

STR:s praxis

angående ersättning och återbetalning
vid avbeställning m.m.



SVERIGES
TRAFIKUTBILDARES
RIKSFÖRBUND

1. Allmänna bestämmelser

- a) Denna praxis ger uttryck för STR:s syn på en privatkunds (nedan elev) rätt att avbeställa utbildningstjänst samt trafikutbildarens och elevens rätt till ersättning på grund av att utbildning ställs in, ändras tidsmässigt eller på liknande sätt avviker från vad som avtalats.
- b) Trafikutbildaren får erbjuda eleven bättre villkor än som följer av denna praxis. Eleven har rätt att på begäran få sådana villkor skriftligt dokumenterade.
- c) Såväl trafikutbildaren som eleven är skyldig att i förekommande fall vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummas det, får parten själv bära en motsvarande del av förlusten.
- d) Har avtal om utbildning träffats inom ramen för ett av trafikutbildaren organiserat system för att träffa avtal via telefon, internet eller annat sätt på distans och har parterna haft kontakt endast på detta sätt (distansavtal), tillämpas lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler som är en tvingande lag till förmån för eleven.
- e) I övrigt ska i en tvist angående en fråga som berörs i denna praxis bestämmelserna i konsumenttjänstlagen (1985:716) vara vägledande, även om den lagen inte är direkt tillämplig på utbildningstjänster.

I enlighet med bestämmelserna i konsumenttjänstlagen har eleven rätt att avbeställa en utbildning innan den har slutförts. Nedan regleras i punkt 3 avbeställning innan utbildningen har påbörjats och i punkt 4 avbeställning efter det att utbildningen har påbörjats

Bestämmelserna i punkt 2–5 gäller avtal mellan trafikutbildare och elev i fråga om utbildning. I punkt 6 ges särskilda regler om avtal avseende annan tjänst som ingåtts i anledning av ett avtal om utbildning (sidoavtal).

2. Distansavtal

- a) Vid distansavtal gäller punkt b–e i fråga om rätt för elev att frånträda avtalet.
- b) Eleven har rätt att frånträda distansavtalet (ångerrätt) genom att till trafikutbildaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag då avtalet ingåtts eller den senare dag då eleven har fått information om ångerrätten i enlighet med 2 § första stycket 9, 3 § och 5 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Elevens rätt att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt.
- c) Elevens ångerrätt enligt punkt b gäller inte ett avtal som fullgjorts, om eleven uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts.
- d) Om eleven utövat sin ångerrätt ska trafikutbildaren snarast och senast inom 14 dagar betala tillbaka vad eleven har betalat. Tiden ska räknas från den dag då trafikutbildaren tog emot elevens meddelande om att avtalet frånträts. Trafikutbildaren ska använda samma betalningssätt som eleven, om inte eleven uttryckligen går med på något annat. Eleven får inte drabbas av några kostnader på grund av att ett annat betalningssätt används.
- e) Om eleven utövar sin ångerrätt ska eleven ersätta trafikutbildaren för en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för den tjänst som utförts innan eleven utövade ångerrätten. Elevens ersättningsskyldighet gäller dock endast under förutsättning att eleven uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och att trafikutbildaren har gett eleven information i enlighet med 2 § första stycket 9 och 11, 3 § och 5 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Om eleven utövar sin ångerrätt efter det att tjänsten utförts i sin helhet har trafikutbildaren rätt till betalning med det avtalade priset, under samma förutsättning som anges i första stycket.

3. Avbeställning innan utbildningen har påbörjats

- a) Innan eleven fått del av samtliga villkor som gäller för utbildningen har eleven rätt att avbeställa utbildningen och återfå erlagd förskottsbetalning utan rätt till ersättning för trafikutbildaren. I annat fall har eleven rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för trafikutbildarens rätt till ersättning enligt punkt b–f.

En utbildning ska anses påbörjad om trafikutbildaren har utfört någon del av den avtalade utbildningstjänsten. Om ingen del av tjänsten har utförts ska utbildningen inte anses påbörjad. Trafikutbildaren kan ändå ha rätt till ersättning för arbete som måste utföras trots avbeställningen eller för förlust som beror på att trafikutbildaren har underlåtit att ta på sig annat uppdrag och inte har möjlighet att få ett ersättningsuppdrag om så är fallet.

Trafikutbildaren är skyldig att försöka begränsa sin förlust. Ersättningen för förlust ska beräknas med utgångspunkt i den uteblivna vinsten på det uppdrag som trafikutbildaren inte kunnat åta sig. Den uteblivna vinsten utgörs av det beräknade priset för det mistade uppdraget med avdrag för de kostnader som trafikutbildaren besparat sig genom att detta uppdrag inte kom till utförande.

