäller både då näringsidkaren utför arbeten på löpande räkning och när en ungefärlig prisuppgift enligt 36 § 2 st. KtjL lämnats.<sup>182</sup> En förutsättning för underrättelseskyldigheten är att priset normalt sett har stor betydelse för konsumenten.<sup>183</sup> I lagtexten stadgas att

---

<sup>178</sup> SOU 1979:36 s. 216 och Johansson (2013) s. 162. För redogörelser för ett par beslut från ARN se Johansson (2013) s. 162.

<sup>179</sup> Prop. 1984/85:110 s. 170 och Johansson (2013) s. 168.

<sup>180</sup> ARN 2016-10121.

<sup>181</sup> Munukka (2007) s. 326.

<sup>182</sup> Johansson (2013) s. 164. Se mer om ungefärliga prisuppgifter nedan i avsnitt 4.4.

<sup>183</sup> Johansson (2013) s. 164 f.

underrättelseskyldigheten aktualiseras när det slutliga priset är ”betydligt högre” än det pris som konsumenten kunde ha räknat med.<sup>184</sup> Underrättelseskyldigheten kan aktualiseras vid veterinärvård när det under behandlingen uppkommer omständigheter som medför att tjänsten inte längre anses vara konsumenten till rimlig nytta eller då priset oväntat och betydligt stiger.

Lagen föreskriver ingen tidsfrist för när underrättelsen och begäran om anvisningen ska lämnas för att näringsidkaren ska anses ha fullgjort underrättelseskyldigheten. Normalt borde dock underrättelse ske tämligen omedelbart, t.ex. genom ett telefonsamtal.<sup>185</sup> I motiven till lagen anges att näringsidkaren är skyldig att snarast underrätta konsumenten.<sup>186</sup>

Har näringsidkaren åsidosatt avrådandeplikten eller underrättelseskyldigheten i 6 § KtjL och det finns starka skäl att anta att konsumenten i annat fall hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den, har näringsidkaren inte större rätt till ersättning än han, eller hon, skulle ha haft, om konsumenten hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den. Näringsidkaren har dock rätt till ersättning i den mån konsumenten annars skulle gynnas på ett oskäligt sätt.<sup>187</sup> Bevisbördan för att underrättelse och begäran om anvisning har skett ankommer på näringsidkaren.<sup>188</sup>

Reglerna i 6 § 1 st. och 2 st. är tvingande till konsumentens förmån. Detta innebär att varken avrådandeplikten eller underrättelseskyldigheten går att åsidosätta genom avtal.<sup>189</sup> Underrättelse- och avrådandeplikten är tvingande för tjänster där KtjL är direkt tillämplig. Då behandling av djur är undantaget KtjL:s direkta tillämpningsområde kan KtjL endast tillämpas analogt på veterinärmedicinsk behandling. Vid analogier från tvingande lagstiftning får reglerna en dispositiv karaktär. Reglerna får alltså fungera som utfyllnad när avtalet inte föreskriver något annat.<sup>190</sup>

Den allmänna lojalitetsplikten som stadgas i 4 § KtjL kan, enligt motiven, ses som en allmän obligationsrättslig princip. I doktrin har den även beskrivits som en allmän grundsats om lojalitet i kontraktsförhållanden.

---

<sup>184</sup> 6 § 2 st. KtjL.

<sup>185</sup> Johansson (2013) s. 165 f.

<sup>186</sup> Prop. 1984/85:110 s. 170.

<sup>187</sup> 7 § KtjL.

<sup>188</sup> Johansson (2013) s. 169. Tidigare redogjordes för bevisbördan för avrådandeskyldigheten. Enligt Johansson bör samma resonemang kunna föras för underrättelseskyldigheten.

<sup>189</sup> Johansson (2013) s. 169.

<sup>190</sup> Se prop. 1984/85:119 s. 142.

Näringsidkarens skyldighet är av särskilt stor betydelse när det gäller ett avtal mellan en näringsidkare och en konsument.<sup>191</sup> Stadgandena i 6 § KtjL kan ses som en del av den allmänna lojalitetsplikten i 4 § KtjL och skulle därför kunna hävdas vara en del av denna allmänna rättsgrundsats.<sup>192</sup> I Bengtssons promemoria sades även att 6 § KtjL bör gälla för veterinärmedicinska tjänster.<sup>193</sup> Regeringen har dessutom uttalat att KtjL ger uttryck för allmänna principer på det civilrättsliga området och att lagen i vissa fall även kan ge uttryck för ett grundläggande konsumentskydd som inte kan åsidosättas genom avtal.<sup>194</sup> Det finns därmed stöd för att 6 § KtjL skulle kunna vara tillämplig analogt på behandling av djur.

### 3.6 Slutsatser

I detta kapitel har frågor om avtalet som sådant berörts. När det gäller hur ett avtal om behandling av djur ingås behöver ofta en mellanman användas. Då framställningen fokuserar på priset på tjänsten blir frågan vem eller vilka som får anses ha behörighet att binda veterinärkliniken till ett avtal om veterinärmedicinsk behandling och förmedla en bindande prisuppgift. Denna fullmäktigs behörighet bestäms, som framkommit ovan, av sedvänjan i veterinärbranschen. Även om de intervjusvar som presenterats inte kan sägas vara representativt för någon större branschpraxis får de fungera som exempel för vilka riktlinjer för avtalsslut och prisförmedling som kan finnas hos veterinärkliniker. I intervjuerna uppgavs att klinik A inte har några riktlinjer för vem som kommunicerar priset med kunden. Priset för standardingrepp kan kommuniceras av såväl receptionist som sköterska eller veterinär. Dock så gäller för andra behandlingar att det är en veterinär eller sköterska som förmedlar priset. Klinik B uppgav att det främst är veterinärer som förmedlar prisuppgifter men att det även förekommer att djursjukskötarna gör det. Hos klinik C kan alla anställda kommunicera prisuppgifter.

Det får anses rimligt att en veterinär är behörig att binda kliniken till ett avtal och en eventuell prisbestämmelse däri. Djurskötare får troligtvis också anses ha behörighet att binda bolaget vid ett prisvillkor, i vart fall för mindre komplicerade ärenden. Då ställningsfullmakten avser vardagliga och rutinmässiga ärenden kan tänkas att även andra anställda, som t.ex. receptionister är behöriga att förmedla prisuppgifter för rutinbehandlingar. Till sist ska nämnas att bevisbördan för att bevisa ställningsfullmaktens stöd i sedvänja läggs på köparen av veterinärtjänsten. För konsumenter finns

---

<sup>191</sup> Prop. 1984/85:110 s. 39 och Johansson (2013) s. 132.

<sup>192</sup> Johansson (2013) s. 133.

<sup>193</sup> Ds 2009:13 s. 156.

<sup>194</sup> Prop. 2011/12:28 s. 19 f.



dock skyddsregler som medför att bedömningen av vad en konsument kan ha fog att förvänta sig av medarbetarens behörighet görs med beaktande av vad konsumenten kunde uppfatta som ett naturligt, rimligt eller åtminstone ursäktligt handlingssätt. Detta öppnar för att kliniken skulle kunna bli bunden av ett avtal och en prisuppgift given av t.ex. en sköterska eller en receptionist för det fall att det bedöms uppfattas som ett naturligt, rimligt eller åtminstone ursäktligt handlingssätt från konsumentens synvinkel. Det är inte otänkbart att det skulle bedömas som både naturligt och rimligt att en receptionist binder kliniken till prisvillkor, åtminstone när det gäller behandlingar av rutinkaraktär.

Vad gäller själva avtalsslutet ska framhållas att det inte krävs att avtal sluts skriftligt. Av intervjun med klinik B framkom att kliniken förmedlar fasta och estimerade priser muntligt till kunden. Att kommunikationen sker muntligt är alltså inget hinder för att prisvillkoret ska bli bindande. Vad som däremot krävs för att en prisuppgift ska anses vara avtalad behandlas längre fram. Avtal grundas på att anbud och accept utbyts. Detta kan ske både uttryckligt och genom konkludent handlande. Ett avtal om veterinärmedicinsk behandling kan alltså ingås både genom att parterna tydligt kommer överens om avtalsinnehållet eller genom att köparen lämnar in ett djur till veterinären. Ett veterinärbesök följs inte sällan upp av ett eller flera återbesök. Det är inte klarlagt hur dessa återbesök ska behandlas rent avtalsmässigt. För att utreda om återbesöket ska omfattas av det ursprungliga avtalet, ses som en omförhandling av det eller rent av betraktas som ett nytt avtal krävs att varaktigheten av det ursprungliga avtalets giltighet bestäms. Som verktyg för att utröna partsavsikten används avtalstolkning. Rättsläget för återbesök får anses oklart.

I uppsatsens syfte ingår att utreda vilket skydd konsumenten ges i avtalsförhållandet. Konsumenter skyddas genom såväl civilrättslig som marknadsrättslig reglering. ARN ger dessutom konsumenter ett ökat skydd i form av en enklare rättslig prövning. ARN prövar dock inte tvister som kräver muntlig bevisning. En del tvister rörande priset på veterinärvård kan tänkas kräva sådan bevisning och kan därmed inte prövas i ARN. Detsamma gäller då tvisten kräver veterinärmedicinsk sakkunskap. Dessa tvister får då lösas på annat sätt, t.ex. i allmän domstol.

Köparen av veterinärtjänster skyddas även av en lojalitetsplikt mellan parterna. I 4 § 1 st. KtjL stadgas att näringsidkaren har en allmän lojalitetsplikt gentemot konsumenten. Innebörden av lojalitetsplikten medför att näringsidkaren inte kan välja en behandling som med hänsyn till omständigheterna är onödigt dyr. Dessutom ingår en skyldighet för näringsidkaren att samråda med konsumenten och klargöra eventuella

missförstånd. Det är alltså upp till veterinären att förklara för konsumenten omfattningen av tjänsten och vad den avser att innefatta. Baserat på de fall som presenterades i inledningen kan sägas att syftet med samrådsplikten, att verka konfliktförebyggande, inte alltid uppfylls av veterinärer.

Lojalitetsplikten preciseras ytterligare i 6 § KtjL där bl.a. avrådandeskyldigheten stadgas. Det problematiska i detta hänseende är att avgöra när avrådande bör ske med beaktande av att tjänsten inte leder till ekonomiskt rimlig nytta för konsumenten. Djurs särställning som egendom medför att djurets affektionsvärde, vid sidan av dess ekonomiska värde, måste beaktas när veterinären ska avgöra om avrådande bör ske. I intervjun med klinik A lyfts ett problem som jag tror kan vara mycket vanligt förekommande; att kunder kommer in och uppger att de vill göra allt, oavsett kostnad, för att rädda sitt djur. Det kan tänkas att djurägaren, där och då, inte fullt förstår konsekvenserna av ett sådant uttalande. I de fall som presenterats i inledningen till denna uppsats framgår att de berörda konsumenterna varit chockade, stressade och agerat med fullt fokus på att rädda djuret. Detta ställer, enligt min mening, ännu större krav på veterinären att se till att kunden förstår omfattningen av kostnaden för behandlingen. Veterinären kan inte enbart lita på de ord som konsumenten uttalar utan måste också sätta sig in i vilket tillstånd konsumenten befinner sig i. Denne måste även, med beaktande av omsorgsförpliktelsen i 4 § KtjL, försäkra sig om att konsumenten verkligen förstår innebörden av ett sådant godkännande.

Vad gäller avrådandeplikten för veterinärtjänster har ARN i hamsterfallet ansett att det inte fanns skäl för veterinären att avråda från att låta utföra en avlivning av en hamster, varken med hänsyn till priset på 2 830 kronor eller med beaktande av hamsterns värde. Detta kan verka strängt mot konsumenten men det bör påpekas att avrådande för avlivning, och i viss mån andra veterinärmedicinska behandlingar, kan ge upphov till svåra avvägningar. Avlivning av djur är en speciell tjänst som kan medföra etiska dilemman för veterinären. Det kan dessutom finnas en viss tidspress som kan påverka bedömningen om när avrådande bör ske. Informationen i beslutet är knapphändig och ger inte någon ytterligare ledning i frågan om veterinärers avrådandeplikt.

Konsumenten skyddas dessutom av att näringsidkaren har en skyldighet att underrätta och begära anvisningar från konsumenten. I den debatt om höga veterinärräkningar som föranlett denna uppsats påstås ofta att slutfakturan blivit betydligt högre än förväntat. Här har alltså veterinärkliniken en skyldighet att underrätta konsumenter om priset förväntas bli betydligt högre än vad kunden hade kunnat räkna med. Ger veterinären en estimerad

prisuppgift och denna visar sig stiga betydligt måste konsumenten därför underrättas. I de fall som presenterats inledningsvis, som dock i stort enbart återger konsumenternas historia, ges bilden av att denna skyldighet inte alltid iakttas av veterinärer.

