

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av konsumentskyddslagen

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL

I denna proposition föreslås det att det till konsumentskyddslagen fogas ett nytt 9 a kap. om vissa tjänster som riktar sig till personer. Med tjänster som riktar sig till personer avses i den föreslagna lagen hälso- och sjukvårdstjänster, socialservice, småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster, tjänster som gäller utseende, idrotts- och andra välfärdstjänster, upplevelsetjänster och fritidskurser, fest- och restaurangtjänster samt taxitrafiktjänster.

Enligt regeringsprogrammet för statsminister Marins regering ska konsumentskyddet uppdateras särskilt i fråga om tjänster. Konsumentskyddslagen innehåller för närvarande inga bestämmelser om konsumentens rättigheter vid fel och dröjsmål när det är fråga om tjänster som riktar sig till personer. I konsumenttvistenämndens beslutspraxis har principerna i 8 kap. i konsumentskyddslagen dock tillämpats också på andra konsumenttjänstavtal än sådana som uttryckligen hör till kapitlets tillämpningsområde. I syfte att förbättra rättssäkerheten och konsumentens ställning föreslås det att det till det nya 9 a kap. fogas bestämmelser om en prestation av en näringsidkare som agerar som uppdragstagare i fråga om tjänster som riktar sig till personer, om påföljder när en sådan tjänst fördröjs eller är felaktig och om skyldigheterna samt påföljderna vid avtalsbrott för en konsument som är beställare. Dessutom preciseras 12 kap. 1 § om förmedlarens ansvar. På detta sätt kan man bättre beakta särdragen hos tjänster som riktar sig till personer.

Den föreslagna lagen avses träda i kraft den 1 januari 2023.

INNEHÅLL

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL.....	1
MOTIVERING	4
1 Bakgrund och beredning.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Beredning.....	4
2 Nuläge och bedömning av nuläget.....	5
2.1 Allmänt.....	5
2.2 Konsumentskyddslagstiftning.....	5
2.2.1 Konsumentskyddslagen	5
2.2.2 Andra konsumenträttsliga bestämmelser som gäller tjänster som riktar sig till personer.....	7
2.3 Den skadelidandes rätt till skadestånd med stöd av någon annan lag än konsumentskyddslagen	8
2.3.1 Allmänt skadeståndsansvar	8
2.3.2 Lagstiftningen om patientskador.....	9
2.4 Speciallagstiftning om tjänsternas innehåll och kvalitet.....	10
2.4.1 Allmänt.....	10
2.4.2 Social- och hälsovårdstjänster.....	10
2.4.3 Småbarnspedagogisk verksamhet samt utbildning	12
2.4.4 Taxitjänster.....	13
2.5 Tjänster som förutsätter tillstånd eller förhandsanmälan	13
2.6 Tillsynsmyndigheter.....	14
2.7 Anmärknings- och klagomålsförfaranden.....	15
2.8 Tvistlösningsmetoder utanför domstol.....	17
3 Målsättning	17
4 Förslagen och deras konsekvenser.....	17
4.1 De viktigaste förslagen.....	17
4.1.1 Allmänt.....	17
4.1.2 Tillämpningsområde	18
4.1.3 Utförande av tjänsten	19
4.1.4 Påföljder vid dröjsmål med en tjänst.....	20
4.1.5 Felaktig tjänst.....	22
4.1.6 Påföljder vid fel i en tjänst	23
4.1.7 Beställarens skyldigheter och påföljder vid beställarens avtalsbrott.....	23
4.1.8 Ansvar för förmedlare av konsumtionsnyttigheter.....	25
4.2 De huvudsakliga konsekvenserna	25
4.2.1 Konsekvenser för näringsidkarna.....	25
4.2.2 Konsekvenser för konsumenternas ställning.....	28
4.2.3 Konsekvenser för konkurrensen och marknadens funktion	28
4.2.4 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheternas verksamhet	29
4.2.5 Sammantagna konsekvenser av ändringarna i konsumentskyddslagstiftningen	30
5 Alternativa handlingsvägar.....	31
5.1 Handlingsalternativen och deras konsekvenser.....	31
5.2 Lagstiftning och andra handlingsmodeller i utlandet.....	32

RP 48/2022 rd

5.2.1 Sverige	32
5.2.2 Norge.....	33
5.2.3 Danmark.....	33
6 Remissvar	33
6.1 Remissvaren om arbetsgruppens betänkande.....	33
6.2 Utlåtande från rådet för bedömning av lagstiftningen	35
7 Specialmotivering	35
8 Ikraftträdande.....	74
9 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning	74
LAGFÖRSLAG	76
Lag om ändring av konsumentskyddslagen	76
BILAGA	87
PARALLELLTEXT	87
Lag om ändring av konsumentskyddslagen	87

MOTIVERING

1 Bakgrund och beredning

1.1 Bakgrund

Konsumentskyddslagen (38/1978) innehåller utöver de allmänna bestämmelser som ska tillämpas på alla avtalsförhållanden mellan en näringsidkare och en konsument som gäller konsumtionsnyttigheter dessutom bestämmelser som uttryckligen endast gäller vissa grupper av nyttigheter (t.ex. konsumentkrediter, huselement, tjänster som gäller saker). Konsumentskyddslagen innehåller för närvarande inga särskilda bestämmelser om rättigheterna och skyldigheterna för parterna i ett avtalsförhållande i fråga om tjänster som riktar sig till personer. I konsumenttvistnämndens avgörandep Praxis tillämpas på dröjsmål och fel i fråga om dessa tjänster bestämmelserna om tjänster som gäller saker i 8 kap. i konsumentskyddslagen. Bestämmelserna i fråga anses återspegla allmänna avtalsrättsliga principer.

I praktiken har det förekommit oklarhet om vilka bestämmelser i 8 kap. som kan tillämpas på tjänster som riktar sig till personer. Tjänster som riktar sig till personer har dessutom särdrag som avviker från de tjänster som gäller saker, såsom tjänstens ofta personliga karaktär, framhållande av kundens ställning samt eventuella sårbara kundgrupper, såsom barn, äldre och personer med begränsad funktionsförmåga. Ett särdrag är också att avtal som gäller sådana tjänster utöver engångsavtal även kan vara avtal som omfattar kontinuerliga prestationer och gäller tills vidare. Alla bestämmelser om tjänster som gäller saker lämpar sig därför inte som sådana för tjänster som riktar sig till personer.

Regeringsprogrammet för statsminister Marins regering innehåller en skrivning om att konsumentskyddet ska uppdateras särskilt i fråga om tjänster (regeringsprogrammet s. 88).