- b) Vid avbeställning av teoriutbildning som sker senast en vecka innan kursstart har trafikutbildaren rätt att ta ut en administrationskostnad, om det har avtalats med eleven, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften. Detsamma gäller vid avbeställning av samtliga inbokade lektioner för vilka administrationskostnaden får uppgå till högst 10 procent av de avbokade lektionsavgifterna. Vid avbeställning av ett helt paket med ej inbokade körlektioner får administrationskostnaden, om det har avtalats med eleven, motsvara kostnaden för det arbete som föranleds av avbeställningen, dock högst 1 000 kr.
- c) Sker avbeställning av teoriutbildning eller avtalade lektioner senare än en vecka innan kursstart och det inte är möjligt att få uppdrag från en annan elev på den avbokade tiden har trafikutbildaren rätt till ersättning av eleven för förlust på grund av att trafikutbildaren har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget enligt det beräkningssätt som framgår av punkt 3 a. Trafikutbildaren och eleven kan dock som ett alter-

nativ träffa avtal om att trafikutbildaren i stället ska ha rätt att ta ut en avbokningskostnad, som får uppgå till högst 30 procent av kursavgiften eller avgifterna för de avbokade lektionerna, vilken då utgör en schablonbestämd ersättning för trafikutbildarens förlust.

Om en avbeställning grundas på att trafikutbildaren flyttat fram utsatt tid för påbörjande av utbildningen mer än en vecka eller på något annat sätt väsentligt ändrat överenskomna tider för utbildningen, har trafikutbildaren inte rätt till ersättning enligt denna punkt.

- d) Vid avbeställning av **enstaka lektion** har trafikutbildaren inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast 24 timmar innan lektionstidens början. Vid senare avbeställning har trafikutbildaren rätt till ersättning för förlust på grund av att trafikutbildaren har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget enligt det beräkningssätt som framgår av punkt 3 a. Trafikutbildaren och eleven kan dock som ett alternativ träffa avtal om att trafikutbildaren i stället ska ha rätt att ta ut en avbokningskostnad, som får uppgå till högst 50 procent av lektionsavgiften, vilken då utgör en schablonbestämd ersättning för trafikutbildarens förlust.
- e) Om avbeställningen enligt punkt 3 b–d grundas på varaktigt förhinder, såsom sjukdom, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar anledning, som eleven inte rimligen kunnat förutse eller kontrollera, har trafikutbildaren inte rätt till ersättning. Detsamma gäller om avbeställning av enstaka lektion beror på egen eller närståendes akuta sjukdom, närståendes dödsfall eller annan händelse, som eleven inte rimligen kunnat förutse och det inte är rimligt att kräva att eleven ändå genomför lektionen.
- f) Eleven ska på trafikutbildarens begäran styrka åberopat förhinder med läkarintyg vid sjukdom och med annat godtagbart intyg vid övrigt förhinder.

4. Avbeställning efter det att utbildningen påbörjats

- a) Vid avbeställning har eleven rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för trafikutbildarens rätt till ersättning enligt punkt b–d.

En utbildning ska anses påbörjad om trafikutbildaren har utfört någon del av den avtalade utbildningstjänsten.

- b) Vid avbeställning av **teoriundervisning** har trafikutbildaren rätt till ersättning för den del av undervisningen som genomförts. Detsamma gäller vid avbeställning av **samtliga kvarstående lektioner**.

- c) Om en avbeställning beror på att trafikutbildaren flyttat fram utsatt tid för påbörjande av utbildningen mer än en vecka eller på något annat sätt väsentligt ändrat överenskomna tider för utbildningen, har trafikutbildaren inte rätt till ytterligare ersättning. I annat fall har trafikutbildaren dessutom rätt till ersättning för *dels* arbete som måste utföras trots avbeställningen, *dels* förlust på grund av att trafikutbildaren har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget.

Trafikutbildaren är skyldig att försöka begränsa sin förlust. Ersättningen för förlust ska beräknas med utgångspunkt i den uteblivna vinsten på det uppdrag som trafikutbildaren inte kunnat åta sig. Den uteblivna vinsten utgörs av det beräknade priset för det mistade uppdraget med avdrag för de kostnader som trafikutbildaren besparat sig genom att detta uppdrag inte kom till utförande.

Om förskottsbetalning inneburit att eleven erhållit rabatt, som han eller hon inte skulle ha varit berättigad till om betalningen avsett endast den faktiskt utnyttjade delen av tjänsten, ska trafikutbildarens rätt till ersättning för den del av undervisningen som genomförts motsvara det pris som skulle gällt om avtalet endast avsett denna del.