Det ska påpekas att det är näringsidkaren som har bevisbördan för att visa att avrådande och underrättelse skett. Brister veterinärkliniken häri och det finns starka skäl att anta att kunden inte hade beställt tjänsten, alternativt avbeställt den, behöver konsumenten inte betala mer än vad som skulle aktualiseras om tjänsten aldrig beställts eller avbeställts. Dock kan konsumenten vara tvungen att betala ersättning i den mån konsumenten annars skulle gynnas på ett oskäligt sätt.

Reglerna om lojalitet i KtjL är inte direkt tillämpliga på veterinärmedicinsk behandling. Det är dock möjligt att lojalitetsplikten anses lämplig att tillämpa analogt på behandling av djur. Detta stöds av att motiven anger att den allmänna lojalitetsplikten i 4 § KtjL kan ses som en allmän rättsgrundsats. Även regeringen har uttalat att KtjL ger uttryck för allmänna principer på civilrättens område, varav en del ger uttryck för ett grundläggande konsumentskydd som inte får åsidosättas genom avtal. Då 6 § KtjL utgör en precisering av den allmänna lojalitetsplikten i 4 § KtjL bör detsamma kunna sägas gälla för denna bestämmelse. Det är min uppfattning att lojalitetsplikten i 4 och 6 §§ KtjL kan tillämpas analogt på behandling av djur. Att reglerna troligtvis enbart blir att betrakta som dispositiv rätt medför dock att skyldigheterna kan åsidosättas genom avtal.

# 4 Priset för tjänsten

## 4.1 Inledning

I det förra kapitlet behandlades ingående av veterinärtjänstavtalet och andra frågor kring avtalet som sådant. I detta kapitel ska reglerna som avser priset för tjänsten diskuteras. Den debatt som florerat i media har främst rört påstått skyhöga priser för veterinärvård och bristande kommunikation mellan veterinär och djurägare kring tjänstens slutpris. Detta kapitel avser att utreda vilka regler som kan påverka det pris som konsumenten ska betala för tjänsten. Som nämnts ovan finns stöd för att använda KtjL analogt på behandling av djur. Förutom de generella uttalanden som gjorts i motiven och från regeringen har Bengtsson i Ds 2009:13 särskilt påpekat att reglerna om pris och betalning i 36-41 §§ KtjL bör vara lämpliga att använda oavsett typ av tjänst.<sup>195</sup> I detta kapitel ska därför prisregeln i KtjL behandlas. Dessutom ska frågor om bevisbördans placering och konsumentens möjligheter att få ett avtal om veterinärmedicinsk behandling jämkat besvaras.

## 4.2 Avtalat pris

Att avtalsfrihet är en viktig princip inom avtalsrätten har nämnts tidigare. Utgångspunkten beträffande prissättningen av tjänster är att parterna har möjlighet att själva bestämma priset genom avtal. Som framkommit i föregående kapitel finns dock vissa bestämmelser som förpliktigar näringsidkaren att i andra sammanhang lämna information om priset på tjänsten.<sup>196</sup> I 36 § 1 st. KtjL stadgas att ifall inget pris följer av avtalet ska konsumenten betala ett skäligt pris med beaktande av en rad olika faktorer.<sup>197</sup> För att prisbestämmelsen i KtjL ska vara tillämplig krävs alltså att priset inte följer av tjänsteavtalet. Har ett pris avtalats ska detta, som huvudregel, gälla.<sup>198</sup> I detta avsnitt ska därför utredas vad som krävs för att ett pris ska anses följa av avtalet.

Prisbestämmelsen i 36 § KtjL motsvarar bestämmelsen om prissättning i 45 § KöpL som stadgar att köparen ska betala vad som är skäligt när priset inte

---

<sup>195</sup> Ds 2009:13 s. 159. Detta stöds även av att 36 § KtjL tillämpas analogt av Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14.

<sup>196</sup> Se olika skyldigheter att informera i avsnitt 3.4 om konsumentskydd och 3.5 om lojalitetsplikt.

<sup>197</sup> 36 § 1 st. KtjL. Vilka faktorer som ska beaktas vid fastställandet av ett skäligt pris redogörs för i nästa avsnitt.

<sup>198</sup> Prop. 1984/85:110 s. 300 och Johansson (2013) s. 468.

följer av avtalet. För konsumentköp anger KKL:s 35 § att köparen ska betala vad som är skäligt när ett ”bestämt” pris inte följer av avtalet. Skillnaden mellan KöpL och KKL beror på att det ansetts viktigt att konsumenten vid avtalsslutet är medveten om det exakta priset.<sup>199</sup> När det gäller konsumenttjänster har detta synsätt inte fått samma genomslagskraft.<sup>200</sup>

Priset kan anges som ett fast pris för hela eller delar av tjänsten. Priset kan även anges mer oprecist genom ett timkostnadspris eller enligt en prislista. Priset kan även anges genom en hänvisning till att arbetet sker på löpande räkning.<sup>201</sup> Ett pris kan vara bindande även om det inte är direkt avtalat. Detta gäller t.ex. när parterna kommit överens om grunderna för prisberäkningen. Har parterna avtalat om ett visst pris per timme kan 36 § KtjL endast användas beträffande tidsåtgången för arbetet, alltså den del parterna inte har avtalat om.<sup>202</sup>

Ett pris anses inte automatiskt avtalat eller bestämt enbart med hänvisning till att det anges vid avtalsslutet. Om priset anges som ett takpris, ett ungefärligt pris eller en uppskattning enligt en generell prislista får vanliga avtalstolkningsprinciper användas för att fastställa till vilken rättslig klassificering prisuppgiften hör till.<sup>203</sup> Även 36 § AvtL kan här påverka bedömningen. Som huvudregel bör dock gälla att näringsidkaren fritt får välja mellan de olika alternativen att ange prisuppgifter.<sup>204</sup>

Tvärtemot kan priset i vissa fall anses följa av avtalet trots att parterna inte uttryckligen avtalat om ett belopp eller en prisberäkning. Genom att avtalet tolkas med hjälp av allmänna principer kan man fastställa om det föreligger en prisöverenskommelse. När näringsidkaren använder en fast prislista som konsumenten känner till kan det pris som listan visat anses avtalat. Så bör även bli fallet när en näringsidkare marknadsfört en tjänst för visst pris och konsumenten i samband med annonseringen beställt tjänsten. För att det kommunicerade priset inte ska gälla krävs att parterna kommit överens om ett annat pris eller att konsumenten på annat sätt fått veta att det marknadsförda priset inte ska gälla.<sup>205</sup>

Att veterinärkliniker använder sig av prislistor är vanligt förekommande. Det är, av naturliga skäl, främst rutinbehandlingar som nämns i

---

<sup>199</sup> Herre (2014) s. 365.

<sup>200</sup> Johansson (2013) s. 468.

<sup>201</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 106 och Johansson (2013) s. 468.

<sup>202</sup> Prop. 1984/85:110 s. 300 och Johansson (2013) s. 468.

<sup>203</sup> Johansson (2013) s. 468.

<sup>204</sup> Hellner, Hager & Persson (2015) s. 106.

<sup>205</sup> Prop. 1984/85:110 s. 300.

prislistorna.<sup>206</sup> Prislistorna utannonseras ibland över internet på klinikernas hemsidor.<sup>207</sup> Ett annat alternativ är att konsumenterna hänvisas till att ringa eller besöka en mottagning för att erhålla prisuppgifter på standardbehandlingar.<sup>208</sup> Det förekommer även att grunderna för prisberäkningen utannonseras på klinikernas hemsidor. Detta aktualiseras t.ex. när veterinärer gör hembesök och tar betalt för resan.<sup>209</sup>

I kotledsfallet gällde tvisten priset för en operation på en häst. En av frågorna som behandlades i rätten avsåg om ett fast pris för tjänsten hade avtalats. I målet menade konsumenten att ett fast pris hade avtalats över telefon då veterinären, enligt konsumenten, bekräftade att priset för operationen var 15 000 kronor. Detta efter att konsumentens vän varit i kontakt med den aktuella kliniken och även ett annat närliggande djursjukhus för att få ett ungefärligt pris på kotledsoperationer. Kliniken hävdade å sin sida att ett fast pris inte hade avtalats då veterinären, vid tidpunkten för samtalet, inte hade tillräcklig information om hästens skada för att ange ett pris. I förhör berättade veterinären att han förklarar för konsumenten att han behövde mer information om hästen och skadan för att kunna lämna ett exakt pris för operationen. Han var osäker på om han hade nämnt att en standardoperation för en led kostar runt 15 000 kronor, men var däremot säker på att han i så fall gjort ett förbehåll angående det ungefärliga priset då han saknade tillräcklig information om hästens skada. I fallet ansåg tingsrätten att konsumentens uppgift om att veterinären under ett telefonsamtal bekräftat att priset för operationen var 15 000 kronor inte var tillräcklig för att det kunde anses visat att parterna kommit överens om ett fast pris avseende operationen.<sup>210</sup>

För att tillämpa prisbestämmelsen i 36 § KtjL krävs alltså att ett pris inte följer av avtalet. I kotledsfallet fann rätten att ett fast pris inte avtalats. Det verkar därför inte främmande att en behandling skulle kunna påbörjas och rentav genomföras utan att ett pris avtalats. I intervjun med klinik C

---

<sup>206</sup> I de genomförda intervjuerna framkom att klinik A och B har prislistor för vanliga behandlingar.

<sup>207</sup> Se bl.a. Er veterinär: *Prislista hund och katt*, Hästkliniken Romme: *Prislista*, AniCura Veterinärhuset i Värnamo: *Priser*, Evidensia Djurkliniken Roslagstull: *Priser på Djurkliniken Roslagstull*, Din veterinär: *Priser*, DjurAkuten: *Priser* och Animalen: *Priser*. Klinik C uppgav i intervjun att de har en prislista på hemsidan.

<sup>208</sup> Se t.ex. Distriktsveterinärerna: *Våra priser* där konsumenten uppmanas kontakta en mottagning för att få prisuppgifter på behandlingar.

<sup>209</sup> Se Distriktsveterinärerna: *Våra priser* där grunderna för prisberäkningen omfattar t.ex. basavgift, bilavgift och inställelseavgift, åtgärds- och timavgift, akutavgift, och tilläggskostnad för jourtid. Se även Er veterinär: *Prislista hund och katt* där kostnaden för ett hembesök baseras på en inställelsekostnad, milkostnad och behandlingskostnader.

<sup>210</sup> Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14. I målet blir det en viktig faktor att bevisbördan för att ett avtal om fast pris ingåtts åläggs konsumenten. Bevisbördans placering redogörs för närmre i avsnitt 4.6.2.

framkom att det är rutin att behandling påbörjas och avslutas utan att priset kommuniceras. Vid speciella eller dyra behandlingar tas dock priset upp. Kliniken har dessutom en prislista som kunden kan hitta på hemsidan. Klinik A uppgav att en utredning kan påbörjas utan att prisfrågan berörs men att ett pris, på denna klinik, alltid förmedlas eller diskuteras vid större behandlingar och utredningar. Klinik B menade att det nog är rätt vanligt förekommande att en behandling påbörjas och fullgörs utan att pris diskuterats. Dock gäller detta inte för behandlingar för större belopp. På AniCura:s hemsida kommuniceras under rubriken ”Vem bestämmer vad det får kosta?” att inga utredningar eller behandlingar påbörjas utan kunden medgivande.<sup>211</sup> Det ska dock återigen poängteras att ett pris inte nödvändigtvis anses avtalat enbart för att prisfrågan diskuterats eller för att en behandling godkänts. Följer inte priset av avtalet ska konsumenten betala ett skäligt pris.

## 4.3 Skäligt pris

### 4.3.1 Skälighetsbedömningen

I den mån priset inte följer av avtalet och ingen ungefärlig prisuppgift enligt 36 § 2 st. KtjL har lämnats är det upp till näringsidkaren att avgöra vilket pris han eller hon vill begära. Enligt 36 § 1 st. KtjL är konsumenten dock inte skyldig att betala mer än vad som är ett med hänsyn till omständigheterna skäligt pris. Skälighetsbedömningen ska baseras på faktiska omständigheter, såsom vad som är gängse pris för tjänsten och andra omständigheter som kan påverka ett skäligt pris i höjande eller sänkande riktning. Bedömningen ska utgå från tjänstens art, omfattning och utförande samt omständigheterna i övrigt. Det centrala är alltså beskaffenheten av näringsidkarens prestation. Bedömningen kan därför variera beroende på om tjänsten är av speciellt kvalificerad art eller om behandlingen är av rutinkaraktär. Skälighetsbedömningen påverkas inte av att en tjänst visar sig vara felaktig.<sup>212</sup>

Vid skälighetsbedömningen ska hänsyn tas till vad som kan fastställas ifråga om gängse pris för motsvarande tjänster. Med gängse pris menas det pris som i allmänhet tillämpas för samma behandling, t.ex. ett marknadspris inom branschen. Överstiger priset på ett inte alltför obetydligt sätt ett gängse pris kan det som huvudregel inte anses skäligt.<sup>213</sup>

---

<sup>211</sup> AniCura: *Priser och försäkring – kort info för dig som vill veta mer.*

<sup>212</sup> Prop. 1984/85:110 s. 301 f. och Johansson (2013) s. 470 f.