1.2 Beredning

Denna regeringsproposition har beretts vid justitieministeriet.

Justitieministeriet tillsatte i juni 2018 en arbetsgrupp för att se över konsumentskyddslagstiftningen. Arbetsgruppen hade bl.a. i uppdrag att bereda ett förslag till bestämmelser om konsumentens rättigheter och skyldigheter vid fel och dröjsmål när det är fråga om tjänster som riktar sig till personer. Samtidigt tillsattes en uppföljningsgrupp på bred bas för att stödja och utvärdera arbetet i den arbetsgrupp som bereder reformen av konsumentskyddslagstiftningen.

Arbetsgruppens mål var att konsumentens rättigheter och skyldigheter vid fel och dröjsmål i fråga om tjänster som riktar sig till personer ska vara tydligt reglerade i lag.

Arbetsgruppen hade dessutom till uppgift att bedöma till vilka delar de bestämmelser som är under beredning lämpar sig för de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om kundens valfrihet inom social- och hälsovården. Regeringens proposition om den lagen (RP 16/2018 rd) förföll senare. Utgångspunkten var att för att såväl kundskyddet som konkurrensneutraliteten ska kunna säkerställas ska liknande bestämmelser tillämpas på privata och offentliga social- och hälsovårdstjänster. När propositionen förföll var det därför inte motiverat att genomföra arbetsgruppens uppdrag på det sätt som ursprungligen angetts. Arbetsgruppen jämförde dock i sitt arbete mer allmänt kundens ställning i fråga om en tjänst som ett offentligt samfund ordnar med konsumentens ställning i fråga om de tjänster om vilka det föreslås bestämmelser i det nya 9 a kap. i konsumentskyddslagen och föreslog ändringar till den del det inte fanns grundad anledning till skillnader.

Arbetsgruppens betänkande (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-922-3>) blev klart den 31 mars 2020, och betänkandet har varit på remiss i tjänsten Utlåtande.fi från den 28 maj 2020 till den 31 juli 2020. Det lämnades in 45 yttranden, och det har gjorts ett sammandrag av dem (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-933-9>).

Bestämmelserna om tillämpningsområdet och om konsumentens rätt till prisavdrag om tjänsten har utförts för sent ändrades med anledning av kommentarerna vid den fortsatta beredningen på det sätt som det närmare redogörs för nedan. Motiveringen till propositionen har också kompletterats med anledning av kommentarerna.

Med anledning av remissvaren beslutade man att det är ändamålsenligt att fortsätta beredningen av förslaget i ett annat sammanhang till den del det gäller tjänster ordnade av offentliga samfund. Det är befogat att granska kundens rätt till kompensation av kundavgift vid fel i samband med totalreform av kundavgiftslagstiftningen. Frågor kring ett offentligt samfunds ersättnings-skyldighet kan granskas i samband med en reform av offentligt samfunds skadeståndsansvar.

[Länk till statsrådets projektportal \(OM005:00/2020\)](#)

2 Nuläge och bedömning av nuläget

2.1 Allmänt

På tjänster som en näringsidkare tillhandahåller en konsument och som riktar sig till personer tillämpas konsumentskyddslagen. Utöver konsumentskyddslagen tillämpas på avtal om tjänster allmänna konsumenträttsliga och avtalsrättsliga principer. Även i det fall att tjänsteleverantören inte är en näringsidkare, utan t.ex. en aktör inom den s.k. tredje sektorn, bestäms kundens ställning i enlighet med de allmänna avtalsrättsliga principerna när tillhandahållandet av tjänsten grundar sig på ett avtalsförhållande mellan tjänsteleverantören och kunden.

Det finns speciallagstiftning om vissa tjänster som riktar sig till personer. Detta gäller bland annat social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster. En del av speciallagstiftningen om tjänster gäller tjänsten i fråga oberoende av vem som ordnar den. I en del av speciallagstiftningen föreskrivs det uttryckligen om privata tjänsteleverantörers skyldigheter.

2.2 Konsumentskyddslagstiftning

2.2.1 Konsumentskyddslagen

Tillämpningsområde

Konsumentskyddslagen innehåller bestämmelser om utbud, försäljning och annan marknadsföring av konsumtionsnyttigheter från näringsidkare till konsumenter. Lagen tillämpas även då näringsidkare förmedlar nyttigheter till konsumenter. Med konsumtionsnyttigheter avses sådana varor och tjänster samt andra nyttigheter och förmåner som utbjuds till fysiska personer eller som fysiska personer i väsentlig omfattning skaffar för sitt privata hushåll. (1 kap. 1 och 3 §)

Som konsument betraktas en person som skaffar en konsumtionsnyttighet huvudsakligen för annat ändamål än den näringsverksamhet som han idkar. Med näringsidkare avses en fysisk person eller en privat eller offentlig juridisk person som i syfte att få inkomst eller annan ekonomisk nytta yrkesmässigt håller till salu, säljer eller i övrigt bjuder ut konsumtionsnyttigheter för anskaffning mot vederlag. (1 kap. 4 och 5 §)

Också offentliga samfund och juridiska personer som helt eller delvis ägs av dem kan alltså vara sådana näringsidkare som avses i lagen. Enligt allmänna motiveringen till lagen har avsikten dock varit att de tjänster som offentliga samfund erbjuder utan att uppställa ekonomiska resultatmål, och som i huvudsak finansieras med skattemedel, ska falla utanför lagens tillämpningsområde (RP 360/1992 rd, s. 8). Dessutom konstateras det i detaljmotiveringen till lagen att konsumentskyddslagstiftningen inte gäller lagstadgade tjänster som erbjuds av offentliga samfund, t.ex. utbildning, hälso- och sjukvård, barndagvård och andra motsvarande tjänster som inte utbjuds utgående från kommersiella principer (RP 360/1992 rd, s. 46).

Det bör dock noteras att ett undantag från det som nämns ovan utgörs av de social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster som kommunerna ordnar och där tjänsterna produceras med en servicesedel som ges av kommunen. Även om det är fråga om en tjänst som ordnas av ett offentligt samfund och som huvudsakligen tillhandahålls med skattemedel, omfattas avtalsförhållandet mellan serviceproducenten och kunden av bestämmelserna och principerna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet, inklusive bestämmelserna i konsumentskyddslagen (lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), 6 § 2 mom.).

