

MARKNADSDOMSTOLEN

DOM

2005:23

2005-06-23

Dnr B 7/04

KÄRANDE

Konsumentombudsmannen (KO),
118 87 STOCKHOLM

SVARANDE

Canal Digital Sverige Aktiebolag,
115 80 STOCKHOLM
Ombud: advokaten Carl Anders Svensson och jur.kand.
Katarina Ladenfors, Advokatfirman Konsultbyrå för
Marknadsrätt AB, Kungsgatan 48,
111 35 STOCKHOLM

SAKEN

avtalsvillkor med krav på skriftlig uppsägning

DOMSLUT

Marknadsdomstolen förbjuder Canal Digital Sverige Aktiebolag vid vite av fyrahundratusen (400 000) kr att för abonnemang på digital satellit-TV till konsument tillämpa villkor som innebär att konsumenten måste säga upp abonnemanget skriftligen.

YRKANDEN M.M.

KO har yrkat att Marknadsdomstolen vid vite skall förbjuda Canal Digital Sverige Aktiebolag (Canal Digital) att för abonnemang på digital satellit-TV till konsument tillämpa villkor som innebär att konsumenten måste säga upp abonnemanget skriftligen.

Canal Digital har bestritt yrkandet och yrkat ersättning för rättegångskostnader.

Det av KO påtalade avtalsvillkoret återfinns i domsbilaga.

GRUNDER OCH UTVECKLING AV TALAN

Bakgrund

Canal Digital distribuerar och säljer abonnemang för digital-TV till bl.a. konsumenter. Canal Digital har två affärsområden, varav ett avser digital satellit-TV. Canal Digital ägs av Tele-nor ASA som är nordens största distributör av TV. Omkring 2,8 miljoner nordiska hushåll tar emot TV-signaler direkt eller indirekt från Canal Digital.

KO

Allmänt

KO har uppmärksammat Canal Digital's "Avtalsvillkor för digital satellit-TV 2003-01-01". Det är fråga om ett standardavtal där villkoren har utarbetats i förväg av Canal Digital för att användas i ett större antal konkreta avtalssituationer gentemot konsumenter. Villkoren har med andra ord inte varit föremål för individuell förhandling och en enskild konsument torde inte ha någon möjlighet att påverka villkorens innehåll. I avtalsvilkorens punkt 15, "uppsägning från kund", stadgas bl.a. följande: "Kundens abonnemang gäller under 12 kalendermånader. Om uppsägning inte sker skriftligen senast en månad före gällande abonnemangsperiods utgång, förlängs abonnemanget automatiskt med en abonnemangsperiod i taget."

KO har den 17 maj 2004 utfärdat ett förbuds föreläggande avseende nämnt avtalsvillkor, vilket Canal Digital inte har godkänt.

Skälen för yrkandet

Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) gäller för avtalsvillkor som näringsidkaren använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter. Enligt 3 § kan en näringsidkare förbjudas att använda ett avtalsvillkor som med hänsyn till priset och andra omständigheter är oskäligt mot konsumenten, under förutsättning att förbud är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.

Enligt förarbetena till AVLK och Marknadsdomstolens praxis (jfr. MD 2002:23 och 2004:19) kan avtalsvillkor bl.a. anses oskäligt om det strider mot tvingande rätt, om det avviker från dispositiva rättsregler och ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en snedbelastning i fråga om rättigheter och skyldigheter enligt avtalet så att det inte råder en rimlig balans mellan parterna, eller om det är vilseledande eller oklart presenterat.

Enligt Marknadsdomstolens praxis (MD 1977:9 och 1990:7) är det ett oskäligt avtalsvillkor att för giltighet av reklamationer kräva skriftlig form. I ett senare avgörande (MD 2002:23) har Marknadsdomstolen förbjudit ett bolag att för telefonabonnemang till konsument tillämpa villkoret ”Uppsägningen skall ske skriftligen för att vara giltig”. Av domskälen framgår bl.a. att något krav på att reklamation skall vara skriftlig inte kan ställas, vilket Marknadsdomstolen funnit i tidigare fall och att det saknas skäl till annan bedömning avseende uppsägning, varför villkoret är oskäligt och skall förbjudas.