<sup>213</sup> Prop. 1984/85:110 s. 301.

Det är inte alltid enkelt att fastställa gängse pris för en specifik tjänst. Det kan bero på att priset för samma slags tjänst ibland varierar betydligt. I vissa fall är det så enklare att bestämma ett gängse sätt att beräkna priset, såsom t.ex. per arbetad timme. Ett pris som följer gängse pris kan ändå bedömas oskäligt. Detta kan t.ex. ske om näringsidkaren fakturerat en obefogat stor tidsåtgång för utförandet av tjänsten. I förarbetena uttalas att det är gängse pris vid avtalslutet som ska beaktas i skälighetsbedömningen. Detta medför att näringsidkaren bär risken för eventuella prisstegringar som inträffar mellan avtalslutet och tidpunkten för tjänstens avslutande, även då priset inte följer av avtalet.<sup>214</sup>

Även ifråga om gängse pris kan veterinärklinikernas prislistor få genomslag. Genom att jämföra prislistor mellan olika företag kan marknadspriset för en tjänst fastställas. Det är också ett sätt att kontrollera hur prisberäkningar vanligtvis sker. Här måste dock poängteras att prislistorna normalt avser rutinbehandlingar och att det därför är svårt att, med bakgrund i dessa, fastställa ett gängse pris för en behandling som inte är av standardiserad karaktär.<sup>215</sup> En del veterinärkliniker har också uttalat svårigheter med att jämföra prislistor på veterinärmedicinska behandlingar. Enbart det faktum att en behandling heter samma sak hos två kliniker betyder inte att det i realiteten rör sig om exakt samma behandling.<sup>216</sup> T.ex. kan en kastration genomföras med olika dyra narkoser men fortfarande benämnas som just kastrering hos olika kliniker.<sup>217</sup> Dock ska påpekas att det är näringsidkaren som har bevisbördan för att visa att behandlingen inte är jämförbar med en behandling hos andra kliniker som tillhandahålls till ett lägre pris. Detta beror på att näringsidkaren ska kunna visa att det begärda priset är skäligt och att ett pris som inte obetydligt överstiger gängse pris i regel inte kan anses skäligt.<sup>218</sup> Är det pris en klinik har fakturerat betydligt högre än vad gängse pris för behandlingen påstås vara är det alltså upp till näringsidkaren att lägga fram bevisning för att behandlingen inte faller inom det fastställda gängse priset.

---

<sup>214</sup> Prop. 1984/85:110 s. 301 f.

<sup>215</sup> Att prislistor för veterinärmedicinska behandlingar oftast avser rutinbehandlingar framkommer bl.a. av intervjuerna med klinik A och B och av de prislistor som presenterats tidigare i uppsatsen.

<sup>216</sup> Se uttalanden från Evidensia Djursjukvård i Hippson: *Efter veterinärräkningen: Vi har belånat huset för att kunna betala* och från AniCura i AniCura: *AniCura svarar på frågor från djurägare på Facebookgruppen Vetbase*.

<sup>217</sup> Se t.ex. Smådjurskliniken: *FAQ* där kliniken besvarar en fråga om skillnader i pris för kastrering med att hänvisa till skillnader med vad djuret sövs med. Att priset för kastrering varierar mellan kliniker följer av bl.a. Dalarna Tidning: *Välj rätt veterinär – spara tusenlappar* och Expressen: *Så dyra är djurläkarna där du bor*.

<sup>218</sup> Se Prop. 1984/85:110 s. 93, 301 och 303. En närmre redogörelse för bevisbördans placering görs i avsnitt 4.6.3.



Ytterligare en svårighet som föreligger, när prislistor och prisuppgifter ska jämföras för att fastställa ett gängse pris, är att göra en geografisk avgränsning. Om marknadspriset för en tjänst skiljer sig mellan olika orter ska i första hand gängse pris inom orten gälla.<sup>219</sup> I förarbetena ges ingen närmre ledning för hur orten ska definieras eller avgränsas. Som nämndes i inledningen förekommer det att hästägare från framförallt södra Sverige vänder sig till universitetssjukhuset för stora djur i Danmark för att behandla sina hästar där. Det är inte klart om priserna från ett djursjukhus utanför Sveriges gränser kan användas som underlag när gängse pris ska fastställas. Det föreligger alltid svårigheter med att göra jämförelser med andra länder då det är många faktorer som kan påverka det pris som sätts. Det är dock möjligt att de utländska priserna kan komma att beaktas när ett gängse pris ska fastställas. Det kan nämnas att de flesta djurförsäkringar täcker behandlingar som görs i Danmark. En del försäkringar täcker dessutom behandlingar gjorda i Norden och i övriga Europa.<sup>220</sup> I takt med att detta alternativ blir allt mer förekommande finns en möjlighet att även kostnader för behandlingar i utlandet kan komma att åberopas som grund för ett lägre skäligt pris.

Vid bedömningen av prisets skälighet ska slutligen hänsyn tas till omständigheterna i övrigt. Här går inte att ange alla olika omständigheter som kan beaktas. I motiven nämns att det ska beaktas om näringsidkaren är specialist, om tjänsten har krävt någon särskild kompetens och om tjänsten behövt utföras på övertid. Annat som kan ges hänsyn är om det efter avtalsslutet inträffat en oförutsedd och märkbar höjning av den allmänna prisnivån som i sin tur lett till en betydande ökning av näringsidkarens kostnader för att utföra tjänsten.<sup>221</sup> Detta kan tyckas vara inkonsekvent då det tidigare stadgats att näringsidkaren bär risken för prisstegringar mellan avtalsslutet och tidpunkten för tjänstens avslutande, även då det inte finns något avtalat pris.<sup>222</sup> Hänsyn kan också behöva tas till omständigheter som åt andra hållet påverkat näringsidkarens kostnader. Har konsumenten på något sätt besparat näringsidkaren kostnader eller bedöms gängse pris vid tiden för tjänstens utförande vara väsentligt lägre än detsamma vid avtalsslutet, vilket har medfört lägre kostnader för näringsidkaren, kan även detta komma att påverka skälighetsbedömningen.<sup>223</sup>

---

<sup>219</sup> Prop. 1984/85:110 s. 301.

<sup>220</sup> Se IF: *Häsförsäkring*, under kategorin ”Frågor och svar” där det stadgas att djurförsäkringen alltid gäller inom Norden, Folksam: *Försäkring för ridhäst – tävling*, under dokumentet ”Viktig och samlad information om försäkringen” där det står att häsförsäkringen gäller, om inget annat stadgas, inom hela Europa och Agria: *Agria Häst*, där det föreskrivs att deras häsförsäkringar gäller för kostnad för undersökningar och behandlingar som utförs i Norden.

<sup>221</sup> Prop. 1984/85:110 s. 302.

<sup>222</sup> Johansson (2013) s. 472 f.

<sup>223</sup> Prop. 1984/85:110 s. 302.

I kotledsfallet fann tingsrätten att inget pris följde av avtalet mellan kliniken och konsumenten. I målet hade rätten som nästa steg att ta ställning till om priset för operationen utgjorde ett skäligt pris. Tingsrättens bedömning baserades bl.a. på veterinärens uppfattning om prisets skälighet. Synpunkter inhämtades även från en annan veterinär som också bedömde priset som skäligt. Rätten uttalade även att konsumenten inte lagt fram någon bevisning som visade att ett skäligt pris för operationen skulle vara lägre än det omtvistade priset. Tingsrätten fann därför det begärda priset som skäligt.<sup>224</sup>

En intressant fråga är om bedömningen av vad som är ett skäligt pris för veterinärtjänsten förändras när djuret är försäkrat kontra oförsäkrat. Det är, enligt min mening, en vanlig uppfattning att veterinärräkningens storlek varierar beroende på om djuret är försäkrat eller inte och att priset ofta hamnar precis under det belopp djuret är försäkrat i. Statistiska Centralbyrån presenterade år 2012 statistik som visade att 76,5 % av hundarna och 35,6 % av katterna i svenska hushåll är försäkrade.<sup>225</sup> Peter Dahlberg, VD för AniCura som är ett av de större företagen som innehar veterinärkliniker i Sverige, har besvarat frågan om den omständigheten att djuret är försäkrat har någon påverkan på priset. Han framhåller att det inte finns några separata prislistor för djur med försäkring. Dock kan typen av försäkring vara en faktor som påverkar vilken behandling man väljer.<sup>226</sup> Det finns alltså inget som stödjer att en försäkring gör skillnad på priset på en behandling. Det förekommer dock ändå att veterinärer frågar om djuret är försäkrat, främst för att välja mellan olika behandlingar.<sup>227</sup> Även om försäkringen indirekt kan påverka priset, genom att en annan behandling väljs, har inga uppgifter framkommit som stödjer att priset för en och samma behandling förändras beroende på om djuret är försäkrat eller inte. Därmed bör skälighetsbedömningen för priset på en specifik behandling inte påverkas av djurets eventuella försäkring.

### 4.3.2 Materialkostnader

I debatten kring de stigande veterinärvårdspriserna riktas ibland kritik mot höga priser på material som veterinärerna har använt eller skickar med konsumenten för fortsatt behandling. I ett uppmärksammat inlägg på Facebook gjorde en konsument jämförelser mellan materialkostnader som debiterades av två olika kliniker. T.ex. låg kostnaden för materialet

---

<sup>224</sup> Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14. I detta avseende ska påpekas att det är näringsidkaren som har bevisbördan för de omständigheter som ligger till grund för skälighetsbedömningen. Detta diskuteras närmre i avsnitt 4.6.3.

<sup>225</sup> Statistiska Centralbyrån, *Hundar, katter och andra sällskapsdjur 2012* s. 13.

<sup>226</sup> AniCura: *AniCura svarar på frågor från djurägare på Facebookgruppen Vetbase.*

<sup>227</sup> Se AniCura: *Priser och försäkring – kort info för dig som vill veta mer.* Det framkom även i intervjun med klinik B att personalen är noga med att fråga om djuret är försäkrat.

”bandage helt ben” på 1 403 kronor på en av Evidensias djurkliniker och på 482 kronor på en annan klinik. Evidensia Djursjukvårds press- och informationsansvarig ville inte bemöta kritiken men uttalade att en del prisskillnader på materialkostnader kan förekomma. Dock påtalade Evidensia också att jämförelser generellt är svåra att göra och att det inte är säkert att det är exakt samma material som jämförs.<sup>228</sup>

I ett fall från ARN har frågan om skäligt pris för använt material prövats. I fallet hade inget pris avtalats och näringsidkaren hade inte heller lämnat någon ungefärlig prisuppgift. Konsumenten argumenterade för att det fakturerade priset för materialkostnader var oskäligt högt då priset låg 400 % högre än i handeln och långt över det pris som näringsidkaren tog i sin internhandel. Konsumenten presenterade en gedigen utredning kring vad gängse pris för materialet var, när det såldes utan samband med tjänst. Utredningen visade att det fakturerade priset var mycket högre. Näringsidkaren kommenterade inte uppgifterna. ARN uttalade i fallet att enbart den omständigheten att priset är högre än priset för motsvarande vara i webshopen inte räcker för att priset ska bedömas oskäligt. I bedömningen måste fästas avseende vid att en näringsidkare som utför en tjänst kan ha andra omkostnader för införskaffande av material än en näringsidkare som enbart säljer varan. Dessutom bör näringsidkaren få lov att göra en vinst även på materialet. I fallet kom dock ARN fram till att det pris som näringsidkaren debiterat för materialet var orimligt högt. Nämnden fann därför att konsumenten var berättigad till ett prisavdrag.<sup>229</sup>

## 4.4 Ungefärlig prisuppgift

För vissa tjänsters del är vanligt att näringsidkaren anger vad tjänsten på ett ungefär kommer att kosta; det är således fråga om vad som brukar kallas en ungefärlig prisuppgift. Näringsidkaren lämnar ofta denna uppgift på begäran av konsumenten, men det förekommer även att en ungefärlig prisuppgift lämnas självmant av näringsidkaren.<sup>230</sup> Veterinärbranschen tillhör de branscher där estimerade och uppskattade prisuppgifter förekommer. Veterinärkliniker vittnar om att det ofta är svårt att ange ett fast pris för tjänsten och att estimerade prisuppgifter då förekommer.<sup>231</sup> Det måste dock närmre utredas vad som krävs för att en ungefärlig prisuppgift ska anses ha lämnats.

---

<sup>228</sup> Tidningen Ridsport: *Chockfaktura ledde till egen prisjämförelse.*

<sup>229</sup> ARN 2010-5127 och Johansson (2013) s. 471 f.

<sup>230</sup> Johansson (2013) s. 473.