Marknadsföring av tjänster samt förfaranden i kundrelationer

Bestämmelser om marknadsföring samt förfaranden i kundrelationer finns i 2 kap. i konsumentskyddslagen. Bestämmelserna tillämpas på marknadsföring av persontjänster som näringsidkare tillhandahåller konsumenterna och på förfaranden i kundrelationer som gäller dessa tjänster.

Begreppet marknadsföring är omfattande. Begreppet avser bl.a. kommersiella meddelanden, såsom reklam, information som ges annars i samband med ett köpslut samt olika säljfrämjande åtgärder, såsom prisavdrag, tilläggsförmåner eller marknadsföringslotterier. Genom marknadsföring kan man främja inte bara försäljning av en viss konsumtionsnyttighet, till vilka även tjänster som riktar sig till personer hör, utan också näringsidkarens image i allmänhet. Även begreppet kundrelation är omfattande. En kundrelation omfattar t.ex. att lämna konsumenten information om dennes rättigheter då konsumtionsnyttigheten är felaktig samt reklamationshantering och förfaranden som används vid indrivning av skulder. (RP 32/2008 rd, s. 18)

Marknadsföringen får inte strida mot god sed och vid marknadsföring och i kundrelationer får det inte tillämpas förfaranden som är otillbörliga mot konsumenterna. Marknadsföringen anses stå i strid med god sed, om den är klart oförenlig med allmänt godtagbara samhälleliga värden. Kränkande och diskriminerande marknadsföring och marknadsföring som anses farlig på ett ogrundat sätt är inte tillåten. Marknadsföring som riktar sig till eller i allmänhet når minderåriga anses strida mot god sed i synnerhet om den är utformad så att de minderårigas bristande erfarenhet och deras godtrogenhet utnyttjas eller om den är ägnad att påverka den balanserade utvecklingen hos de minderåriga på ett negativt sätt eller syftar till att undergräva föräldrarnas roll som fullvärdiga fostrare av sina barn. (2 kap. 1 och 2 §)

Ett förfarande i en kundrelation anses vara otillbörligt om det strider mot ändamålsenliga förfaringssätt som är allmänt godtagbara inom näringsverksamheten och är ägnat att klart försämra konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat köpbeslut eller något annat beslut. (2 kap. 3 §)

Marknadsföringen ska utformas så att det tydligt framgår att den har ett kommersiellt syfte och för vems räkning den bedrivs. Marknadsföring får inte medföra risk för förväxling. Osann eller vilseledande information får inte lämnas, samtidigt som väsentlig information alltid ska lämnas. Vid marknadsföring och i kundrelationer får aggressiva förfaranden inte tillämpas. (2 kap. 4–7 och 9 §)

Marknadsföringen och de förfaranden som tillämpas i kundrelationerna övervakas av konsumentombudsmannen när det gäller konsumentskyddet. Marknadsdomstolen samt i vissa situationer konsumentombudsmannen eller regionförvaltningsverket kan förbjuda en näringsidkare att fortsätta ett förfarande som strider mot bestämmelserna i kapitlet. (2 kap. 17, 18 och 20 §)

Reglering av avtalsvillkor samt jämkning och tolkning av avtal

Näringsidkare får vid utbud av konsumtionsnyttigheter inte använda avtalsvillkor som med beaktande av priset för en konsumtionsnyttighet och av övriga inverkan omständigheter bör anses som oskäliga mot konsumenterna. (3 kap. 1 §)

Om ett villkor i ett avtal är oskäligt mot konsumenten eller om tillämpningen av det skulle leda till oskälighet, kan villkoret jämkas eller lämnas utan avseende. Som ett avtalsvillkor betraktas även en utfästelse som gäller beloppet av vederlag. När oskäligheten bedöms ska hela innehållet i avtalet, parternas ställning, förhållandena vid avtalsslutet och en förändring i förhållandena samt övriga omständigheter beaktas. (4 kap. 1 §)

Om ett villkor i ett avtal har utarbetats i förväg utan att konsumenten har kunnat påverka dess innehåll och det uppstår ovisshet om villkorets innebörd, ska villkoret tolkas till konsumentens fördel. (4 kap. 3 §)

Konsumentens rättigheter vid dröjsmål och fel i samband med tjänster som gäller saker

I 8 kap. i konsumentskyddslagen finns bestämmelser om arbete eller andra prestationer som utförs på lösa saker, byggnader, anläggningar eller fast egendom, men i enlighet med vad som konstaterats ovan tillämpas de principer som framgår av dem i enlighet med den beslutspraxis som konsumenttvistnämnden tillämpat också på tjänster som riktar sig till personer.

Vid näringsidkarens (*uppdragstagarens*) dröjsmål har konsumenten rätt att kräva att avtalet fullgörs och hålla inne betalningen för tjänsten. Dessutom har konsumenten under de förutsättningar som anges i lagen rätt att häva avtalet samt rätt till ersättning för direkt skada på grund av dröjsmål och även för indirekt skada, om felet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida. (8 kap. 7–10 §)

Utgångspunkten vid fastställandet av fel är det avtal som ingåtts mellan konsumenten och näringsidkaren. Väsentliga bestämmelser i 8 kap. i konsumentskyddslagen med tanke på fastställandet av fel är den allmänna bestämmelsen om fel samt bestämmelserna om information- och upplysningsskyldigheten. (8 kap. 12–14 §)

Om tjänsten är felaktig har konsumenten rätt att hålla inne betalningen för tjänsten till den del som motsvarar felet och rätt att kräva att felet avhjälpas utan kostnad för konsumenten. Om avhjälpande av felet inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid, får konsumenten kräva ett prisavdrag som motsvarar felet. På motsvarande sätt som vid dröjsmål har konsumenten dessutom rätt att häva avtalet på grund av felet samt att få ersättning för skada på grund av felet. (8 kap. 17–20 §)

2.2.2 Andra konsumenträttsliga bestämmelser som gäller tjänster som riktar sig till personer

I stället för analog tillämpning av bestämmelserna i 8 kap. i konsumentskyddslagen bestäms konsumentens rättigheter vid fel och dröjsmål i vissa fall med stöd av de särskilda bestämmelser som gäller tjänsten. Sådana särskilda bestämmelser finns bl.a. i lagen om kombinerade rese-tjänster (901/2017).

Konsument säkerhetslagen (920/2011) innehåller för sin del bestämmelser om bl.a. konsument-tjänsters säkerhet. Enligt lagen får tillsynsmyndigheten (Säkerhets- och kemikalieverket) bl.a. förbjuda verksamhetsutövaren att tillhandahålla eller utföra en tjänst som kan orsaka fara för hälsan samt ålägga verksamhetsutövaren att avhjälpa felet hos tjänsten eller häva det avtal som ingåtts om tjänsten. Till övriga delar hänvisas det i den lagen till konsument skyddslagen, när det gäller rättigheter och skyldigheter för konsumenter och verksamhetsutövare.

