



Vägledning

Fiber

Vissa konsumentaspekter på erbjudanden om fiberanslutning till villa

Vägledning om fiber
Konsumentverket 2018

Ansvarig handläggare: Magnus Karpe

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
1 Information inför avtalsingående	5
2 Leveranstid/bindningstid	6
3 Besked om leverans	7
4 Dröjsmål med leverans	8
5 Avbeställning, schablonersättning.....	9

Sammanfattning

Denna vägledning syftar till att ge Konsumentverkets syn på vissa aspekter gällande erbjudande om anslutning av optisk fiber till konsumenters villor¹. Vägledningen är ett ensidigt dokument från Konsumentverkets sida men har tagits fram i ett nära samarbete med fiberbranschen som vid rundabordssamtal och genom annan dialog har bidragit med värdefulla inspel.

Utbyggnaden av fiber pågår i Sverige och Konsumentverket har uppmärksammat att konsumenterna och ibland även företagen upplever vissa problem på marknaden. En fiberanslutning innebär en stor investering för den enskilde och det är viktigt att de villkor som gäller för anslutningen är balanserade. Både konsumenten och företaget har rättigheter och skyldigheter enligt avtalet och för att en balans mellan parternas intressen ska nås krävs att villkoren utformas på ett sätt som gör att bägge parter intressen tillgodoses.

Förhoppningen är att dokumentet kan ge fiberföretagen ledning i hur viss information och vissa villkor kan utformas för att skapa en rimlig balans mellan företaget och konsumenten samt minska risken för att tvister uppstår mellan parterna.

I ett avtalsförhållande har parterna vissa gemensamma intressen men även sådana som är unika för vardera part. När det gäller fiberanslutning har konsumenterna bland annat ett intresse av att projektet genomförs, att tidsplaner hålls samt att veta vilka rättigheter man har om företaget inte levererar alls eller inte i tid. Företagen har också ett intresse av att avtalet genomförs och av att reglera vad som gäller om avtalet inte fullföljs från konsumentens sida.

Vägledningen är inte uttömmande utan fokuserar på vissa specifika frågor där konsumenterna och företagen har upplevt problem. Därmed ger inte vägledningen en fullständig bild av de villkor och den information ett företag behöver använda gentemot konsumenterna för att uppfylla lagstiftningens krav. Information, marknadsföring och villkor får inte vara i strid med de konsumentskyddande reglerna i exempelvis konsumenttjänstlagen, marknadsföringslagen och avtalsvillkorslagen.

¹ Med villa avses även friköpt radhus och fritidshus.

1 Information inför avtalsingående

Innan ett bindande avtal uppkommer kan företaget vilja undersöka intresset för fiberutbyggnad bland konsumenterna i ett visst område för att kunna bedöma om det finns tillräckligt underlag för utbyggnad i området. Det ska tydligt framgå för konsumenten om det är en intresseanmälan som inte är bindande. En intresseanmälan kan inte automatiskt och utan en aktiv handling från konsumenten övergå i ett bindande avtal.

För att ett bindande avtal om fiberanslutning ska uppstå krävs att parterna avger så kallade samstämmiga viljeförklaringar. Detta innebär att parterna ska vara medvetna om att de ingår ett avtal och vara överens om vad avtalet innehåller. Det krävs då att företaget lämnar information till konsumenten om avtalets innehåll och vilka rättigheter och skyldigheter det för med sig.

Konsumentverket anser sammanfattningsvis att det är av vikt att företaget, innan avtal om fiberanslutning ingås, ger konsumenten all information som krävs för att denne ska kunna bedöma erbjudandet och vilka konsekvenser det får. Mot bakgrund av att denna vägledning endast omfattar vissa specifika frågor där problem har setts, behandlar vägledningens exempel endast punkter av särskilt intresse för dessa frågor. Dessa punkter är pris, leveransdatum samt eventuella förbehåll för leverans av anslutningen, exempelvis anslutningsgrad.

Vid tillhandahållande av en produkt ska som huvudregel det totala priset inklusive moms som konsumenten ska betala anges innan avtalet ingås. Pris är allmänt sett den enskilt viktigaste faktorn för konsumenten när denne ska bestämma sig för att ingå ett avtal eller inte. När det gäller fiberanslutning kan exakta uppgifter om pris inte alltid anges. I dessa fall får företaget ange ett ungefärligt pris i sin information till konsumenten. Det slutliga priset för det ursprungliga avtalet om anslutning får inte överstiga det ungefärliga priset med mer än 15 procent om inte någon annan prisgräns har avtalats eller företaget har rätt till pristillägg enligt lag. Tillkommer det tilläggsprodukter utöver det ursprungliga avtalet ska särskilda avtal ingås för detta.

Företaget ska informera konsumenten om när anslutningen kommer att levereras. Om möjligt ska datumet för leveransen anges men om leveransdatum inte kan ges kan tiden vara ungefärlig eller anges som ett intervall. Leveranstidpunkten bör dock infalla som mest 24 månader från avtalets ingående.