<sup>231</sup> Se Evidensia Djursjukvård: *Tandvård* och Distriktsveterinärerna: *Våra priser.*

36 § 2 st. KtjL reglerar den rättsliga verkan av en ungefärlig prisuppgift. Bestämmelsen anger att det ungefärliga priset inte, utan samtycke från konsumenten, får överskridas med mer än 15 %. En procentuell regel har angetts för att förenkla beräkningarna och undvika eventuella svåra bedömningar av vad som kan vara avsevärd ökad kostnad.<sup>232</sup> Det står dock parterna fritt att avtala om en annan prisgräns än 15 %, vilket också framgår av bestämmelsens lydelse.<sup>233</sup> Det är vanligt att parterna diskuterar prisfrågan vid avtalsförhandlingarna. I samband med detta kan näringsidkaren göra olika uttalanden om priset. För att uppgiften ska ses som en ungefärlig prisuppgift krävs att uttalandena är både konkreta och preciserade. Är uppgifterna för precisa kan det dock istället bedömas vara en bestämd prisuppgift.<sup>234</sup>

ARN har i ett ärende funnit att ett kostnadsförslag från en näringsidkare, som lämnats efter det att konsumenten lämnat in en vara för reparation, var att bedöma som ett avtalat fast pris och inte som en ungefärlig prisuppgift.<sup>235</sup> Det kan ibland vara svårt att avgöra om ett prisförslag är att se som ett avtalat pris, ett prisexempel eller en ungefärlig prisuppgift. Ungefärliga prisuppgifter kännetecknas ofta med reservationer av typen ”ungefär”.<sup>236</sup> Ungefärliga prisuppgifter bör hållas skilda från mer oprecisa uttalanden om priset, t.ex. prisexempel.<sup>237</sup> Näringsidkaren bör därför tydligt ange vad den förmedlade prisuppgiften innebär.<sup>238</sup>

Reglerna om skäligt pris och ungefärliga prisuppgifter ska läsas tillsammans. Bestämmelsen om ungefärliga prisuppgifter begränsar nämligen vad som gäller om ett pris inte följer av avtalet. Konsumenten är aldrig skyldig att betala mer än den ungefärliga prisuppgiften plus tillägget, oavsett om ett skäligt pris för priset bestäms till ett högre belopp. Å andra sidan är konsumenten enbart skyldig att betala ett skäligt pris, även om en ungefärlig prisuppgift med tillägg innebär ett högre pris.<sup>239</sup> Konsumenten skyddas därmed av att aldrig vara skyldig att betala mer än det belopp som bestäms lägst; en ungefärlig prisuppgift plus tillägg eller ett skäligt pris.

En fråga som uppkommer i samband med avtal om veterinärtjänster är huruvida prislistor eller andra generella kostnadsberäkningar, som inte berör den exakta tjänsten, kan betraktas som ungefärliga prisuppgifter. I

---

<sup>232</sup> Prop. 1984/85:110 s. 95 och 303 och Johansson (2013) s. 473.

<sup>233</sup> 36 § 2 st. KtjL, prop. 1984/85:110 s. 303 och Johansson (2013) s. 473 f.

<sup>234</sup> Prop. 1984/85:110 s. 93 f. och 303.

<sup>235</sup> ARN 1999-5051 och Johansson (2013) s. 474.

<sup>236</sup> Prop. 1984/85:110 s. 94 och Johansson (2013) s. 474.

<sup>237</sup> Prop. 1984/85:110 s. 93 f. och Johansson (2013) s. 474.

<sup>238</sup> Johansson (2013) s. 474.

<sup>239</sup> SOU 1979:36 s. 445.

hamsterfallet, där en konsument klagade på en oväntat dyr avlivning av sin hamster, hade konsumenten utgått ifrån prislistan på veterinärkliniken hemsida där ett pris för avlivning av hund och katt angavs. Hon drog därför slutsatsen att priset skulle understiga detta belopp, plus eventuell jouravgift. I målet uttalar nämnden inte något om detta då det inte är det specificerade priset för själva avlivning som är omtvistat utan skäligheten av den kostnad kliniken lagt på som jouravgift.<sup>240</sup> En liknande fråga skulle ha kunnat uppkomma i kotledsfallet. Veterinären uttalade i det fallet att han, rent generellt, kunde ha påtalat att en kotledsoperation normalt kostar runt 15 000 kronor. I fallet hade hästen genomgått vad veterinären benämner som en speciellt komplicerad kotledsoperation. Inte heller i detta fall blir frågan aktuell att besvara då tvisten istället fokuseras på frågan om skäligt pris.<sup>241</sup> Frågan kvarstår alltså om en prislista eller prisuppgift för en viss behandling kan utgöra en ungefärlig prisuppgift för en annan liknande behandling. Det ska dock i frågan påpekas att en ungefärlig prisuppgift ska skiljas från ett mer generellt prisexempel, som då inte omfattas av regeln.<sup>242</sup> Det är alltså mycket möjligt att dessa uppgifter hade bedömts som prisexempel snarare än ungefärliga prisuppgifter. Prisuppgifterna kan dock få betydelse i en skälighetsbedömning.

## 4.5 Vikten av en fungerande kommunikation

I det förra kapitlet behandlades bl.a. KtjL:s regler om avrådande och underrättelse. För det fall lagens bestämmelser är tillämpliga på veterinärtjänster krävs att veterinären kommunicerar med djurägaren om olika tänkbara behandlingar och även att kunden kontinuerligt informeras om större förändringar i prisbilden. Dessa skyldigheter kräver att kontakten mellan veterinär och konsument fungerar tillfredsställande. I de fall som berördes inledningsvis, där konsumenterna påtalat att de varit oförberedda på den höga faktura som behandlingarna givit upphov till, verkar brister i kommunikationen ha förelegat.<sup>243</sup> Även i de tvister som berörts i detta kapitel kan kärnproblemet sägas vara att parterna inte haft en samstämmig bild av priset. För att uppfylla de skyldigheter som näringsidkaren har enligt bl.a. KtjL samt för att förhindra uppkomsten av framtida tvister krävs en fungerande kommunikation mellan veterinären och kunden.

---

<sup>240</sup> ARN 2016-10121.

<sup>241</sup> Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14.

<sup>242</sup> Se ovan vad som stadgas om mer oprecisa uttalanden om pris, t.ex. prisexempel.

<sup>243</sup> Se avsnitt 1.1.

Veterinärers arbete är speciellt på det sätt att de måste ta hänsyn till flera olika intressen; främst djurets, kundens och veterinärens.<sup>244</sup> Tannenbaum har i sin bok om veterinäretik berört frågan om veterinärens kommunikation med kunden. För att uppnå en etisk och effektiv kommunikation listar Tannenbaum en rad förtjänster som en veterinär bör ha; förmåga att lyssna, empati, sympati och medlidande, tålmod, uppriktighet, tydlighet, finkänslighet och professionalism i sitt uppförande.<sup>245</sup> Han betonar att kundens missnöje ofta kan undvikas med hjälp av en klar och respektfull kommunikation. Det kan därför finnas ett problem med att veterinärer sällan utbildas i att förbättra sina kommunikationsförmågor.<sup>246</sup> Även AniCura menar att missförstånd kring priset är den vanligaste orsaken till en kunds missnöje. Detta kan bero på att det ibland kan vara påfrestande att prata kostnader i samband med vård. AniCura uppmanar därför, genom ett informationsblad på sin hemsida, kunderna att prata om priset med dem. De uttalar även en ambition att löpande ge information om priset under djurets behandlingstid.<sup>247</sup>

I intervjuerna tog jag upp frågan om priskommunikation med kunden. Från klinik A framkom att det är rätt vanligt att kunder blir överraskade av slutpriset. Ofta lämnas en ungefärlig prisuppgift och kunden kan då bli överraskad om priset överhuvudtaget överstiger denna summa. På frågan om det är svårt att kommunicera uppgifter så att kunden förstår och tar till sig information angavs att det ibland kan vara känsligt för kunden att prata pris. Som nämndes tidigare kan kunden uppleva en misstro från veterinären avseende konsumentens vilja att hjälpa sitt djur när priser börjar diskuteras. Det föreligger även svårigheter i att kommunicera ett fast eller ungefärligt pris i den första prisuppgiften när det är svårt att räkna med möjliga komplikationskostnader, läkesvårigheter eller eventuella återbesök som kan kosta kunden flera tusentals kronor. Här gäller att ju mer komplicerat ett ingrepp är, desto svårare blir det att uppskatta priset. Klinik B uppgav att det förekommer att någon ibland blir överraskad av priset. Här upplevdes dock att det var relativt ovanligt. Från klinik C framkom att det är ytterst ovanligt att kunden blir överraskad av priset. Dock påpekades att det är svårt att förmedla prisuppgifter till kunder då de kan ta illa upp om prisfrågan tas upp utan att det är på kundens initiativ. På frågan om det finns några riktlinjer för hur pris kommuniceras med kunden gavs, av både klinik A och B, svaret att det inte finns några riktlinjer för hur priset ska kommuniceras med kunden men att det däremot ska dokumenteras i journalen vilken estimerad

---

<sup>244</sup> Se Tannenbaum (1995) s. 2 ff. där olika etiska dilemman diskuteras kring frågan ”Tjänar veterinären djuret eller djurägaren?”

<sup>245</sup> Tannenbaum (1995) s. 331.

<sup>246</sup> Tannenbaum (1995) s. 330.

<sup>247</sup> AniCura: *Priser och försäkring – kort info för dig som vill veta mer.*

prisuppgift som veterinären förmedlat till kunden. Klinik B uppgav att det är sunt förnuft som gäller vilket innebär att hålla kunden informerad under tiden så att det inte blir några överraskningar. Hos klinik C diskuteras inte priset såvida inte kunden själv tar upp det. När det gäller särskilt ovanliga eller dyra behandlingar tar personalen dock upp prisfrågan spontant. I intervjun sades att kunden vet om att veterinärvård kostar och känner trygghet i sin veterinärvårdsförsäkring. Dessutom uppgavs att de inte är kända för att vara speciellt dyra och eftersom kunderna kommer för att de har förtroende för kliniken är inte priset så viktigt.

## 4.6 Bevisfrågor

### 4.6.1 Bevisbörda och beviskrav

Om parterna i ett tvistemål är oeniga om ett visst förhållande måste någon av dem lägga fram bevisning för att den åberopade omständigheten föreligger. Bevisbördans placering anger vem av parterna som har denna skyldighet och därmed även vem av parterna som åläggs nackdelen av att omständigheten inte bevisas.<sup>248</sup>

För att bevisbördan ska anses ha fullgjorts krävs att bevisning läggs fram. Beviskravet specificerar hur stark bevisning som en part måste presentera. Utgångspunkten för tvistemål i allmänhet är att den som har bevisbördan har att styrka eller visa att en viss omständighet föreligger.<sup>249</sup>

### 4.6.2 Avtalat pris

Enligt tidigare praxis för konsumentförhållanden ansågs bevisbördan för att ett visst pris inte avtalats åvila näringsidkaren.<sup>250</sup> Denna rättspraxis rörde 1905 års KöpL. Baserat på denna praxis uttalades i motiven till KtjL att det åligger näringsidkaren att bevisa att något fast pris inte avtalats när konsumenten påstår att man enats om ett avtalat pris.<sup>251</sup>

Tidigare praxis, där bevisbördan föll på näringsidkaren, har nu frångåtts av HD i plenum och bevisbördan för att fast pris avtalats ligger därmed numera på konsumenten.<sup>252</sup> HD har således lagt fast att bevisbördan för att ett avtal

---

<sup>248</sup> NJA 2016 s. 1011 och Heuman (2005) s. 16.

<sup>249</sup> Heuman (2005) s. 66 och NJA 2016 s. 1011. Här hänvisas även till NJA 1993 s. 764, NJA 2013 s. 524 och NJA 2015 s. 233.

<sup>250</sup> Detta framhölls i NJA 1951 s. 1 och bekräftades sedan i NJA 1975 s. 280.

<sup>251</sup> Prop. 1984/85:110 s. 302 och Johansson (2013) s. 476.