Vid bedömningen av om en tjänst är felaktig beaktas dessutom den nationella lagstiftningen och EU-lagstiftningen om tjänsten i fråga och om de ämnen och tillbehör som används vid tillhandahållandet av tjänsten. Exempelvis vid bedömning av om en taxitjänst är felaktig kan bestämmelserna taxitjänsternas kvalitet i lagen om transportservice (320/2017) ha betydelse, vid bedömningen av om en restaurangtjänst är felaktig kan bestämmelserna om livsmedelssäkerhet i livsmedelslagen (23/2006) ha betydelse och vid bedömning av om en tjänst som gäller utseende är felaktig kan Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1223/2009 om kosmetiska produkter ha betydelse.

Vid bedömningen av om en tjänst är felaktig kan också myndighetsanvisningar (t.ex. Säkerhets- och kemikalieverkets anvisning om främjande av säkerheten i utförsäkringstjänster) samt internationella och nationella standarder ha betydelse.

2.3 Den skadelidandes rätt till skadestånd med stöd av någon annan lag än konsument skyddslagen

2.3.1 Allmänt skadeståndsansvar

Bestämmelser om annat skadeståndsansvar än sådant som baserar sig på avtal eller som föreskrivs i speciallagstiftning finns i skadeståndslagen (412/1974). Enligt skadeståndslagen ska den som uppsåtligt eller av vållande förorsakar annan skada ersätta den (2 kap. 1 § i skadeståndslagen).

Bestämmelser om arbetsgivares skadeståndsansvar finns i 3 kap. i skadeståndslagen. Arbetsgivaren är skyldig att ersätta skada, som arbetstagare förorsakar genom fel eller försummelse i arbetet (3 kap. 1 § i skadeståndslagen).

Enligt lagen omfattar skadeståndet gottgörelse för person- och sakskada samt under vissa förutsättningar för lidande (5 kap. i skadeståndslagen). En ren ekonomisk skada ersätts bara i undantagsfall (5 kap. 1 § i skadeståndslagen). I lagen föreskrivs det också om jämkning av skadeståndet på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan (6 kap. 1 § i skadeståndslagen) samt om jämkning av skadeståndet på basis av skadevållarens och den skadelidandes ekonomiska förhållanden (2 kap. 1 § i skadeståndslagen).

Till hjälp vid bedömningen av beloppet av skadestånd som betalas för personskador används bl.a. rekommendationerna från delegationen för personskadeärenden samt statsrådets förordning om invaliditetsklassificering enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar (768/2015). På skadestånd tillämpas också allmänna skadeståndsrättsliga principer, såsom principen om full ersättning och berikandeförbudet.

Produktansvarslagen (694/1990) innehåller bestämmelser bl.a. om skadestånd för skada som en produkt har orsakat på person till följd av att produkten inte har varit så säker som det kunde förväntas. Ansvar enligt produktansvarslagen är oberoende av vållande. Ersättning enligt lagen bestäms med iakttagande i tillämpliga delar av skadeståndslagen.

2.3.2 Lagstiftningen om patientskador

Personskador som orsakats en patient i samband med hälso- och sjukvård ska ersättas ur en patientförsäkring. Enligt patientförsäkringslagen (948/2019) ska sammanslutningar, stiftelser och självständiga yrkesutövare som bedriver hälso- och sjukvårdsverksamhet samt arbetsgivare som har yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården som anställda ha försäkring för sådan ansvarighet som avses i lagen i fråga. Ersättning betalas för en personskada, om det är sannolikt att den har orsakats av undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd eller av att en sådan försummits, förutsatt att en erfaren yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården skulle ha undersökt, behandlat och vårdat patienten eller i övrigt vidtagit åtgärder som avser patienten på något annat sätt och därigenom sannolikt skulle ha undvikit skadan.

På basis av patientförsäkringen betalas det ersättning också för en personskada som sannolikt har orsakats av en produkt för hälso- och sjukvård som har implanterats i patientens kropp, på grund av att produkten inte har varit så säker som det kunde förväntas med hänsyn till den tidpunkt när den sattes i omlopp, dess förutsebara användning och övriga omständigheter.

Dessutom ersätts ur patientförsäkringen skador som orsakats av fel i produkter, anordningar eller utrustning för hälso- och sjukvård som använts vid undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd eller av infektion som uppkommit i samband med nämnda åtgärder, om inte patienten ska tåla skadan med beaktande av hur förutsebar infektionen är, hur allvarlig den skada som uppkommit är, arten av och svårighetsgraden hos den sjukdom eller den skada som behandlats och vårdats samt patientens hälsotillstånd i övrigt. Ersättning betalas också för personskada som orsakats av ett olycksfall i samband med undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd eller av ett olycksfall under sjuktransport, av brand i en behandlingslokal eller en behandlingsutrustning eller av någon annan motsvarande skada i en behandlingslokal eller i en behandlingsutrustning. Dessutom betalas det ersättning för personskada som orsakats av distribution av medicin i strid med lag eller förordning eller föreskrifter som meddelats med stöd av dem. Ur försäkring betalas det ersättning också för personskada som orsakats av undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd förutsatt att följden är en bestående svår sjukdom eller skada eller död och följden kan anses oskäligen med beaktande av hur allvarlig skadan är, arten av och svårighetsgraden hos den sjukdom eller den skada som behandlats och vårdats, patientens hälsotillstånd i övrigt, hur sällsynt skadan är samt hur stor skaderisken är i ett enskilt fall.

Patientförsäkringslagens tillämpningsområde omfattar alla sådana åtgärder som avser en enskild person och som grundar sig på medicinska orsaker eller där medicinsk kunskap tillämpas. Också t.ex. estetisk kirurgi som utförs av en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården utan någon medicinsk grund omfattas av lagens tillämpningsområde. Då anses det dock inte vara fråga om en skada som avses i patientförsäkringslagen, om slutresultatet av åtgärden objektivt sett inte avviker från ett godtagbart slutresultat, även om slutresultatet avviker från vad kunden har förväntat sig eller vad som utlovats kunden.

Hälso- och sjukvård kan också ges i samband med annan service t.ex. vid enheter för serviceboende för äldre. Då omfattas den hälso- och sjukvård som ges av en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården av patientförsäkringslagens tillämpningsområde, men att hjälpa kunden med de dagliga rutinerna, såsom med måltider, motion och hygien, hör inte till lagens tillämpningsområde.