- d) Trafikutbildaren och eleven kan som ett alternativ träffa avtal om att trafikutbildaren i stället för ersättning enligt ovan ska ha rätt att ta ut en avbokningskostnad, som får uppgå till högst 75 procent av lektionsavgifterna, vilken då utgör en schablonbestämd ersättning för trafikutbildarens förlust.

Om en avbeställning grundas på varaktigt förhinder, såsom sjukdom, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar an-

ledning, som eleven inte rimligen kunnat förutse eller kontrollera, har trafikutbildaren rätt till ersättning endast för den del av undervisningen som genomförts och för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Eleven ska på trafikutbildarens begäran styrka förhindret med intyg eller på annat godtagbart sätt.

- e) Vid avbeställning av **enstaka lektion** har trafikutbildaren inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast 24 timmar innan lektionstid. Vid senare avbeställning har trafikutbildaren rätt till ersättning för *dels* arbete som måste utföras trots avbeställningen, *dels* förlust på grund av att trafikutbildaren har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget enligt det beräkningssätt som framgår av punkt 4 c. Trafikutbildaren och eleven kan dock som ett alternativ träffa avtal om att trafikutbildaren i stället ska ha rätt att ta ut en avbokningskostnad, som får uppgå till högst 75 procent av lektionsavgiften.
- f) Trafikutbildaren har inte rätt till ersättning enligt första stycket om avbeställningen grundas på egen eller närståendes akuta sjukdom, närståendes dödsfall eller annan händelse, som eleven inte rimligen kunnat förutse och det inte är rimligt att kräva att eleven ändå genomför lektionen. Eleven ska på trafikutbildarens begäran styrka åberopat förhinder med läkarintyg vid sjukdom och med annat godtagbart intyg vid övrigt förhinder.

5. Inställd utbildning, försenad utbildningsstart m.m.

- a) Om trafikutbildaren ställer in eller avbryter utbildningen på grund av rätt att häva avtalet gäller i fråga om elevens rätt till återbetalning och trafikutbildarens rätt till ersättning detsamma som om eleven avbeställt tjänsten den dag trafikutbildaren ställde in eller avbröt utbildningen.
- b) Om trafikutbildaren, utan rätt enligt avtalet eller annars, flyttar fram utsatt tid för påbörjande av utbildningen eller på något annat sätt ändrar överenskomna utbildningstider, har eleven rätt till ersättning för skada, om inte trafikutbildaren visar att åtgärden berott på ett hinder utanför trafikutbildarens kontroll och som trafikutbildaren inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets ingående och vars följder trafikutbildaren inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om eleven underrättas om en inställd lektion senare än 24 timmar innan lektionstidens början, har eleven alltid rätt till ersättning för kostnader som föranletts av den planerade lektionen och som blivit onyttiga till följd av att lektionen flyttats eller ställts in. Ersättning som grundas enbart på detta stycke kan dock utgå med högst ett belopp motsvarande hälften av priset för den inställda lektionen.

- c) Om en lektion påbörjas senare eller avslutas tidigare än avtalats och detta beror på ett förhållande som trafikutbildaren ansvarar för, har eleven rätt till prisavdrag motsvarande förseningen, om inte han eller hon godtar ett erbjudande om kompensation på annat sätt.

Om en lektion omfattar kortare tid än avtalat och detta beror på ett förhållande som eleven ansvarar för, har trafikutbildaren rätt till ersättning för normal lektionstid.

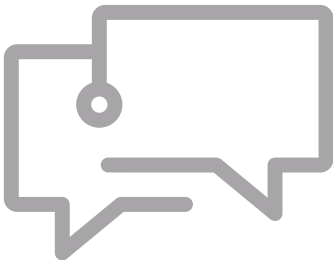
6. Sidoavtal

- a) Med sidoavtal menas ett avtal om en annan tjänst än utbildning som träffats mellan eleven och trafikutbildaren eller någon annan på grund av en överenskommelse mellan eleven och trafikutbildaren om utbildning (huvudavtalet).
- b) Frånträder eleven huvudavtalet upphör även ett sidoavtal, om inte parterna kommer överens om annat.

Upphör sidoavtalet är eleven skyldig att ersätta trafikutbildaren endast för *dels* den del av tjänsten som utförts, *dels* direkta kostnader som trafikutbildaren drabbas av genom att avtalet upphör. Vid distansavtal gäller elevens ersättningsskyldighet dock under förutsättning att trafikutbildaren fullgjort sina skyldigheter för rätt till ersättning enligt punkt 2 e.

Fastställd av STR:s fullmäktige 2005.

Reviderad 2010-05-28, 2018-06-04, 2024-04-23.



Sveriges Trafikutbildares Riksförbund
Järvgatan 4, 261 44 Landskrona
Telefon 0418-40 10 00



**SVERIGES
TRAFIKUTBILDARES
RIKSFÖRBUND**