<sup>252</sup> Se NJA 2005 s. 205 och Hellner, Hager & Persson (2015) s. 108. Se även NJA 2001 s. 177 där HD stadgade att den som hävdar att avtal har träffats om priset eller beräkningsgrunden har bevisbördan för sitt påstående. Denna regel gällde dock enbart vid

om ett fast pris ingåtts vilar på den som framför påståendet om att ett sådant avtal föreligger. Detta gäller oavsett om avtalet ingåtts mellan två näringsidkare, mellan två konsumenter eller mellan en näringsidkare och en konsument.<sup>253</sup> I kotledsfallet hänvisade domstolen till HD:s praxis och uttalade att, även i de fall då tvisten rör ett konsumentförhållande, har bevisbördan för påståendet om ett fast pris avtalats ansetts ligga på konsumenten när denne hävdar ett avtalat pris.<sup>254</sup>

I tidigare praxis ansågs det både lämpligt att rimligt att näringsidkaren ålades att säkerställa bevisning i prisfrågan. Att denna praxis sedan ändrades beror bl.a. på att ändringar gjorts i 1990 års KöpL som medför att köparens ställning förbättrats.<sup>255</sup> Det har dock i doktrin ifrågasatts om dessa ändringar verkligen motiverar ett skifte av placeringen av bevisbördan, särskilt i konsumentförhållanden.<sup>256</sup> En annan orsak som lades till grund för ett skifte av bevisbördans placering är det faktum att det är enklare för en part att säkra bevisning för att något inträffat än att bevisa att något inte skett. Dessutom ansåg HD att bevisbördan bör läggas på den part som hävdar något som avviker från lagens utfyllande bestämmelser för att underlätta för ingående av avtal.<sup>257</sup> Konsumentskyddsaspekten får alltså ge vika för bevissäkringssynpunkter när det gäller bevisbördan för att ett pris avtalats.<sup>258</sup> Dock ska nämnas att HD uttalat att om det föreligger särskilda förhållanden kan undantag från denna bevisbörderegeln göras.<sup>259</sup>

En annan bevisfråga uppkommer när båda parter hävdar att ett pris avtalats, men tvistar om vilket. I tidigare praxis ålades näringsidkaren, även i dessa fall, bevisbördan.<sup>260</sup> I NJA 2005 s. 205 frångås dock denna praxis när HD uttalar att bevisbördan för påståendet att ett avtal om pris som avviker från lagens utfyllande skälighetsregel har träffats, ligger på den som framför påståendet.<sup>261</sup> För det fall konsumenten hävdar ett lägre pris än vad skälighetsregeln i 36 § KtjL föreskriver, faller bevisbördan på konsumenten. Påstår däremot näringsidkaren att ett fast pris, som överstiger ett skäligt pris, har avtalats, åligger det honom eller henne att visa detta. För att kunna avgöra vem av konsumenten och näringsidkaren som har bevisbördan i detta

---

köp och arbetsbeting som direkt eller analogt omfattas av 1990 års KöpL. I NJA 2005 s.

205 hänvisar HD till de skäl som åberopades för att ändra rättsläget i NJA 2001 s. 177.

<sup>253</sup> NJA 2005 s. 205 och Johansson (2013) s. 477 f. Detta har även bekräftats av HD i NJA 2016 s. 1011.

<sup>254</sup> Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14.

<sup>255</sup> Johansson (2013) s. 476 ff. 45 § i 1990 års KöpL motsvarar 36 § KtjL vilket innebär att köparen i KtjL erhåller samma förbättrade ställning i jämförelse med i 1905 års KöpL.

<sup>256</sup> Johansson (2013) s. 478.

<sup>257</sup> NJA 2005 s. 205 och Heuman (2005) s. 159.

<sup>258</sup> Heuman (2005) s. 159.

<sup>259</sup> NJA 2005 s. 205 och Heuman (2005) s. 230.

<sup>260</sup> NJA 1951 s. 1 och Johansson (2013) s. 478.

<sup>261</sup> NJA 2005 s. 205.



läge krävs alltså att ett skäligt pris först konstateras. Vem som har bevisbördan för vad som är ett skäligt pris behöver därmed fastställas.<sup>262</sup> Om ingen av parterna kan uppfylla sin bevisskyldighet ska priset bestämmas till ett skäligt pris enligt bestämmelsen.<sup>263</sup>

### 4.6.3 Skäligt pris

Om ett pris är skäligt eller inte är en rättslig bedömning som åligger domstolen att avgöra. En part kan därför inte sägas ha bevisbördan för själva skäligheten men däremot för de omständigheter som ligger till grund för skälighetsbedömningen. Frågan om gängse pris och omständigheterna i övrigt är att anse som bevisfrågor som någon part måste bevisa.<sup>264</sup>

I förarbetena till 36 § KtjL görs tydliga uttalanden om att det är näringsidkaren som har bevisbördan ifråga om prisets skälighet. Det är näringsidkaren som ska visa att det begärda priset är skäligt mot bakgrund av olika relevanta omständigheter.<sup>265</sup> HD har uttalat att förarbetenas syn på bevisbördans placering stämmer väl överens med lagens övergripande syfte och också med den allmänna utgångspunkten att det ankommer på den som kräver betalning att bevisa sin fordran. I ett mål från 2015 stadgas att det är näringsidkaren som ska bevisa att omständigheterna sammantagna är sådana att det begärda priset är skäligt.<sup>266</sup>

Om parterna avtalat om någon del beträffande prisets beräkning, såsom t.ex. ett timkostnadspris, grundas skälighetsbedömningen på övriga omständigheter med beaktande av parternas avtal på den punkten.<sup>267</sup>

## 4.7 Oskäliga avtalsvillkor

Som nämnts tidigare skyddas konsumenter från oskäliga avtalsvillkor genom AVLK. AVLK ger MD rätt att förbjuda näringsidkare från att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor om ett avtalsvillkor med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten. Dessutom krävs att ett förbud är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.<sup>268</sup> Även om AVLK kan tillämpas på avtalsvillkor som har

---

<sup>262</sup> Johansson (2013) s. 479.

<sup>263</sup> Heuman (2005) s. 101.

<sup>264</sup> NJA 2006 s. 367, NJA 2016 s. 1011 och Johansson (2013) s. 479.

<sup>265</sup> Prop. 1984/85:110 s. 93 och 303.

<sup>266</sup> NJA 2016 s. 1011.

<sup>267</sup> NJA 2016 s. 1011.

<sup>268</sup> 3 § AVLK.

förhandlats individuellt är den främst inriktad på standardavtal.<sup>269</sup> Även om det kan tänkas att veterinärkliniker tillämpar standardavtal för vissa villkor rörande tjänsten bestäms priset för, i vart fall för mer komplicerade behandlingar, individuellt från fall till fall. I det enskilda ärendet erhåller konsumenten därför inte något skydd av att MD i framtiden förbjuder näringsidkaren att använda det oskäligen villkoret. I stället kan konsumenten, med hjälp av civilrättslig reglering, få till en jämkning av det oskäligen avtalsvillkoret.

Även om det står parterna fritt att avtala om priset för en tjänst kan ett prisvillkor ändå anses vara oskäligt. Den kan då jämkas med stöd av generalklausulen 36 § AvtL.<sup>270</sup> Med hjälp av 36 § AvtL kan avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende då villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Regeln gör det inte bara möjligt att jämka eller lämna ett oskäligt avtalsvillkor utan avseende. Har villkoret sådan betydelse för avtalet att det inte i övrigt kan lämnas oförändrat kan andra avtalsvillkor eller avtalet i sin helhet jämkas eller lämnas utan avseende.<sup>271</sup> Tillämpning av 36 § innebär ett avsteg från den grundläggande huvudregeln att avtal ska hållas, *pacta sunt servanda*.<sup>272</sup> Huvudregeln i avtalsrätten är dock fortfarande att avtal skall hållas. Tillämpning av jämningsregeln får därför inte användas som annat än ett undantag.<sup>273</sup>

36 § AvtL omfattar alla olika typer av avtal och avtalsparter. Dock följer det av paragrafens andra stycke att konsumenter eller på annat sätt svagare part ska ges särskild hänsyn. Syftet är således i första hand att skydda konsumenter gentemot näringsidkare. 36 § AvtL är tänkt att nå de fall som inte skyddas av särskild konsumentskyddslagstiftning.<sup>274</sup>

I bedömningen av ett villkors skälighet krävs att villkoret jämförs med något annat. Skälighetsstandarden preciseras bl.a. genom rättspraxis. Dessutom ges i motiven exempel på typfall där villkor anses oskäligen. Både rättspraxis och motiven ska dock tolkas med stor försiktighet.<sup>275</sup> Lagrådet framhåller att motiven ska dock tolkas med stor försiktighet. Lagrådet framhåller att motiven ska dock tolkas med stor försiktighet. Lagrådet framhåller att motiven ska dock tolkas med stor försiktighet. Lagrådet framhåller att motiven ska dock tolkas med stor försiktighet.

<sup>269</sup> Grobgeld & Norin (2013) s. 199.

<sup>270</sup> Prop. 1975/76:81 s. 137 f., SOU 1974:83 s. 164 ff. och Johansson (2013) s. 475.

<sup>271</sup> 36 § 1 st. AvtL.

<sup>272</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 135.

<sup>273</sup> Prop. 1975/76:81 s. 165 f.

<sup>274</sup> Ramberg & Ramberg (2016) s. 136 och Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz s. 333.

<sup>275</sup> Grönfors & Dotevall: Avtalslagen (23 juni 2016, Zeteo), kommentaren till 3 kap. 36 § under rubriken 8. Allmänt om oskälighetsrekvisitet.

ständigt utvecklas och förändras.<sup>276</sup> Mot bakgrund av generalklausulens karaktär är det naturligt att förarbetena till 36 § AvtL inte får bli alltför styrande vid tillämpningen. Bestämmelsen ska tillämpas med beaktande av det enskilda fallets omständigheter. Detta medför att något som uppfattas som oskäligt i en avtalsrelation kan bedömas vara skäligt i en annan.<sup>277</sup> Tillämpningen av 36 § AvtL ska alltså grundas på en helhetsbedömning, där alla omständigheter som föreligger i det enskilda fallet beaktas. Detta hindrar dock inte att domstolarna bör ha möjlighet att utmärka ett visst villkor som oskäligt i och för sig.<sup>278</sup>

I motiven framgår att skälighetsbedömningen kan delas in i två grupper; en konkret bedömning och en abstrakt bedömning. Den konkreta bedömningen har som yttersta gräns att prövningen inte får avse andra förhållanden än sådana som en part har åberopat som grund för sin talan.<sup>279</sup> Vid den konkreta bedömningen ges hänsyn till parternas respektive förmåner och skyldigheter. Dessutom beaktas omständigheterna vid avtalets tillkomst, sammanhanget med ett annat avtal, näringsidkarens egen avtalspraxis och avtalet som helhet med beaktande av ändrade förhållanden.<sup>280</sup>

Lagtexten ger exempel på omständigheter som erbjuder ett konkret jämförelsematerial. Den första jämförelsepunkten är avtalets innehåll. Här ska beaktas hur avtalet är utformat i övrigt. Ett avtalsvillkor som bör kunna underkännas är t.ex. villkor som ger den ena parten ensam beslutanderätt i en viss fråga, utan att detta har tillräckligt uppvägts genom fördelar i andra avseenden till motparten.<sup>281</sup>

Villkoret kan även jämföras med omständigheterna vid avtalets tillkomst. I NJA 1982 s. 613 åberopades 36 § AvtL som grund för att jämka summan av en förfallen handpenning när köpet inte genomfördes. Fallet rörde ett avtal om köp av fastighet och HD ansåg att brådskan vid tillkomsten av avtalet gjorde att villkoret var oskäligt.<sup>282</sup> Det förekommer att avtal om veterinärvård sluts under stressade förhållanden. Den tidspress som eventuellt föreligger vid avtalsslutet kan alltså åberopas som grund för jämkning av ett avtalsvillkor.

---

<sup>276</sup> Prop. 1975/76:81 s. 166.

<sup>277</sup> Grönfors & Dotevall: Avtalslagen (23 juni 2016, Zeteo), kommentaren till 3 kap. 36 § under rubriken 3. Generalklausulutredningen och införandet av den stora generalklausulen.

<sup>278</sup> Prop. 1975/76:81 s. 111.

<sup>279</sup> Grönfors & Dotevall (2010) s. 246.

<sup>280</sup> Prop. 1975/76:81 s. 119 f., 125 ff. och 129 och Grönfors & Dotevall (2010) s. 249 f.

<sup>281</sup> Prop. 1975/76:81 s. 118 och Grönfors & Dotevall (2010) s. 252.

<sup>282</sup> NJA 1982 s. 613.

I RH 1985:110 hade en muntlig överenskommelse av priset för en brunnsborrning gjorts. Näringsidkaren menade att kunden meddelats om att det tillkommer kostnader för rördrivning, något som konsumenten bestred. Ett skriftligt avtal tecknades därefter där denna extra kostnad stod med. Kunden anförde att han undertecknat handlingen i tron att detta bara var en skriftlig bekräftelse på det muntliga avtalet. Den extra kostnad som lades på per meter kunde göra att priset blev mer än dubbelt så dyrt jämfört med det överenskomna priset. Hovrätten anslöt sig till tingsrättens bedömning och fann avtalsvillkoren om priset oskäligen på grund av omständigheterna som ledde fram till det skriftliga avtalet och avtalets utformning.<sup>283</sup> En liknande situation skulle kunna tänkas förekomma i avtalsslutet för avtal om veterinärmedicinsk behandling och därmed läggas till grund för en jämkning av avtalet.