En grundläggande förutsättning för ersättning för en patientskada är att det finns ett orsakssamband mellan den verksamhet som bedrivits och skadepåföljden. Uppkomst av ansvar enligt patientförsäkringslagen förutsätter inte nödvändigtvis vållande.

De ersättningar som betalas med stöd av patientförsäkringslagen bestäms enligt skadeståndslagens bestämmelser om personskador, men ersättning betalas inte för en obetydlig skada (under 200 euro). Enligt patientförsäkringslagen betalas ersättning för personskador. Sakskador eller rena förmögenhetsskador ersätts inte enligt lagen. Ur patientförsäkringen ersätts extra kostnader och förluster som orsakats av skadan. Kostnaderna för den åtgärd eller behandling och vård som orsakat själva skadan ersätts dock inte.

Att det är fråga om en skada som ersätts enligt patientförsäkringslagen hindrar inte den skadelidande från att med stöd av någon annan lag, såsom konsumentskyddslagen, kräva ersättning av någon annan part som är ansvarig för skadan. Om ersättning betalas med stöd av någon annan lag, kan den betalda ersättningen dras av från den ersättning som betalas med stöd av patientförsäkringslagen. Likaså kan ersättning som betalas med stöd av patientförsäkringslagen dras av t.ex. från ersättning som betalas med stöd av skadeståndslagen. Den skadelidande väljer om han eller hon kräver ersättning med stöd av patientförsäkringslagen, skadeståndslagen eller konsumentskyddslagen eller eventuellt med stöd av alla dessa. Ersättningsgrunderna och de skador som ersätts kan variera något beroende på vilken lag som tillämpas. Med stöd av patientförsäkringslagen kan t.ex. också skada oberoende av vållande ersättas, men på basis av den ersätts inte sakskada eller ren förmögenhetsskada. I samtliga fall bestäms storleken på de ersättningar som betalas för en personskada, såsom sveda och värk eller bestående men, enligt samma grunder.

Ersättningen för patientskador sköts centraliserat av Patientförsäkringscentralen. År 2020 lämnade sammanlagt 8 390 personer in en skadeanmälan till Patientförsäkringscentralen. Anmälningarna gällde sammanlagt 9 556 olika vårdplatser eller vårdtillfällen. I de fall som löstes (9 278) cirka 30 procent av ersättningsyrkarna fick ett positivt avgörande i sitt ärende i fråga om minst en anmäld vårdplats eller ett anmält vårdtillfälle. Antalet fall som ersattes låg på samma nivå som under tidigare år. (Patientförsäkringscentralens årsrapport 2020)

2.4 Speciallagstiftning om tjänsternas innehåll och kvalitet

2.4.1 Allmänt

Bestämmelser om vissa tjänster som riktar sig till personer finns också i speciallagar. Bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer, om krav som gäller tjänsterna och kundens rättigheter finns särskilt i speciallagar som gäller social- och hälsovårdstjänsterna, av vilka en del gäller både tjänster som ordnas av offentliga samfund och tjänster som tillhandahålls av näringsidkare.

2.4.2 Social- och hälsovårdstjänster

Bestämmelser om hälso- och sjukvårdstjänster som en näringsidkare tillhandahåller konsumenterna finns i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) och bestämmelser om socialservice som näringsidkare tillhandahåller konsumenterna finns i lagen om privat socialservice (922/2011). Även vissa bestämmelser i socialvårdslagen (1301/2014) och hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010) kan bli tillämpliga på tjänster som tillhandahålls av näringsidkare, även om de i regel gäller social- och hälsovårdstjänster som tillhandahålls av offentliga samfund. En del av de lagar som gäller social- och hälsovårdstjänster tillämpas däremot på alla tjänsteleverantörer oberoende av om de är offentliga samfund eller privata. Sådana är bl.a. lagen om klientens ställ-

ning och rättigheter inom socialvården (812/2000, nedan *klientlagen*), lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992, nedan *patientlagen*), lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015) och lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994).

I lagen om privat hälso- och sjukvård avses med hälso- och sjukvårdstjänster enligt 2 § i den lagen laboratorieverksamhet, radiologisk verksamhet och andra därmed jämförbara bildåtergivnings- och undersökningsmetoder, andra undersökningar och åtgärder som vidtas för att konstatera någons hälsotillstånd eller sjukdom eller för att bestämma vården, fysioterapeutisk verksamhet samt andra åtgärder och annan terapi som förbättrar och upprätthåller prestationsförmågan, företagshälsovård, läkar- och tandläkartjänster och annan hälso- och sjukvård samt tjänster som kan jämföras med dem, massage samt sjuktransporttjänster. Enligt 3 § i lagen ska den som tillhandahåller hälso- och sjukvårdstjänster ha ändamålsenliga lokaliteter och anordningar. Dessutom ska serviceproducenten ha sådan ändamålsenligt utbildad personal som verksamheten förutsätter. Verksamheten ska i medicinskt avseende bedrivas på behörigt sätt och ta hänsyn till patientsäkerheten.

Enligt 8 § i hälso- och sjukvårdslagen ska verksamheten inom hälso- och sjukvården baseras på evidens, god vårdpraxis och goda rutiner. Den ska vara högkvalitativ och säker och bedrivas på behörigt sätt.

Enligt 3 § i patientlagen har varje patient rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet. Vården ska ordnas och patienten bemötas så att hans människovärde inte kränks och att hans övertygelse och integritet respekteras.

Med privat socialservice avses enligt 3 § i lagen om privat socialservice de former av socialservice som nämns i 14 § i socialvårdslagen och den professionella handledning och rådgivning inom det sociala området i anslutning till anordnandet av dem som en enskild person, en sammanslutning eller en stiftelse eller ett affärsföretag bildat av ett offentligt samfund producerar mot ersättning genom drivande av rörelse eller yrkesutövning. I 5 § i lagen om privat socialservice finns bestämmelser om servicens kvalitet. Enligt den paragrafen ska privat socialservice basera sig på ett avtal eller på ett förvaltningsbeslut av kommunen samt på en service-, vård-, omsorgs- eller rehabiliteringsplan eller någon annan motsvarande plan som utarbetats i enlighet med 7 § i *klientlagen*. Varje producent av privat socialservice svarar för att den samlade service som ordnas för en klient uppfyller de krav som ställs på den.