Canal Digital har i aktuellt avtalsvillkor ställt upp ett krav på skriftlig uppsägning från konsumentens sida, annars förlängs abonnemanget automatiskt. En konsument skall ha möjlighet att säga upp ett avtal både muntligen och skriftligen. Villkoret är mot bakgrund av praxis oskäligt och skall förbjudas. Det kan inte heller bortses från att villkoret blir än mer oskäligt i sitt sammanhang eftersom en underlåten skriftlig uppsägning leder till en automatisk förlängning av abonnemangsavtalet i tolv månader.

Canal Digital

Ingående av avtal

För att kunna teckna ett abonnemangsavtal hos Canal Digital krävs att kunden fyllt 18 år. Det finns tre sätt att teckna abonnemangsavtal; genom en TV-handlare, per telefon eller via Canal Digitals hemsida. För att avtalet skall bli gällande krävs dock i samtliga fall att kunden även skriver under ett skriftligt avtal som skickas till Canal Digital. I samtliga fall får kunden tillgång även till de utförliga avtalsvillkoren.

Skäl för bestridandet

Efter att KO under våren 2004 uppmärksammat Canal Digital's avtalsvillkor, har bolaget reviderat och ändrat villkoret på flera punkter. Tidigare krävde t.ex. Canal Digital att kunden skulle skicka in en skriftlig uppsägning innan uppsägningen registrerades i bolagets system. Efter KO:s påpekande har Canal Digital ändrat rutinerna på så sätt att bolaget i dag tar emot muntliga uppsägningar per telefon och registrerar uppsägningen i systemet. För att Canal Digital skall vara säker på att det är rätt person, dvs. den som tecknat avtalet, som säger upp, kräver bolaget en skriftlig bekräftelse på uppsägningen av kunden. För att underlätta för kunden har Canal Digital tagit fram en färdigtryckt uppsägningsblankett – med portot betalt – som skickas med post till kunden som enbart behöver underteckna och returnera denna.

Det av KO yrkade förbudet är generellt utformat och innebär att Canal Digital inte under några villkor skulle kunna tillämpa skriftlig form vid uppsägning. Canal Digital kan inte se att aktuellt avtalsvillkor, särskilt inte efter Canal Digital's förtydligande samt de rutiner som införts i samband med uppsägningsförfarandet, skulle kunna vara oskäligt.

Av säkerhetsskäl behövs en skriftlig uppsägning från den kund som tecknat abonnemangsavtalet. Annars skulle såväl Canal Digital som berörd konsument riskera att vem som helst ringer och, kanske felaktigt, säger upp abonnemanget. Det finns en risk för att personer, såsom en arg granne eller f.d. partner, säger upp andras TV-abonnemang i okynnessyfte.

Om TV-abonnemanget felaktigt sägs upp, kan det leda till att kunden helt förlorar TV-signalen eftersom denna i vissa områden endast kan tas emot via parabol. TV-signalen är oumbärlig för tillgång till viktig samhällsinformation och informationsfriheten är en grundläggande fri- och rättighet enligt grundlagen. En felaktig uppsägning skulle således kunna medföra stora olägenheter för kunden. En obruten tillgång till TV-signal kan jämföras med tillgång till el- och vattenleveranser. El- och vattenleverantörer har rätt att kräva skriftlig uppsägning från kunden/konsumenten eftersom en felaktig uppsägning med därpå följande förlust av dessa tjänster innebär stora problem för kunden. På- och avkoppling av en TV-signal medför även administrativa kostnader för Canal Digital, vilka kan undvikas om det kan säkerställas att det är rätt person som säger upp.