Även senare inträffade förhållanden kan beaktas när villkoret med hänsyn till de ändrade förhållandena framstår som oskäligt. Särskilt gäller detta vid långvariga avtal, där parternas möjligheter att i förväg överblicka avtalets verkningar redan vid avtalets ingående framstår som särskilt svårbedömda.<sup>284</sup> Även här bör uppmärksammas ifall den ena parten är konsument.<sup>285</sup>

En sista grupp som utpekats där jämkning kan bli aktuell är de så kallade restfallen: omständigheterna i övrigt. Här kan domstolsavgöranden som inte har direkt prejudikatverkan beaktas. Den viktigaste kategorin är MD:s praxis om avtalsvillkorlagarna.<sup>286</sup> Även underrättspraxis från de allmänna domstolarna kan beaktas. Detta för att all praxis bringar klarhet i 36 § AvtL och ger ledning i frågor som ännu inte prövats av HD.<sup>287</sup>

Den abstrakta bedömningen kan t.ex. innebära att ett villkor på ett så uppenbart sätt frångår från vad som kan anses vara godtagbart och därmed bör anses oskäligt oavsett vilka andra omständigheter som föreligger.<sup>288</sup> Vid en abstrakt bedömning är jämförelsematerialet av annan typ än vid en konkret bedömning. Oskälighet kan uppkomma genom att tvingande eller dispositiva rättsregler frångåtts.<sup>289</sup> Dispositiva lagregler får betydelse vid skälighetsbedömningen genom att de anses vara en väl avvägd

---

<sup>283</sup> RH 1985:110.

<sup>284</sup> Jansohn & Kjellin (1990) s. 67 och Persson: Karnov internet, lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, 3 kap. 36 §, not 53.

<sup>285</sup> Prop. 1975/76:81 s. 127.

<sup>286</sup> Jansohn & Kjellin (1990) s. 68 f.

<sup>287</sup> Prop. 1975/76:81 s. 116 f. och Jansohn & Kjellin (1990) s. 69.

<sup>288</sup> Grönfors & Dotevall (2010) s. 246.

<sup>289</sup> Prop. 1975/76:81 s. 111 och Persson: Karnov internet, lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, 3 kap. 36 §, not 52.

normallösning av den förevarande situationen.<sup>290</sup> Även avvikelser från gott affärsskick kan leda till oskälighet. I varje enskilt fall bör det därför bedömas om branschens affärsskick anses skäligt. Detta gäller inte minst när avtalet slutits mellan en näringsidkare och en konsument.<sup>291</sup>

När det gäller priset för veterinärvård ska nämnas att bestämmelsen i 36 § KtjL inte kan användas som en allmän jämningsregel.<sup>292</sup> Reglerna i KtjL kan dock fungera som vägledning för vad som bör anses vara en balanserad avvägning i bedömningen av ett villkors skälighet enligt 36 § AvtL.<sup>293</sup> Beträffande priset ska framhållas att det faktum att en konsument har betalt ett kraftigt överpris för tjänsten i princip inte spelar någon roll för bedömningen. Istället är det avgörande om det har funnits en frihet att välja under vilka premisser avtalet ska ingås. Avtalsrätten präglas som bekant av avtalsfrihet och avtalets innehåll blir skäligt om parterna haft möjlighet att avtala fritt utan påtryckningar, utnyttjande av trångmål och svek.<sup>294</sup>

Bedömningen i 36 § AvtL ska göras genom att hela avtalet granskas. Att en part ges en nackdel i ett villkor kan vägas upp av ett annat.<sup>295</sup> Avtalsinnehållet påverkar även valet av rättsföljd. Detta kan medföra att även andra villkor, än det som anses oskäligt, jämkas. Det finns till och med utrymme för att avtalet helt lämnas utan avseende. Att jämkas utanför den berörda klausulen bör dock göras med försiktighet. Det är upp till domstolen att med bakgrund i parternas yrkanden ta hänsyn till hur avtalet ska jämkas.<sup>296</sup>

## 4.8 Slutsatser

Det är min uppfattning att 36 § KtjL bör vara lämplig att tillämpa analogt på behandling av djur. Bengtsson har uttalat specifikt att 36 § KtjL bör kunna tillämpas på alla olika typer av tjänster. Dessutom sägs KtjL utgöra allmänna principer för tjänster, inte minst mellan konsumenter och näringsidkare. I 45 § KöpL finns dessutom en motsvarande regel till prisbestämmelsen i 36 § KtjL. Analogislut kan alltså också göras från KöpL. Det faktum att prisbestämmelsen förekommer i både 36 § KtjL och 45 § KöpL talar dessutom för att den kan betraktas som en allmän civilrättslig princip.

---

<sup>290</sup> Grönfors & Dotevall (2010) s. 272.

<sup>291</sup> Grönfors & Dotevall (2010) s. 273.

<sup>292</sup> Johansson (2013) s. 473.

<sup>293</sup> Prop. 1984/85:110 s. 142 och Johansson (2013) s. 86.

<sup>294</sup> Dotevall (2002) s. 441 och Grönfors & Dotevall (2010) s. 240.

<sup>295</sup> Prop. 1975/76:81 s. 118 och Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz s. 334.

<sup>296</sup> Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz s. 334 f.

Det är svårt att uttala sig om huruvida ett pris vanligtvis avtalas för veterinärmedicinska tjänster eller inte. Det är dock min uppfattning att många större behandlingar genomförs utan att ett fast pris avtalats. Från intervjuerna framkom att det hos klinik C är rutin att behandlingar både påbörjas och avslutas utan att priset kommuniceras. Detta gäller dock inte för speciella, dyra eller ovanliga behandlingar. Klinik A och B uppgav att det alltid diskuteras pris före större behandlingar. Enbart det faktum att priset diskuteras betyder dock inte att ett pris anses följa av avtalet. Istället rör det sig nog i allmänhet om att en ungefärlig prisuppgift eller ett prisexempel ges och inte att ett fast pris avtalas. Detta på grund av att det kan vara svårt att uppskatta ett pris för större och mer komplicerade behandlingar. Jag tror däremot att det för många mindre behandlingar avtalas ett fast pris. I vart fall borde ett pris anses avtalat i de fall en prislista använts som kunden också uppmärksammat. När djurägaren bokar en tid för ett rutinärende är det förmodligen vanligt att ett pris för behandlingen avtalas genom att veterinärkliniken meddelar ett fast pris enligt prislistan. Det är inte tillräckligt att kliniken har en fast prislista för att detta pris ska anses avtalat. Det krävs dessutom att konsumenten känner till denna.

För konsumenten är det viktigt att veta att denne har bevisbörda för att ett fast pris avtalats när näringsidkaren hävdar att inget pris följer av avtalet. Detta kan tyckas strängt då det framkommit att pris ofta förmedlas muntligt till kunden. Det kan då vara svårt för konsumenten att bevisa att ett fast pris avtalats. Att bevisbördans placering skiftade från att åligga näringsidkaren till att placeras på konsumenten har varit föremål för kritik. Även om det vanligtvis är enklare att säkra bevisning för något som har inträffat än för något som inte har skett kan det tänkas vara svårt för konsumenten att bevisa något som avtalats muntligt.

Om ett pris inte följer av avtalet blir skälighetsbedömningen viktig. En konsument är aldrig skyldig att betala mer än vad som är skäligt, detta gäller även när en ungefärlig prisuppgift förmedlats. Skälighetsbedömningen påverkas bl.a. av tjänstens art och bedömningen kan således skilja mellan ett rutinärende och en mer komplicerad behandling. Detta medför självklart svårigheter i att bedöma vad som är en tjänst av mer kvalificerad art.

Att fastställa gängse pris kan få betydelse för skälighetsbedömningen. Om priset är avsevärt högre än gängse pris kan det inte anses skäligt. Prislistor kan användas för att jämföra priser på behandlingar av rutinkaraktär. Olika klinikers priser på mer komplicerade behandlingar kan dock också jämföras genom att begära ut kostnadsförslag från olika kliniker eller jämföra olika klinikers fakturor. En mer avancerad behandling utgörs av flera kostnadsposter för t.ex. material, medicin och tidsåtgång som kan jämföras.

Även om invändningen att det kan vara svårt att göra generella jämförelser av fakturor ska uppmärksammas, är det viktigt att komma ihåg att det åligger näringsidkaren att visa omständigheter som gör priset skäligt. Det är alltså veterinärkliniken som har bevisbördan för vad som gör att en behandling inte är jämförbar med densamma hos andra kliniker, som erbjuder ett lägre pris. Detta följer av att näringsidkaren bär bevisbördan för att visa att det begärda priset är skäligt mot bakgrund av olika relevanta omständigheter.

När det gäller att använda priser från universitetsdjursjukhuset i Danmark i bedömningen av vad som kan anses utgöra gängse pris får rättsläget konstateras oklart. Jag anser dock att de skulle kunna användas som en faktor i skälighetsbedömningen. Utgör djursjukhuset en vanlig veterinärklinik för djurägare i t.ex. Skåne bör den kunna räknas till gängse ort. Det råder fri konkurrens inom EU och de svenska djurförsäkringarna täcker ofta behandlingar utanför Sverige. Det är dock tveksamt om detta resonemang skulle kunna användas för kliniker i t.ex. Polen eller andra delar av Europa. För att omfattas av KtjL:s ordsbegrepp bör det krävas någon form av sedvänja innebärandes att kunder frekvent använder djursjukhuset.

När ett fast pris för tjänsten inte kan bestämmas kan en ungefärlig prisuppgift förmedlas. För att en ungefärlig prisuppgift ska anses ha givits krävs att uttalandet inte är alltför allmänt hållet utan avser den specifika tjänsten. Det bör förekomma att ungefärliga uppgifter ges när det gäller behandling av djur. Det är viktigt för veterinärkliniken att klargöra om prisuppgiften är ungefärlig eller ett mer allmänt prisexempel. Anses en ungefärlig prisuppgift förekomma får priset inte överskridas med mer än 15 %, utan att kunden godkänner detta. Bedöms ett skäligt pris vara lägre än det ungefärliga priset med tillägg på 15 %, behöver konsumenten enbart betala det belopp som anses skäligt. Uppgår det ungefärliga priset med tillägg på 15 % till lägre än vad som anses vara ett skäligt pris behöver konsumenten enbart betala det ungefärliga priset med pristillägget. Då omfattningen av veterinärmedicinska behandlingar kan vara svår att förutse behöver näringsidkaren vara uppmärksam och noggrann när en ungefärlig prisuppgift förmedlas.

Kommunikationen mellan personalen på veterinärkliniken och konsumenten är viktig för att motverka konflikter. Det ligger i näringsidkarens intresse att kommunikationen fungerar för att få nöjda kunder och för att uppfylla lojalitetsplikten. Att veterinärer inte får mer träning i kommunikation och att kliniker inte verkar ha några riktlinjer för priskommunikation kan leda till missförstånd. Konflikterna i de fall som presenterats inledningsvis hade kunnat, åtminstone till viss del, förebyggas med hjälp av en tydligare och

mer frekvent kommunikation kring priset. Även konsumenter vinner på att mer öppet fråga om priser på behandlingar och kan därmed undvika tråkiga överraskningar kring slutpriset. Från intervjuerna uppmärksammades att det kan vara känsligt för kunden att bli förmedlad ett pris. Om konsumenter blir mer mottagliga för att prata om priser kan missförstånd motverkas. Kommunikationen behöver alltså förbättras både från veterinärklinikens sida men även från konsumentens för att uppnå en tillfredsställande avtalsrelation.

När kommunikationen brustit och en tvist uppstår kan konsumenten komma att åberopa jämkning av avtalet med stöd av 36 § AvtL. Det kan hävdas att avtalet ingicks under pressade förhållanden och att det avtalade priset därför bör jämkas. När det gäller jämkning av oskäligen villkor måste påpekas att bestämmelsen tillämpas restriktivt på prisvillkor. Prisvillkoret är alltså inte i sig oskäligt enbart på grund av att konsumenten har betalat ett överpris för tjänsten. I första hand gäller avtalsfrihet och principen *pacta sunt servanda*. Det finns dock en möjlighet för konsumenten att jämka avtalet med hjälp av 36 § AvtL.



## 5 Sammanfattande analys och avslutande reflektion

Det övergripande syftet med uppsatsen har varit att utreda vilka rättigheter en konsument har ifråga om fastställandet av priset för veterinärtjänster. Som huvudregel inom avtalsrätten och för avtal om behandling av djur gäller avtalsfrihet. Det står alltså, som utgångspunkt, parterna fritt att avtala om priset för tjänsten.

Uppsatsens första frågeställning rör ingåendet av ett avtal om behandling av djur. Ett avtal om behandling av djur kan ingås genom att anbud och accept uttryckligen utväxlas. Det kan också slutas genom en konkludent handling, vanligtvis att ett djur lämnas in till veterinären för behandling. Veterinärklinikens personal innehar varierande ställningsfullmakt att ingå avtal om behandling av djur för företagets räkning. Det är svårt att dra några slutsatser om branschens sedvänja men klart borde vara att veterinärer har behörighet att binda kliniken till prisuppgifter. För en del ärenden kan eventuellt även djursjukskötare och andra medarbetare anses vara behöriga.

