



Sveriges Trafikskolors Riksförbund

STR:s praxis

angående ersättning och återbetalning vid avbeställning m m

SVERIGES
TRAFIKSKOLORS
RIKSFÖRBUND



1. Allmänna bestämmelser

- a) Denna praxis ger uttryck för STR:s syn på en privatkunds (nedan elev) rätt att avbeställa utbildningstjänst samt trafikskolans och elevens rätt till ersättning på grund av att utbildning ställs in, ändras tidsmässigt eller på liknande sätt avviker från vad som avtalats.
- b) Trafikskolan får erbjuda eleven bättre villkor än som följer av denna praxis. Eleven har rätt att på begäran få sådana villkor skriftligt dokumenterade.
- c) Såväl trafikskolan 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 trafikskolan organiserat system för att träffa avtal via telefon, Internet eller annat sätt på distans och har parterna haft kontakt endast på detta sätt (distansavtal), gäller lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I övrigt ska i en tvist angående en fråga som berörs i denna praxis bestämmelserna i konsumenttjänstlagen (1985:716) vara vägledande.
- e) Bestämmelserna i punkt 2–5 gäller avtal mellan trafikskola 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 trafikskolan 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 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 trafikskolan snarast och senast inom 14 dagar betala tillbaka vad eleven har betalat. Tiden ska räknas från den dag då trafikskolan tog emot elevens meddelande om att avtalet frånträtts. Trafikskolan 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 trafikskolan 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 trafikskolan 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 trafikskolan 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 trafikskolan. I annat fall har eleven rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för trafikskolans rätt till ersättning enligt punkt b)–d).
- b) Vid avbeställning av **teoriutbildning** som sker senast en vecka innan kursstart har trafikskolan rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften. Detsamma gäller vid avbeställning av **samtliga avtalade lektioner**.

Skjer avbeställning senere än en vecka innan kursstart har trafikskolan rätt till ersättning av eleven för förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter oppdraget. Trafikskolan och eleven kan dock också i detta fall träffa avtal om att trafikskolan i stället ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

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

- c) Vid avbeställning av **enstaka lektion** har trafikskolan inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast klokkan 13.00 vardagen innan lektionstid (måndag–fredag som inte är helgdag). Vid senere avbeställning har trafikskolan rätt till ersättning för förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annen utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter oppdraget. Trafikskolan og eleven kan dock träffa avtal om at trafikskolan i stället ska ha rätt at ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av lektionsavgiften.
- d) Om avbeställningen enligt punkt 3 b)–c) grundas på varaktigt studiehinder, såsom sjukdom, avflytning från orten, arbeidslöshet eller annen jämförbar anledning, som eleven inte rimligen kunnat förutse, har trafikskolan inte rätt till ersättning. Detsamma gäller om avbeställning av enstaka lektion beror på egen eller nærstående akuta sjukdom, nærstående dødsfall eller annen hændelse, som eleven ikke rimligen kunnat förutse og det ikke er rimligt at kræve at eleven ändå genomför lektionen.

Eleven ska på trafikskolans begäran styrka åberopat studiehinder med intyg eller på annat godtagbart sätt.

4. Avbeställning efter det att utbildningen påbörjats

- a) Vid avbeställning har eleven rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för trafikskolans rätt till ersättning enligt punkt b)–d).
- b) Vid avbeställning av **teoriundervisning** har trafikskolan rätt till ersättning för den del av undervisningen som genomförts. Detsamma gäller vid avbeställning av **samtliga kvarstående lektioner**.

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

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, skall trafikskolans rätt till ersättning för den del av undervisningen som genomförts motsvara det pris som skulle gällt om avtalet endast avsett denna del.

Trafikskolan och eleven kan träffa avtal om att trafikskolan i stället för ersättning enligt ovan ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av lektionsavgiften.

Om en avbeställning grundas på varaktigt studiehinder, såsom sjukdom, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar anledning, som eleven inte rimligen kunnat förutse, har trafikskolan rätt till ersättning endast för den del av undervisningen som genomförts och för arbete som måste utföras trots avbeställningen. Eleven ska på trafikskolans begäran styrka studiehindret med intyg eller på annat godtagbart sätt.

- c) Vid avbeställning av **enstaka lektion** har trafikskolan inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast klockan 13.00 vardagen innan lektionstid (måndag–fredag som inte är helgdag). Vid senare avbeställning har trafikskolan rätt till ersättning för *dels* arbete som måste utföras trots avbeställningen, *dels* förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget. Trafikskolan och eleven kan dock träffa avtal om att trafikskolan i stället ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av lektionsavgiften.

Trafikskolan 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 trafikskolans begäran styrka återoplat studiehinder med intyg eller på annat godtagbart sätt.

5. Inställd utbildning, försenad utbildningsstart, m m

- a) Om trafikskolan ställer in eller avbryter utbildningen på grund av rätt att häva avtalet gäller i fråga om elevens rätt till återbetalning och trafikskolans rätt till ersättning detsamma som om eleven avbeställt tjänsten den dag trafikskolan ställde in eller avbröt utbildningen.
- b) Om trafikskolan, 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 trafikskolan visar att åtgärden berott på ett hinder utanför trafikskolans kontroll och som trafikskolan inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets ingående och vars följder trafikskolan inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om eleven underrättas om en inställd lektion senare än kl. 13.00 dagen innan lektionstid, 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 trafikskolan 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 trafikskolan 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 trafikskolan eller någon annan på grund av en överenskommelse mellan eleven och trafikskolan 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 trafikskolan endast för dels den del av tjänsten som utförts, dels direkta kostnader som trafikskolan drabbas av genom att avtalet upphör. Vid distansavtal gäller elevens ersättningsskyldighet dock under förutsättning att trafikskolan fullgjort sina skyldigheter för rätt till ersättning enligt punkt 2 e).

Fastställd av STR:s fullmäktige 2010-05-28.

Reviderad 2015-05-29.



**SVERIGES
TRAFIKSKOLORS
RIKSFÖRBUND**

Sveriges Trafikskolors Riksförbund
Järvgatan 4, 261 44 Landskrona
Tel 0418-40 10 00 · Fax 0418-132 50
info@str.se · www.str.se