För skäligheten av skriftlig uppsägning av abonnemangsavtal talar även att skriftligheten fyller en viktig administrativ funktion. När en kund ringer till Canal Digital's kundservice

kan det vara för att säga upp hela avtalet eller delar därav, t.ex. ändra kanaler. Vid ett telefonsamtal kan missförstånd lätt uppstå. En skriftlig bekräftelse på uppsägningen minskar eller utesluter den risken. Kravet på skriftlig uppsägning är således en säkerhetsåtgärd både för konsumenten och för Canal Digital och kan inte anses medföra någon olägenhet för kunden. Inte heller är den skriftliga uppsägningen förenad med någon kostnad eller större ansträngning. Skyddet fungerar åt båda håll. När kunden tecknar abonnemanget krävs också skriftlighet för att missförstånd inte skall uppstå.

Canal Digital kan inte heller se att avtalsvillkoret om skriftlig uppsägning kan medföra en sådan fördel för bolaget och motsvarande nackdel för kunden att det skulle innebära en snedbelastning i avtalet. Det är fullt rimligt att ett abonnemangsavtal som har skriftlig form när det gäller rutiner för upprättande också skall kunna ha skriftlig form när det gäller rutiner för uppsägning. Därtill skall beaktas att Canal Digital genomfört ovan nämnda åtgärder för att den skriftliga uppsägningen inte skall innebära någon belastning för konsumenten. Det saknas alltså skäl för domstolen att meddela ett generellt förbud mot Canal Digitals avtalsvillkor med krav på skriftlig uppsägning.

Vidare fordras, för ett förbud enligt AVLK, att förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Mot bakgrund av vad som ovan anförts angående risken för felaktiga uppsägningar samt den grundlagsskyddade informationsfriheten, kan det yrkade förbudet inte anses påkallat från allmän synpunkt. Ett förbud kan inte heller anses ligga i konsumenternas intresse då hänsyn tas för att konsumenten lätt skall kunna säga upp ett abonnemang samtidigt som lösningen innebär en säkerhet både för konsumenten och Canal Digital. Den valda lösningen har istället uppenbara fördelar från konsumentsynpunkt jämfört med enbart muntlig uppsägning från konsumentens sida.

Den praxis som KO hänvisat till (MD 1977:9 och 1990:7) avser frågan om skriftlig form vid reklamation. Bedömningen i dessa fall grundas på det felansvar som åvilar näringsidkaren gentemot konsumenten. Dessa skäl kan dock inte göras gällande i detta fall. När det gäller uppsägning av TV-abonnemang finns det starka skäl för en annan bedömning och det är inte rättvisande och relevant att jämföra med reklamation. En uppsägning av ett abonnemang är för båda parter långt mer ingripande än en reklamation, varför behovet av skriftlighet måste vara större. Canal Digitals lösning med förtryckt uppsägningsblankett, som kan återsändas

portofritt, är fullt rimligt ur konsumentsynpunkt. Canal Digital ifrågsätter om avgörandet MD 2002:23 är vägledande för bedömningen i detta fall, då fallen rör olika tjänster och det tidigare fallet avgjordes utan att svaranden bemött KO:s yrkande i aktuell del. Inte heller hade svarandebolaget i det fallet vidtagit några åtgärder gentemot konsumenten för att underlätta den skriftliga uppsägningen.

Det måste anses rimligt med parallellitet när det gäller uppsägning. Som framgår av villkoren kan inte Canal Digital säga upp abonnemanget muntligt utan har åtagit sig att använda ett skriftligt förfarande till säkerhet och skydd för båda parter. Även detta talar för att Canal Digital's lösning ur konsumentsynpunkt är att föredra framför en ren muntlig uppsägning.

Sammanfattningsvis anser Canal Digital att villkoret om skriftlig uppsägning inte kan anses som ett oskäligt villkor enligt AVLK, särskilt med beaktande av att Canal Digital ändrat sina avtalsvillkor genom att förtydliga och underlätta för konsumenten när det gäller rutinerna för uppsägning.

KO

Att det rent praktiskt synes enklare för Canal Digital att kräva skriftlig uppsägning, bör inte medföra att konsumenten berövas sin rätt att muntligen säga upp avtalet. Canal Digital kan alltid rekommendera skriftlig uppsägning. Canal Digital har möjlighet att vid ett telefonsamtal avseende uppsägning efterforska om det är rätt person som säger upp avtalet, exempelvis genom att fråga om namn, personnummer, kundnummer och kortnummer. På detta sätt kan bolaget på ett enkelt sätt säkerställa att uppsägningen är korrekt. Om det skulle röra sig om en partiell uppsägning per telefon, kan Canal Digital upprepa vad som sagts för att undvika missförstånd.