Företagens genomförande av avtal om fiberanslutning är normalt beroende av att ett tillräckligt antal konsumenter tecknar avtal. Mot denna bakgrund är det skäligt att företagen begränsar sitt åtagande om utbyggnad genom att kräva att en viss andel av konsumenterna i ett område tecknar avtal. Det är dock viktigt att företagen tydligt informerar konsumenterna om eventuella begränsningar och under vilka förutsättningar projektet blir av eller inte blir av.

2 Leveranstid/bindningstid

Företaget bör undvika att använda uttrycket "bindningstid" i avtalen om fiberanslutning och istället använda "leveranstid" eller andra liknande begrepp. Anledningen är att det finns en risk för sammanblandning med den etablerade användningen av begreppet bindningstid i samband med abonnemang för exempelvis telefoni och internetanslutning.

Konsumenten är skyldig att fullgöra sina åtaganden enligt villkoren för det ingångna avtalet om fiberanslutning. Åtagandet gäller under leveranstiden, alltså tiden fram till leveranstidpunkten, som längst 24 månader från avtalets ingående. Konsumenten har under leveranstiden rätt till avbeställning, men ska då ersätta företagets kostnader, vilket belyses närmare under punkt 5. Är företaget i dröjsmål kan konsumenten ha rätt att häva avtalet utan några förpliktelser.

3 Besked om leverans

Snarast möjligt, dock senast inom 6 månader från avtalsingåendet, bör företaget ge konsumenten besked om fiberanslutningen kommer att genomföras eller inte. Tiden för att lämna besked kan i undantagsfall förlängas om särskilda skäl föreligger², dock som mest till totalt 9 månader från avtalsingåendet.

Om anslutningen ska genomföras bör företaget, samtidigt med beskedet om att anslutningen kommer att bli av, lämna en beskrivning av de moment som ska genomföras och, när det är möjligt, tidpunkter för dessa. Företaget bör dessutom bekräfta leveranstidpunkt samt pris för anslutningen. Leveranstidpunkt kan anges som ett tidsintervall, ett specifikt datum eller en senaste tidpunkt. Konsumenterna bör fortlöpande hållas uppdaterade om förändringar gällande leveranstidpunkt och annan väsentlig information.

Om företaget inte lämnar besked om anslutningen kommer att genomföras, inklusive bekräftelse av leveranstidpunkt enligt ovan inom de tidsramar som anges i första stycket, bör konsumenten kunna säga upp avtalet utan kostnad eller andra förpliktelser.

Informationen bör lämnas skriftligen till konsumenten, exempelvis via brev eller e-post.

² Särskilda skäl kan till exempel vara förseningar i samband med ledningsrättsförrättning.

4 Dröjsmål med leverans

Om företaget inte levererar fiberanslutningen inom den avtalade tiden, så är näringsidkaren i dröjsmål. Vid dröjsmål får konsumenten hålla inne betalning och kräva att näringsidkaren levererar tjänsten. Om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för konsumenten har denne rätt att häva avtalet. Företaget är skyldigt att lämna ersättning för ekonomisk skada på grund av dröjsmålet. Ersättningen beror på omständigheterna i det enskilda fallet och kan till exempel handla om den kostnad som drabbar konsumenten om denne efter att avtalet har hävts vill få tjänsten utförd av en annan näringsidkare och då måste betala ett högre pris.

5 Avbeställning, schablonersättning

Konsumenten har rätt att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Detta gäller även då konsumenten är bunden av ett avtal. Om konsumenten utnyttjar den rättigheten har näringsidkaren rätt till ersättning för bland annat redan utfört arbete. Till redan utfört arbete räknas inte endast den faktiska tjänsten utan även projekterings-, planerings- och annat förberedelsearbete. Om parterna har avtalat om ett fast pris för hela tjänsten får ersättningen för vad som har utförts sättas i relation till det avtalade priset. Företagets kostnader kan vara hänförliga till olika specifika delar av processen vilket innebär att det inte är självklart att en viss utförd andel av tjänsten ger motsvarande andel av slutpriset i ersättning. En avbeställning som görs tidigt i processen bör dock enligt Konsumentverkets mening som utgångspunkt kunna ske till en låg kostnad och eventuellt vara kostnadsfri för konsumenten medan en senare avbeställning, där företaget har lagt ner mer arbete, innebär en mer omfattande ersättningskyldighet för konsumenten.

Huvudregeln vid avbeställning är att konsumenten ska betala de faktiska kostnaderna för det enskilda fallet. Det ligger dock i både konsumentens och näringsidkarens intresse att redan från början veta vad konsumenten ska betala vid en avbeställning. Därför får det i standardvillkoren anges en förutbestämd avbeställningsavgift, så kallat schablonbelopp. För att avtalsvillkoret ska vara giltigt måste dock den angivna ersättningen vara skälig. Vad som anses skäligt i ersättning kan variera utifrån hur stor del av tjänsten som är utförd. Därför kan det vara lämpligt med olika ersättningsnivåer.

Vad som utgör ett skäligt schablonbelopp för avbeställning av fiberanslutning beror av de vid varje tillfälle rådande förutsättningarna på marknaden och får i slutänden avgöras i rättstillämpningen.

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. konsumentverket.se