Nästa fråga att besvara är vilket skydd konsumenten ges i avtalsförhållandet. Konsumenter skyddas av marknadsrättslig reglering om marknadsföring och prisinformation. Regler som gynnar konsumenten finns även i KtjL. Då veterinärmedicinska behandlingar är undantaget lagens tillämpningsområde har KtjL:s analoga tillämplighet genomgående behövt beaktas. Jag anser att de bestämmelser i KtjL som är av betydelse för prisfrågan bör kunna tillämpas analogt på veterinärmedicinska tjänster. Genom lojalitetsplikten i KtjL åläggs näringsidkaren en rad skyldigheter. Näringsidkaren har en allmän omsorgsförpliktelse som medför ett ansvar att tillvarata konsumentens intressen. Dessutom ska näringsidkaren avråda från tjänster som inte medför konsumenten rimlig nytta. Konsumenten ska även underrättas om det blir tal om väsentliga höjningar av priset. Av debatten om höga veterinärkostnader att döma verkar det som om dessa plikter inte alltid uppfylls av veterinärkliniker. Ett problem med att reglerna får en dispositiv karaktär vid analogislut är att de kan avtalas bort. Det skulle alltså vara möjligt för klinikerna att friskriva sig från t.ex. avrådandeplikten vilket ger konsumenten ett försämrat skydd.

Uppsatsen har utrett vad som krävs för att ett pris ska anses följa av avtalet. För att ett pris ska anses följa av avtalet förutsätts att parterna uttryckligen kommit överens om ett pris eller att veterinärkliniken använt en prislista som konsumenten känt till. I framställningen har framkommit att det, för

många veterinärmedicinska behandlingar, kan vara svårt att avtala om ett fast pris för tjänsten. För annat än rutinbehandlingar verkar kliniker enbart ge ungefärliga prisuppgifter eller prisexempel. Det är konsumenten som har bevisbördan för att ett fast pris avtalats när detta är omtvistat. Att bevisbördan åligger konsumenten har kritiserats. Det kan förekomma svårigheter för konsumenten att visa att ett pris följer av avtalet, inte minst när kommunikationen parterna emellan skett muntligt.

I uppsatsens nästa fråga har behandlats vad som gäller när ett pris inte anses följa av avtalet. Vid avsaknad av ett avtalat pris står det näringsidkaren fritt att bestämma vad tjänsten ska kosta. Konsumenten är dock enbart skyldig att betala ett pris som är att betrakta som skäligt. I bedömningen ska hänsyn tas till näringsidkarens prestation, gängse pris för tjänsten och omständigheterna i övrigt. Vad som kan inverka på bedömningen är bl.a. priset för behandlingen hos andra veterinärkliniker, om veterinären varit specialist eller om tjänsten utförts på övertid. I inledningen till uppsatsen nämndes att den svenska veterinärmarknaden domineras av två bolag. Att ett fåtal bolag äger en så betydande andel veterinärkliniker skulle kunna leda till att deras priser automatiskt är att anse som gängse pris, vilket skulle kunna vara problematiskt. Detta angränsar dock till mer konkurrensrättsliga frågor, om hur bolag med stor marknadsandel får agera, som inledningsvis har avgränsats bort.

I uppsatsen har även diskuterats om det finns en möjlighet att använda priser från utlandet i bedömningen av vad som utgör ett gängse pris. Rättsläget får anses oklart men fortsätter universitetssjukhuset för stora djur i Danmark att vara en frekvent använd klinik för svenska djurägare bör priserna därifrån kunna åberopas i bedömningen av vad som är att anse som ett gängse pris. Det är veterinärkliniken som bär bevisbördan för de omständigheter som åberopas som grund för att priset är skäligt.

Även om ett pris inte anses följa av avtalet kan en ungefärlig prisuppgift ha förmedlats. Här uppkommer gränsdragningar mot mer preciserade uppgifter om ett fast pris och mindre preciserade prisexempel. Lämnas en ungefärlig prisuppgift får priset inte stiga med mer än 15 % och aldrig överstiga vad som anses vara ett skäligt pris. Om det kan vara svårt att förutse omfattningen av en behandling bör veterinärkliniken därför vara försiktig med att ange en ungefärlig prisuppgift.

I uppsatsen har även frågan om under vilka förutsättningar avtalet kan jämkas tagits upp. Ett avtal om behandling av djur kan jämkas med hjälp av 36 § AvtL om ett eller flera avtalsvillkor anses oskäligen. I praxis har avtal jämkats med hänvisning till att avtalet ingåtts under tidspress. Den tidspress

som kan finnas när avtal om djursjukvård ingås kan alltså återopas som grund för att jämka ett villkor. Konsumenten bör dock vara medveten om att 36 § AvtL tillämpas restriktivt på prisvillkor.

Uppsatsen har identifierat ett problem med kommunikationen mellan veterinär och djurägare. Om KtjL bedöms vara tillämplig analogt krävs en väl fungerande kontakt för att näringsidkaren ska uppfylla de krav som lagen ställer. Veterinärmedicinska behandlingar skiljer sig i många hänseenden från andra tjänster då veterinärer har många olika behov att tillgodose. Förutom att bedriva näringsverksamhet tar veterinärer hänsyn till djurets välmående samtidigt som också konsumentens intressen ska tillvaratas. Allt detta i en ofta pressad och akut situation. Detta kan leda till att det höga kravet på kontinuerlig och tydlig kommunikation, som KtjL:s lojalitetsplikt stadgar, inte alltid efterföljs. Situationen försvåras dessutom av att djuret ofta har ett affektionsvärde för konsumenten varför kunden kan vara benägen att fortsätta behandla sitt djur utan att tänka på priset. Att kunden är medveten om prisbilden kan resultera i mer välavvägda beslut ifråga om man ska låta behandla sitt djur. Detta kan även påverka försäkringspremierna i en sänkande riktning. Dessutom kan en bättre kommunikation främja de svenska djurklinikerna och höja dess anseende. Jag anser därför att det finns anledning för veterinärkliniker att utforma riktlinjer för hur pris förmedlas. Dessutom behöver kunder, i många situationer, bli mer mottagliga för att diskutera priser.

Uppsatsen har slutligen avsett att besvara frågan om rättsläget är tillfredsställande eller om det finns ett reformbehov. Även om jag anser att de regler i KtjL som behandlas i denna framställning bör kunna tillämpas analogt på behandling av djur är detta inte självklart. Det faktum att veterinärmedicinsk behandling faller utanför lagens tvingande område medför automatiskt att rättsläget i någon mån får anses oklart. I motiven och doktrinen förespråkas en analog tillämpning av KtjL för behandling av djur. Dock medför den individuella lämplighetsprövningen att det inte generellt går att dra några slutsatser om när och i vilken omfattning KtjL bör tillämpas analogt på behandling av djur. Dessutom medför analogislut att tvingande regler får en dispositiv karaktär vilket kan leda till att t.ex. avrådandeplikten skulle kunna åsidosättas genom avtal. Detta leder till ett försämrat skydd för konsumenten.

I Bengtssons promemoria om konsumenttjänster föreslås att KtjL utvidgas så att behandling av djur omfattas av lagens tillämpningsområde.<sup>297</sup> Vid remissbehandlingen framkom inga invändningar mot att KtjL tillämpas på

---

<sup>297</sup> När det gäller skadestånd föreslår Bengtsson dock specialregler för behandling av djur.

behandling av djur. Att en lagreglering skulle medföra förutsebarhet för parterna har uppmärksammats av regeringen. Ändå har det ansetts inte finnas tillräckliga skäl för att lagstifta på området. Som motivering har angivits att inga missförhållanden, som skulle ge skäl för en tvingande reglering, har framkommit.

Regeringens uttalande om att inga missförhållanden framkommit skulle kunna härledas till att det finns så få rättsfall på området. Genom mina sökningar har jag enbart funnit ett fåtal fall från tingsrätter, hovrätter och ARN där KtjL och behandling av djur diskuterats, enbart enstaka fall rörde en tvist om priset. Å ena sidan kan detta ses som ett tecken på att det inte uppkommer många tvister om priset. Å andra sidan ger debatten ett annat intryck. Vad den låga processfrekvensen kan bero på är svårt att säga. Möjligt är att djurägare i stor utsträckning innehar försäkring som därmed täcker hela eller en del av kostnaden. Dock kvarstår kostnaden för försäkringens självrisk som emellanåt kan bli hög. En annan möjlig förklaring är att det osäkra rättsläget medför att konsumenten inte vet vilka rättigheter han eller hon har vad gäller prissättningen vilket skulle kunna förebyggas genom en tydlig lagstiftning. Att det kan finnas andra orsaker till att konsumenter väljer att inte ta en tvist till domstol, såsom en rädsla för domstolsprocessen eller höga kostnader, åtgärdas inte av ett klarare rättsläge. En tydlig lagstiftning kan dock fungera konfliktförebyggande.

Att behandling av djur inte omfattas av någon speciallag innebär att det inte heller går att ge något klart svar på den övergripande frågeställningen. Det verkar dock som om åtskilliga regler i KtjL kan vara tillämpliga analogt. Jag tror att många veterinärer är omedvetna om de skyldigheter som kan åligga dem ifråga om kontinuerlig information och samrådande. Ett klarare rättsläge kan leda till att veterinärklinikerna utformar riktlinjer för informationsöverföring, utbildar sig i kommunikation eller på annat sätt ser till att någon i personalen svarar för den service som krävs. Detta kan i sin tur stävja den pågående negativa debatten.

Jag anser att regeringen avfärdar behovet av lagstiftning lite väl enkelt. Den debatt som pågår gällande priset på veterinärmedicinska tjänster kan åberopas som stöd för att påvisa missförhållanden. Konsumenten är ofta att se som en svagare part i förhållande till näringsidkaren. Det är därför viktigt att det finns ett klart rättsläge att luta sig mot. Det är osäkert vilka rättigheter en konsument har ifråga om priset för behandling av djur. Ett tydligare rättsläge kan t.ex. skapas genom att, som Bengtsson föreslår, KtjL, åtminstone i de här behandlade delarna, utvidgas till att omfatta behandling av djur. Uppsatsens kanske viktigaste slutsats blir därmed att det finns ett behov av lagstiftning för veterinärmedicinska tjänster.

# Bilaga A

## Intervjufrågor:

- Använder ni en prislista för ”vanliga” behandlingar? Är denna i så fall tillgänglig för kunden?
- Har ni några riktlinjer för hur priset/det ungefärliga eller uppskattade priset för en behandling kommuniceras till kunden?
- När en längre behandling pågår, har ni några riktlinjer för att kommunicera priset under tiden?
- Hur upplever ni att kommunikationen kring priset fungerar? Är det vanligt att kunder blir ”överbaskade” av slutpriset? Upplever ni att det är enkelt att förmedla uppgifter så att kunden förstår och tar till sig informationen?
- Finns det några riktlinjer eller någon rutin för vem som kommunicerar priset med kunden? Är det enbart veterinärer eller kan även djurskötare, djurvårdare och receptionister förmedla prisuppgifter för vissa behandlingar?
- Är det vanligt förekommande att en behandling påbörjas eller till och med fullgörs utan att något pris diskuterats?

# Käll- och litteraturförteckning

## Tryckta källor

### *Offentligt tryck*

#### Propositioner och förslag till lag

Förslag till lag om avtal och andra rättshandlingar 1914

Prop. 1975/76:81      *Med förslag om ändring i lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, m.m.*

Prop. 1984/85:110      *Om konsumenttjänstlag*

Prop. 2011/12:28      *Enklare avbetalningsköp m.m.*

#### Utredningsbetänkanden

SOU 1974:83      *Generalklausul i förmögenhetsrätten*

SOU 1979:36      *Konsumenttjänstlag*

SOU 2007:24      *Veterinär fältverksamhet i nya former*

SOU 2014:47      *Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet*

Ds 2008:55      *Bör konsumenttjänstlagen utvidgas?*

Ds 2009:13      *Konsumenttjänster m.m.*

## Litteratur

Adlercreutz, Axel & Gorton, Lars (2010), *Avtalsrätt II*, 6 uppl., Juristförlaget i Lund, Lund.

[cit. Adlercreutz & Gorton (2010)]

Adlercreutz, Axel, Gorton, Lars & Lindell-Frantz, Eva (2016), *Avtalsrätt I*, 14 uppl., Juristförlaget i Lund, Lund.

[cit. Adlercreutz, Gorton & Lindell-Frantz (2016)]

Bengtsson, Bertil (2010), 'Om departementspromemorior', *Svensk Juristtidning* 2010 s. 105-119.

[cit. Bengtsson (2010)]

Björkdahl, Erika P. (2007), *Lojalitet och kontraktliknande förhållanden*, Iustus, Uppsala.