Det är en grundläggande princip inom avtalsrätten att avtal kan ingås och sägas upp både muntligen och skriftligen. Formella krav på avtal förekommer endast i speciella situationer som stadgas i lag, såsom vid köp av fastighet.

Av förarbetena till konsumentköplagen (prop. 1989/90:89 s. 113) framgår bl.a. att konsumenter inte är bundna av avtalsvillkor som uppställer krav på skriftlig reklamation, dock att

säljaren kan rekommendera visst förfaringsätt. Att detsamma gäller för skriftlig uppsägning har Marknadsdomstolen klargjort i avgörandet MD 2002:23.

Även om det är positivt att Canal Digital nu vidtagit åtgärder för att underlätta för konsumenten att skriftligen säga upp avtalet, är det dock det faktum att det uppställs ett krav på skriftlighet i villkoret som KO vänder sig emot. Detta särskilt mot bakgrund av att missad uppsägning kan leda till betydande kostnader för konsumenten under ytterligare ett år därefter, eftersom avtalet automatiskt förlängs den tiden vid utebliven uppsägning. Månadsavgiften för abonnemang hos Canal Digital varierar mellan 189 kr och 369 kr i månaden, en icke försumbar årskostnad således. Kravet på skriftlighet medför även en snedbelastning i avtalet till konsumentens nackdel.

Till skillnad mot TV-kanaler får el- och vattenleveranser anses vara nödvändighetstjänster i Sverige. P.g.a. klimatet behövs el för uppvärmning större delen av året. Redan ett kortare uppehåll i elleveransen kan få långtgående konsekvenser, såsom att mat i kyl och frys förfärs. De allmänna avtalsvillkoren för försäljning av el till konsument har förhandlats fram av Svensk Energi AB i samarbete med Konsumentverket. I villkoren, som funnits sedan år 1995, finns en klausul om skriftlig uppsägning. Konsumentverket har dock år 2004 påpekat för Svensk Energi AB att villkoret förmodligen är oskäligt.

Det förhållandet att Canal Digital är Nordens största distributör av TV och enligt uppgift levererar TV-signaler till 2,8 miljoner människor, vilket måste innebära att flera hundratusen människor i Sverige slutit avtal med Canal Digital och är bundna av aktuellt avtalsvillkor, medför att ett förbud är påkallat från allmän synpunkt.

Canal Digital

Canal Digital ifrågasätter att det skulle vara en grundläggande princip att avtal kan sägas upp både muntligen och skriftligen. Det ligger i sakens natur att ett avtal som har krav på skriftlighet för ingående också kan tillämpa samma krav vid uppsägning. I förevarande fall fungerar kravet på skriftlighet åt båda håll, dvs. såväl vid ingående som vid uppsägning. Inte heller Canal Digital kan säga upp ett abonnemang muntligt. Det innebär att det föreligger en balans mellan parterna i avtalet.

Följderna av en missad uppsägning, att avtalet då förlängs ett år, är inte beroende av huruvida Canal Digital tillämpar ett uppsägningsförfarande som är muntligt eller skriftligt. Frågan om bindningstiden är inte föremål för prövning i förevarande mål.

BEVISNING

KO har som skriftlig bevisning åberopat Canal Digital's "Avtalsvillkor för digital satellit-TV 2003-01-01".

Canal Digital har som skriftlig bevisning åberopat abonnemangsavtal för digital satellit-TV, färdigskrivna uppsägningsblankett och bekräftelse på beställning.

DOMSKÄL

Enligt 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) skall Marknadsdomstolen pröva om ett avtalsvillkor, som en näringsidkare använder när han erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter, med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten. Om så är fallet, får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.