Enligt 4 § i klientlagen har en klient rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten ska bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. När socialvård lämnas ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. Enligt 6 § i klientlagen ska ordnande av socialvård basera sig på ett myndighetsbeslut eller, när privat socialvård ordnas, på ett skriftligt avtal mellan den som lämnar socialvård och klienten.

Bestämmelser finns också i lagar som gäller olika klientgrupper, såsom i barnskyddslagen (417/2007) och lagen om stödande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012).

Enligt 15 § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården är målet för yrkesutövningen i fråga om en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården att upprätthålla och främja hälsan, förebygga sjukdomar samt bota sjuka och lindra deras plågor. Till exempel ska en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården alltid även som producent av privata hälso-

och sjukvårdstjänster i sin yrkesutövning tillämpa allmänt godtagna och beprövade metoder enligt sin utbildning, som han hela tiden ska försöka komplettera. I samband med yrkesutövningen ska en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården opartiskt beakta den nytta och de eventuella olägenheter den medför för patienten. En patient kan alltså inte ens från en privat tjänsteproducent fritt beställa den hälso- och sjukvårdstjänst han eller hon önskar, utan tjänsten ska basera sig på en bedömning av vårdbehovet som en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården gör och vara medicinskt motiverad och ändamålsenlig. På vården ska i regel bl.a. de medicinska riktlinjer som ingår i publikationen Enhetliga grunder för icke-brådskande vård (STM 2019:2) samt God medicinsk praxis-rekommendationerna (Duodecim) tillämpas. Även rekommendationerna från tjänsteutbudsrådet för hälso- och sjukvården ska beaktas (78 a § i hälso- och sjukvårdslagen).

Enligt 4 § i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården är målet för yrkesutövningen i fråga om en yrkesutbildad person inom socialvården att främja social funktionsförmåga, jämlikhet och delaktighet, förebygga marginalisering och öka välfärden. Lagen tillämpas på yrkesutbildade personer inom socialvården som är anställda hos ett samfund som utför offentliga uppdrag eller en privat aktör och på yrkesutbildade personer inom socialvården som är självständiga yrkesutövare.

I lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010) finns bestämmelser om krav som gäller produkter och utrustning för hälso- och sjukvård och i läkemedelslagen (395/1987) bestämmelser om läkemedelspreparat.

2.4.3 Småbarnspedagogisk verksamhet samt utbildning

Småbarnspedagogisk verksamhet, allmänbildande utbildning och yrkesutbildning samt högskoleutbildning är lagstadgade tjänster som de offentliga samfunden i regel ansvarar för att ordna. De offentliga samfunden finansierar tjänsterna i fråga huvudsakligen med skattemedel och de produceras utan ekonomiska resultatmål. Småbarnspedagogisk verksamhet kan dock bedrivas också av en näringsidkare utifrån kommersiella principer. Även lagstadgad utbildning kan produceras av någon annan än ett offentligt samfund. En myndighet kan bevilja en registrerad sammanslutning eller stiftelse tillstånd att ordna en utbildningstjänst som avses i lag. I fråga om utbildningstjänster är en förutsättning för beviljande av tillstånd i allmänhet att undervisning inte får ordnas i syfte att uppnå ekonomisk vinst. Vid bedömningen av om bestämmelserna i konsumentskyddslagen ska tillämpas på utbildningstjänster som tillhandahålls av en sådan aktör är det avgörande huruvida tjänsteproducenten kan betraktas som en näringsidkare som avses i 1 kap. 5 § i konsumentskyddslagen.

I detta avsnitt behandlas närmast lagstiftningen om småbarnspedagogiska tjänster, eftersom näringsidkare sällan tillhandahåller lagstadgade utbildningstjänster. Lagstiftningen om lagstadgade utbildningstjänster behandlas närmare i betänkandet om förbättring av konsument- och kundskyddet i fråga om tjänster som riktar sig till personer (justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 2020:18, s. 30–31, på finska). Det finns ett stort utbud av yrkesinriktade påbyggnadsutbildningar av olika slag som tillhandahålls av näringsidkare, men det finns ingen allmän lagstiftning om påbyggnadsbildningens innehåll och kvalitet. I speciallagar som gäller vissa yrken föreskrivs det närmast om förutsättningarna för beviljande av utbildningstillstånd.

Med privat småbarnspedagogik avses sådan småbarnspedagogik som en enskild person, en sammanslutning eller en stiftelse eller ett av ett offentligt samfund grundat affärsföretag tillhandahåller mot ersättning genom drivande av rörelse eller yrkesutövning. En privat serviceproducent ansvarar för att en sådan servicehelhet som på basis av ett avtal eller ett förvaltningsbeslut ord-

nas för en klient uppfyller de krav som ställs på den. Bestämmelser om innehållet i småbarnspedagogiken och om de krav som ställs på småbarnspedagogiken finns i lagen om småbarnspedagogik (540/2018). Enligt lagen om småbarnspedagogik ska man vid planering, anordnande och tillhandahållande av samt beslutsfattande om småbarnspedagogik i första hand se till barnets bästa. Enligt 10 § i lagen om småbarnspedagogik ska den småbarnspedagogiska miljön vara utvecklande, främja lärande och vara hälsosam och trygg med beaktande av barnets ålder, utveckling och övriga omständigheter. Barnen ska skyddas från våld, mobbning och andra former av trakasserier. Lokalerna och redskapen för verksamheten ska vara sunda, säkra och ändamålsenliga och tillgängligheten ska beaktas. Lagen om småbarnspedagogik tillämpas på daghemsverksamhet och familjedagvård som ordnas eller tillhandahålls av ett offentligt samfund eller en privat serviceproducent. Vid ordnande och tillhandahållande av småbarnspedagogik ska i regel de rekommendationer som Nationella centret för utbildningsutvärdering gett i fråga om grunderna för kvaliteten inom småbarnspedagogiken beaktas. Bestämmelser om dimensioneringen av och behörighetsvillkoren för personalen finns förutom i lagen om småbarnspedagogik även i statsrådets förordning om småbarnspedagogik (753/2018).

2.4.4 Taxitjänster

Enligt 151 § i lagen om transportservice svarar och sörjer en tillståndshavare som tillhandahåller persontrafik vid taxitrafik bl.a. för att föraren säkerställer att passageraren tryggt kan ta sig in i och ut ur fordonet och erbjuder den hjälp som behövs och för att föraren har förmåga att beakta de särskilda behov en passagerare med funktionshinder har. Dessutom ska föraren ha tillräcklig interaktionsförmåga, tillräckliga språkkunskaper och tillräcklig lokalkännedom om det huvudsakliga verksamhetsdistriktet. I samma paragraf föreskrivs det att om priset grundar sig på resans längd eller restiden, väljer föraren den väg som är mest förmånlig och ändamålsenlig för passageraren om passageraren låter föraren välja, eller kör den väg som passageraren i samband med beställningen på förhand har godkänt eller föreslagit. I 152 § i lagen finns dessutom bestämmelser om prissättningen av tjänster och om hur priserna anges.