[cit. Björkdahl (2007)]

Diesen, Eva (2016), *Djurens juridik*, Wolters Kluwer, Stockholm.  
[cit. Diesen (2016)]

Dotevall, Rolf (2002), 'Ekvivalensprincipen och jämkning av långvariga avtal', *Svensk Juristtidning* s. 441-457.  
[cit. Dotevall (2002)]

Grobgeld, Lennart & Norin, Anders (2013), *Konsumenträtt – Regler till hjälp och skydd för konsumenterna*, 15 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Grobgeld & Norin (2013)]

Gräns, Minna (2013), 'Användningen av andra vetenskaper' i: Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.), *Juridisk metodlära*, Studentlitteratur, Lund s. 421-433.  
[cit. Gräns (2013)]

Grönfors, Kurt & Dotevall, Rolf (2010), *Avtalslagen – En kommentar*, 4 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Grönfors & Dotevall (2010)]

Hellner, Jan (1975), 'Argumentation de lege ferenda', *SvJT* s. 401-420.  
[cit. Hellner (1975)]

Hellner, Jan (1999), *Rättsteori – en introduktion*, 2 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Hellner (1999)]

Hellner, Jan, Hager, Richard & Persson, Annina H. (2015), *Speciell avtalsrätt II – Kontraktsrätt. H. 1, Särskilda avtal*, 6 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Hellner, Hager & Persson (2015)]

Herre, Johnny, under medverkan av Ramberg, Jan (2014), *Konsumentköplagen – En kommentar*, 4 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Herre (2014)]

Heuman, Lars (2005), *Bevisbörda och beviskrav i tvistemål*, uppl. 1:4, Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Heuman (2005)]

Jansohn, Åsa & Kjellin, Henrik (1990), *Vad är oskäligt? En analys av 36 § avtalslagen*, Institutionen för handelsrätt vid Lunds universitet, Lund.  
[cit. Jansohn & Kjellin (1990)]

Johansson, Svante O. (2013), *Konsumenttjänstlagen – En kommentar*, Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Johansson (2013)]

Kleineman, Jan (2013), 'Rättsdogmatisk metod', i: Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.), *Juridisk metodlära*, Studentlitteratur, Lund s. 21-45.  
[cit. Kleineman (2013)]

Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.) (2013), *Juridisk metodlära*, Studentlitteratur, Lund.  
[cit. Korling & Zamboni 2013]]

Lambertz, Göran (2002), 'Nyttig och onyttig rättsvetenskap', *Svensk Juristtidning* s. 261-278.  
[cit. Lambertz (2002)]

Levin, Marianne (2014), *Marknadsföringslagen – en kommentar*, Karnov Group, Stockholm.  
[cit. Levin (2014)]

Munukka, Jori (2007), *Kontraktuell lojalitetsplikt*, Jure förlag, Stockholm.  
[cit. Munukka (2007)]

Neurath, Carolina & Almgren, Jan (2015), *De svenska riskkapitalisterna – en berättelse om makt, pengar och hemligheter*, Norstedts, Stockholm.  
[cit. Neurath & Almgren (2015)]

Peczenik, Aleksander (1980), *Juridikens metodproblem – Rättskällelära och lagtolkning*, 2 uppl., Almqvist & Wiksell Förlag AB, Stockholm.  
[cit. Peczenik (1980)]

Radetzki, Marcus (2000/2001), 'Skadeståndsansvar för reparationskostnad utöver skadans värde', *Juridisk Tidskrift* s. 928-937.  
[cit. Radetzki (2000/2001)]

Radetzki, Marcus (2016/2017), 'Skadeståndsberäkning när reparationskostnad överstiger värdeminskning', *Juridisk Tidskrift* s. 972-983.  
[cit. Radetzki (2016/2017)]



Ramberg, Christina (2005), *Kontraktstyper*, Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Ramberg (2005)]

Ramberg, Christina & Ramberg, Jan (2010), *Avtalsrätten – En introduktion*, 4 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Ramberg & Ramberg (2010)]

Ramberg, Jan & Ramberg, Christina (2016), *Allmän avtalsrätt*, 10 uppl., Wolters Kluwer Sverige, Stockholm.  
[cit. Ramberg & Ramberg (2016)]

Sandgren, Claes (1995/1996), 'Om empiri och rättsvetenskap Del I', *Juridisk Tidskrift* s. 726-748.  
[cit. Sandgren (1995/1996)]

Sandgren, Claes (2015), *Rättsvetenskap för uppsatsförfattare – Ämne, material, metod och argumentation*, 3 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Sandgren (2015)]

Strömholm, Stig (1996), *Rätt, rättskällor och rättstillämpning – en lärobok i allmän rättslära*, 5 uppl., Norstedts Juridik, Stockholm.  
[cit. Strömholm (1996)]

Tannenbaum, Jerrold (1995), *Veterinary ethics – animal welfares, client relations, competition and collegiality*, 2 uppl., Mosby-Year Book, St. Louis, Missouri.  
[cit. Tannenbaum (1995)]

### ***Lagkommentarer***

Grönfors, Kurt & Dotevall, Rolf, Avtalslagen (23 juni 2016, Zeteo), kommentaren till 3 kap. 36 §, besökt 2017-05-12.

Johansson, Svante, Konsumenttjänstlagen (1 februari 2013, Zeteo), kommentaren till 1 kap. 1 §, besökt 2017-05-12.

Persson, Ingemar, Karnov internet, lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område, 3 kap. 36 §, besökt 2017-05-12.

## Elektroniska källor

Agria, ”Agria Häst”,

<<http://www.agria.se/globalassets/sv/villkor/hast/villkor-hast.pdf/>>, besökt 2017-05-28.

Agria Djurförsäkring, ”Fakta om antal sällskapsdjur i Sverige 2012”,

publicerad 2013-03-07, <<http://www.agria.se/pressrum/pressmeddelanden-2013/scb-studie-2012-av-antalet-sallskapsdjur/>>, besökt 2017-05-28.

Allmänna reklamationsnämnden: ”Allmänna området”,

<<http://www.arn.se/tvisteomraden/allmanna-området/>>, besökt 2017-05-28.

Allmänna Reklamationsnämnden, ”Rekordmånga företag följer ARN:s

beslut (2016-05-24)”, <<http://www.arn.se/om-arn/aktuellt/rekordmanga-foretag-foljer-arns-beslut-2016-05-24/>>, besökt 2017-05-28.

AniCura, ”AniCura svarar på frågor från djurägare på Facebookgruppen Vetbase”, publicerad 2015-05-10,

<<http://www.anicura.se/aktuellt/nyheter/2015/AniCura-svarar-pa-fragor-fran-djuragare-pa-Facebookgruppen-Vetbase/>>, besökt 2017-05-28.

AniCura, ”Priser och försäkring – kort info för dig som vill veta mer”,

<<http://www.anicura.se/globalassets/global/documents/priser-och-forsakring---kort-info-for-dig-som-vill-veta-mer.pdf>>, besökt 2017-05-28.

AniCura: ”Ägare”, <<http://www.anicuragroup.com/om-anicura/agare/>>, besökt 2017-05-28.

AniCura Veterinärhuset i Värnamo, ”Priser”,

<<http://www.anicura.se/veterinarhuset-i-varnamo/om-oss/priser/>>, besökt 2017-05-28.

Animalen, ”Priser”, <<http://animalen.se/priser/>>, besökt 2017-05-28.

Din veterinär, ”Priser”, <<http://dinvet.nu/priser/>>, besökt 2017-05-28.

Distriktsveterinärerna, ”Våra priser”,

<<http://www.distriktsveterinärerna.se/dv/veterinarmottagningar/vara-priser.html>>, besökt 2017-05-28.

DjurAkuten, ”Priser”, <<https://www.djurakuten.se/om-djurakuten/priser-betalning/>>, besökt 2017-05-28.

Dt: ”Välj rätt veterinär – spara tusenlappar”, publicerad 2007-08-25, <<http://www.dt.se/allmant/dalarna/valj-ratt-veterinar-spara-tusenlappar>>, besökt 2017-05-28.

Er veterinär, ”Prislista hund och katt”, <[http://erveterinar.se/djurklinik\\_veterinar\\_i\\_linkoping\\_prislista/djurklinik\\_veterinar\\_i\\_linkoping\\_prislista-smadjur](http://erveterinar.se/djurklinik_veterinar_i_linkoping_prislista/djurklinik_veterinar_i_linkoping_prislista-smadjur)>, besökt 2017-05-28.

Evidensia Djurkliniken Roslagstull, ”Priser på Djurkliniken Roslagstull”, <<https://evidensia.se/klinik/evidensia-djurkliniken-roslagstull/tjanster/priser/>>, besökt 2017-05-28.

Evidensia Djursjukvård, ”Jobba hos oss”, <<https://evidensia.se/om-evidensia/jobba-hos-oss/>>, besökt 2017-05-28.

Evidensia: ”Owners”, <<http://evidensigroup.com/about-evidensia/owners/>>, besökt 2017-05-28.

Evidensia Djursjukvård, ”Tandvård”, <<https://evidensia.se/varatjanster/tandresorption/>>, besökt 2017-05-28.

Expressen: ”Så dyra är djurläkarna där du bor”, publicerad 2006-04-03, uppdaterad 2006-04-06, <<http://www.expressen.se/ekonomi/sa-dyra-ar-djurlakarna-dar-du-bor/>>, besökt 2017-05-28.

Folksam, ”Försäkring för ridhäst – tävling”, <<https://www.folksam.se/forsakringar/hastforsakring/ridhast-tavling>>, besökt 2017-05-28.

Folksam: ”Oskäligen prisskillnader inom djurvården”, publicerad 2015-02-06, <<https://media.folksam.se/sv/2015/02/06/folksam-oskaliga-prisskillnader-inom-djurvarden/>>, besökt 2017-05-28.

Hippson, Ida Röök, ”Efter veterinärräkningen: Vi har belånat huset för att kunna betala”, publicerad 2016-09-13. <<https://www.hippson.se/artikelarkivet/hippsonnews/efter-veterinarrakningen-vi-har-belanat-huset.htm>>, besökt 2017-05-28.

Hästkliniken Romme, ”Prislista”, <<http://www.hastklinikenromme.se/prislista-10522345>>, besökt 2017-05-28.

IF, ”Häsförsäkring”,  
<<https://www.if.se/web/se/privat/forsakringar/hastforsakring/pages/hastforsakring.aspx>>, besökt 2017-05-28.

Jordbruksverket, ”*Rapporten Hästhållning i Sverige 2010*”, senast uppdaterad 2016-08-24,  
<<http://www.jordbruksverket.se/amnesomraden/landsbygdfiske/branscheroc-hforetagande/livskraftigthastforetagande/rapportenhasthallningisverige2010.4.6223f767134a3048c1e80001063.html>>, besökt 2017-05-28.

Lunds Djursjukhus, ”*Medarbetare*”,  
<<http://lundsdjursjukhus.se/omoss/medarbetare.html>>, besökt 2017-05-28.

Smådjurskliniken: ”*FAQ*”, <<http://www.smadjurskliniken.com/FAQ>>, besökt 2017-05-28.

Statistiska Centralbyrån, ”*Hundar, katter och andra sällskapsdjur 2012*”,  
<<https://www.skk.se/globalassets/dokument/om-skk/scb-undersokning-hundar-katter-och-andra-sallskapsdjur-2012.pdf>>, besökt 2017-05-28.

Svenska Dagbladet, Ninna Bengtsson & Joanna Drevinger, ”*Djurägare larmar: Skyhöga priser hos djurkliniker*”, publicerad 2017-01-15.  
<<https://www.svd.se/djuragare-larmar-skyhoga-priser-hos-djurkliniker>>, besökt 2017-05-28.

Svenska Dagbladet, Ninna Bengtsson, ”*Hunden Elvira dog – räkningen blev 138 000*”, publicerad 2017-01-15. <<https://www.svd.se/hunden-elvira-dog--familjenfick-rakning-pa-138-000/om/sverige>>, besökt 2017-05-28.

Tidningen Ridsport, ”*Chockfaktura ledde till egen prisjämförelse*”, publicerad 2016-09-18,  
<<http://www.tidningenridsport.se/Nyheter/Sverige/2016/9/Chockartad-faktura-ledde-till-egen-prisjamforelse/>>, besökt 2017-05-28.

# Rättsfallsförteckning

## *Högsta domstolen*

NJA 1951 s. 1  
NJA 1971 s. 126  
NJA 1975 s. 280  
NJA 1982 s. 613  
NJA 1990 s. 591  
NJA 1992 s. 782  
NJA 1993 s. 764  
NJA 2001 s. 65 I och II  
NJA 2001 s. 177  
NJA 2005 s. 205  
NJA 2006 s. 367  
NJA 2011 s. 600  
NJA 2013 s. 524  
NJA 2015 s. 233  
NJA 2016 s. 1011

## *Hovrätt*

RH 1985:110  
Hovrätten över Skåne och Blekinge dom 2016-06-07 i mål T 3319-15  
[”Kotledsfallet”]  
Svea hovrätts dom 2016-11-04 i mål T 1864-16

## *Tingsrätt*

Stockholms tingsrätts dom 2016-11-22 i mål T 7907-16  
Malmö tingsrätts dom 2015-12-01 i mål T 7498-14 [”Kotledsfallet”]

## *Marknadsdomstolen*

MD 2009:8  
MD 2010:14

## *Beslut från Allmänna reklamationsnämnden*

ARN 1991-5209  
ARN 1999-5051  
ARN 2003-1168  
ARN 2010-5127  
ARN 2016-10121 [”Hamsterfallet”]