Den marknadsrättsliga bedömningen enligt AVLK skall inriktas på om ett villkor typiskt sett är oskäligt mot konsumenten. Detta anses vara fallet bl.a. om villkoret, med avvikelse från gällande dispositiva rättsregler, ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger. Frågan huruvida ett avtalsvillkor är att anse som oskäligt skall avgöras på grundval av en samlad bedömning av parternas rättigheter och skyldigheter. Vid skälighetsbedömningen spelar också villkorens förhållande till tvingande lagstiftning stor roll. Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lag är regelmässigt att anse som oskäligt. Avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, kan också förbjudas. Även sådana villkor som presenterats eller utformats på ett vilseledande eller oklart sätt, så att konsumenten inte kan förutse vilka

konsekvenser villkoret får för honom, är normalt att anse som oskäligen enligt AVLK (prop. 1994/95:17 s. 65).

Nu aktuella avtalsvillkor har rubriken "Avtalsvillkor för digital satellit-TV" och kan inte sägas ha utformats separat för enskilda fall. Marknadsdomstolen finner därför att det är påkallat från allmän synpunkt att pröva det påtalade villkoret.

Marknadsdomstolen gör därvid följande bedömning.

Påtalat villkor anger att uppsägning av avtalet från kund skall ske skriftligen för att vara giltig. Ledning för bedömningen får hämtas bl.a. från konsumentskyddande lagstiftning och Marknadsdomstolens praxis. Av t.ex. konsumentköplagens (1990:932) regler om reklamation, 23 §, framgår endast att köparen inte får åberopa att en vara är felaktig, om han inte lämnar säljaren meddelande om felet inom skälig tid. I lagen ställs inga formkrav på ett sådant meddelande. Av förarbetena till konsumentköplagen (prop. 1989/90:89 s. 113) framgår att näringsidkaren inte kan ställa något krav på skriftlig reklamation, även om det inte hindrar att näringsidkaren rekommenderar ett sådant förfaringssätt. Marknadsdomstolen har i tidigare avgöranden funnit att avtalsvillkor om att reklamation skall ske skriftligen är oskäligen enligt AVLK såsom stridande mot tvingande konsumentskyddande lagstiftning (MD 1977:9 och 1990:7). Marknadsdomstolen har även prövat frågan om en föreskrift om att en uppsägning av ett avtal mellan en näringsidkare och en konsument måste ske skriftligen är oskäligen enligt AVLK. I avgörandet MD 2002:23, som rörde standardvillkor mellan konsument och företag som – såvitt var fråga för prövning – tillhandahöll telefonabonnemang för fast telefoni, konstaterade domstolen att skäl saknades att göra någon annan bedömning vid uppsägning än vid reklamation och fann att avtalsvillkor med föreskrift om skriftlig form var oskäligt enligt AVLK. I ett senare avgörande från Marknadsdomstolen (MD 2005:10) var prövades huruvida ett krav på att anspråk i anledning av ett avtal mellan näringsidkare och konsument rörande tjänster för fast telefoni och Internet för privatperson skulle vara skriftligt, gjordes motsvarande bedömning, dvs. att krav på skriftligt anspråk i konsumentförhållanden har ansetts oskäligt enligt AVLK.

I nu aktuellt fall rör avtalet TV-abonnemang. Skäl saknas enligt domstolens mening att göra någon annan bedömning än vad som gjorts i tidigare avgöranden, nämligen en föreskrift om skriftlig form vid uppsägning av avtal är att anse som ett ogiltigt avtalsvillkor

enligt AVLK. Det står dock alltid näringsidkaren fritt att rekommendera en sådan form vid uppsägning. Vad Canal Digital anført om säkerhetsaspekter ändrar inte denna bedömning. KO:s yrkande skall därför bifallas.

Vite

Förbudet skall förenas med vite eftersom det inte framkommit några särskilda skäl som gör detta obehövt.

På Marknadsdomstolens vägnar

C H Fallenius

Ledamöter: Christer Fallenius, ordförande, Ingegerd Westlander, Per Eklund, Catharina Andréen och Lars-Gunnar Mattsson. Enhälligt

Sekreterare: Louise W Conradi