2.5 Tjänster som förutsätter tillstånd eller förhandsanmälan

Genom att förutsätta tillstånd från myndighet eller anmälan till myndighet innan tillhandahållandet av tjänsterna inleds syftar man till sin del att säkerställa att tjänsterna är ändamålsenliga.

Enligt 7 § i lagen om privat socialservice förutsätter tillhandahållande av socialservice dygnet runt tillstånd av regionförvaltningsverket. Om servicen produceras inom fler än ett regionförvaltningsverks område, ska tillstånd sökas hos Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (nedan *Valvira*). Varje producent av privat socialservice som producerar annan socialservice än socialservice dygnet runt ska enligt 11 § i lagen lämna in en skriftlig anmälan om verksamheten innan den inleds eller ändras väsentligt till det kommunala organet i den kommun där tjänsterna produceras.

Enligt 4 § i lagen om privat hälso- och sjukvård ska en serviceproducent ha beviljats tillstånd av tillståndsmyndigheten för att få tillhandahålla tjänster. Regionförvaltningsverket beviljar tillstånd till en serviceproducent som är verksam inom dess område. Om serviceproducenten är verksam inom två eller flera regionförvaltningsverks områden, beviljas tillståndet av Valvira. Om serviceproducenten är en självständig yrkesutövare, ska han eller hon innan verksamheten inleds lämna in en anmälan till regionförvaltningsverket.

En privat serviceproducent som mot ersättning bedriver småbarnspedagogisk verksamhet vid ett daghem eller inom familjedagvård ska göra en skriftlig anmälan om sin verksamhet innan

den inleds eller väsentligt förändras till det kommunala organ som ansvarar för småbarnspedagogiken i den kommun där servicen produceras (44 § i lagen om småbarnspedagogik). Dessutom ska regionförvaltningsverket registrera en privat serviceproducent som uppfyller villkoren som avses i lagen om småbarnspedagogik i registret över tillhandahållare av privat service (46 § i lagen om småbarnspedagogik).

Utbildning enligt lagen om grundläggande utbildning (628/1998), lagen om yrkesutbildning (531/2017), gymnasielagen (714/2018), yrkeshögskolelagen (932/2014), lagen om grundläggande konstundervisning (633/1998) och lagen om fritt bildningsarbete (632/1998) kan tillhandahållas även av registrerade sammanslutningar och stiftelser med stöd av tillstånd som beviljats av statsrådet eller undervisnings- och kulturministeriet. Universiteten behöver inget separat tillstånd, eftersom de räknas upp direkt i universitetslagen (558/2009).

För yrkesmässig transport av personer på väg med sådan personbil, paketbil, lastbil, trehjuling, lätt fyrhjuling eller tung fyrhjuling som avses i fordonsslagen (1090/2002) (taxitrafik) behövs taxitrafiktillstånd eller ett sådant person- eller godstrafiktillstånd som avses i 3 § i lagen om transportservice. Den som innehar person- eller godstrafiktillstånd ska göra anmälan till Transport- och kommunikationsverket om bedrivande av taxitrafik.

Även tillhandahållande av många andra tjänster som riktar sig till personer förutsätter myndighetstillstånd. Till exempel att driva restaurang kan kräva ett serveringstillstånd som beviljas av regionförvaltningsverket och att driva bilskola eller en flygutbildning kan kräva ett tillstånd som beviljas av Transport- och kommunikationsverket (*Traficom*).

Enligt lagstiftningen kan det krävas olika slag av anmälningar till olika myndigheter. Till exempel ska den som ordnar en offentlig tillställning lämna en anmälan enligt lagen om sammankomster (530/1999) till polisen på den ort där tillställningen ordnas, och om ibruktage av bl.a. en konditionssal, en badanläggning, en tatueringssalong och en skönhetssalong ska det lämnas en anmälan enligt hälsoskyddslagen (763/1994) till den kommunala hälsoskyddsmyndigheten.

2.6 Tillsynsmyndigheter

En central tillsynsmyndighet i fråga om tjänster som riktar sig till personer och som tillhandahålls konsumenterna är konsumentombudsmannen vid Konkurrens- och konsumentverket. Konsumentombudsmannen har tillsyn över efterlevnaden av konsumentskyddslagen och flera andra lagar som stiftats för att skydda konsumenterna. Grunden för konsumentombudsmannens tillsynsverksamhet utgörs av den omfattande allmänna behörighet som konsumentombudsmannen har i egenskap av den som ska övervaka efterlevnaden av konsumentskyddslagen. Denna tillsynsbefogenhet täcker i flera fall också sådana funktioner i fråga om vilka det i en speciallag tagits in en separat bestämmelse som gäller konsumentombudsmannens tillsyn.

Konsumentombudsmannen övervakar näringsidkarnas marknadsföring, förfaranden i kundrelationer och användningen av avtalsvillkor. Konsumentombudsmannens behörighet begränsas enligt huvudregeln av de definitioner av konsument, näringsidkare och konsumtionsnyttighet som ingår i konsumentskyddslagen. Prisinformationen vid marknadsföring av konsumtionsnyttigheter övervakas förutom av konsumentombudsmannen även av regionförvaltningsverken (2 kap. 20 § i konsumentskyddslagen).

Säkerhets- och kemikalieverket utövar omfattande tillsyn över säkerhet och överensstämmelse med kraven hos olika kemikalier, produkter och tjänster samt industriell verksamhet. När det

gäller konsumenttjänster ingår centrala allmänna bestämmelser som gäller Säkerhets- och kemikalieverkets tillsyn i konsument säkerhetslagen. Tillsyn över säkerhet och överensstämmelse med kraven utövas förutom av Säkerhets- och kemikalieverket även av flera andra myndigheter.

Till Valvira hör bl.a. att genom styrning och tillsyn främja tillgodoseendet av rättsskyddet och tjänsternas kvalitet inom social- och hälsovården och småbarnspedagogiken. Verket ska bl.a. sköta den tillståndsförvaltning, styrning och tillsyn som verket har enligt lagen om småbarnspedagogik, lagen om privat socialservice, lagen om privat hälso- och sjukvård, lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården och lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården. Dessutom ska Valvira styra regionförvaltningsverkens verksamhet i syfte att förenhetliga deras verksamhetsprinciper, förfaringssätt och beslutspraxis vid styrningen och tillsynen samt tillståndsförfarandena.

Regionförvaltningsverken sköter i regionerna verkställighets-, styrnings- och tillsynsuppgifter som har samband med lagstiftningen i enlighet med de uppgifter som särskilt föreskrivits för dem bl.a. inom social- och hälsovården samt inom utbildningen och småbarnspedagogiken.

Valvira behandlar enligt arbetsfördelningen de klagomål där man misstänker ett fel som lett till patientens eller klientens död eller grav bestående invaliditet. Dessutom utreder Valvira vissa principiella klagomålsärenden som gäller verksamhetsenheternas verksamhet och sådana klagomålsärenden som har ett nära samband med t.ex. sådana tillsynsärenden i fråga om yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården där det krävs säkerhetsåtgärder, såsom begränsning eller framtagna av rätt att utöva yrket. Också tillsynsärenden som gäller flera regionförvaltningsverks områden och sådana ärenden där Valvira sedan tidigare har ett anhängigt tillsynsärende som gäller socialvården eller hälso- och sjukvården samt ärenden där regionförvaltningsverket är jävigt ska behandlas av Valvira. Övriga klagomål överförs till regionförvaltningsverken eller verksamhetsenheten i fråga för att behandlas som anmärkning.

Tillsynen över läkemedel, produkter och utrustning för hälso- och sjukvård samt över vävnader, organtransplantation och blod hör till Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimeas uppgifter.

Enligt 34 § i lagen om privat socialservice styr och övervakar det kommunala organet privat socialservice som produceras inom kommunen. Kommunal tillsynsmyndighet är enligt 13 § i lagen om privat hälso- och sjukvård ett sådant kollegialt organ som avses i 6 § i folkhälsolagen.

Kommunens tillsynsskyldighet i fråga om privat småbarnspedagogik har skrivits in i lagen om småbarnspedagogik. Det kommunala organet ska underrätta regionförvaltningsverket och vid behov Valvira om bristfälligheter eller missförhållanden som kommit till dess kännedom i samband med tillsynen samt om de åtgärder som organet vidtagit.

Utbildningsanordnaren har det primära ansvaret för att elevernas och undervisningspersonalens rättsskydd tillgodoses. Regionförvaltningsverket utövar inte tillsyn över undervisningsväsendet (grundläggande utbildning, gymnasiet, yrkesutbildning, grundläggande konstundervisning, fritt bildningsarbete), men kan i fråga om det med anledning av klagomål undersöka om utbildningsanordnaren har iakttagit gällande lagar. Regionförvaltningsverket behandlar klagomål och begäranden om omprövning som gäller bildningsväsendet samt bedömer utifrån dem läget för och tillgodoseendet av rättssäkerheten i området ur jämlikhets- och rättssäkerhetssynvinkel.

2.7 Anmärknings- och klagomålsförfaranden

Anmärkningsförfarande

En klient eller patient som är missnöjd med den socialservice eller hälso- och sjukvårdstjänst eller behandling som han eller hon fått kan framställa anmärkning enligt 23 § i klientlagen eller 10 § i patientlagen till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården och vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården.

Bestämmelser om motsvarande anmärkningsförfarande finns i lagen om småbarnspedagogik (54 §). En förälder eller annan vårdnadshavare till ett barn som är missnöjd med kvaliteten på småbarnspedagogiken eller med bemötandet i samband med den har rätt att framställa anmärkning till den för verksamheten ansvariga daghemsföreståndaren, den ansvariga personen vid verksamhetsstället eller en ledande tjänsteinnehavare inom småbarnspedagogiken.

Anmärkningen ska diarieföras och behandlas på behörigt sätt samt besvaras skriftligen inom skälig tid från det att den framställdes. I ett svar på en anmärkning får ändring inte sökas genom besvär. Framställandet av anmärkning inskränker inte klientens rätt att söka ändring på det sätt som särskilt föreskrivs. Framställandet av anmärkning inverkar inte heller på klientens rätt att anföra klagomål i sin sak hos tillsynsmyndigheterna.

Klagomålsförfarande

I fråga om klagomål som gäller social- och hälsovårdstjänster eller småbarnspedagogiska tjänster tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen (434/2003) föreskrivs om förvaltningsklagan. Enligt 8 a kap. om förvaltningsklagan i förvaltningslagen får var och en anföra förvaltningsklagan över att en myndighet, den som är anställd hos en myndighet eller någon annan som sköter en offentlig förvaltningsuppgift har förfarit lagstridigt eller underlåtit att fullgöra sin skyldighet. Förvaltningsklagan anförs hos den myndighet som övervakar verksamheten. Den som anför klagan ska uppge på vilka grunder denne anser att förfarandet varit felaktigt och så långt möjligt lämna uppgift om tidpunkten för det förfarande eller den underlåtenhet som kritiken gäller.

Den övervakande myndigheten ska vidta de åtgärder som den med anledning av förvaltningsklagan anser vara befogade. Om det inte är befogat att vidta åtgärder med anledning av klagan, ska den som anfört klagan utan dröjsmål underrättas om detta. En förvaltningsklagan som gäller en omständighet som ligger mer än två år tillbaka i tiden ska inte prövas, om det inte finns särskilda skäl till det.

Den övervakande myndigheten kan i sitt avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan göra den övervakade uppmärksam på kraven på god förvaltning eller underrätta den övervakade om sin uppfattning om ett lagenligt förfarande. Anses detta inte vara tillräckligt med beaktande av de omständigheter som inverkar på helhetsbedömningen av saken, kan den övervakade ges en anmärkning, om inte den gärning som klagan gäller är av sådan art eller så allvarlig att det finns orsak att vidta åtgärder för att inleda ett förfarande enligt någon annan lag. I det sistnämnda fallet förfaller behandlingen av klagan. Ett avgörande i ett ärende som gäller förvaltningsklagan får inte överklagas genom besvär. Genom klagan är det inte möjligt att få ekonomisk ersättning. För att få ersättning ska parten göra en patientskadeanmälan eller kräva ersättning av tjänsteleverantören på något annat sätt.

2.8 Tvistlösningsmetoder utanför domstol

I tvistemål som gäller en konsumtionsnyttighet kan konsumenten begära ett avgörande av den oberoende och opartiska konsumenttvistenämnden. Behandlingen av ärenden i nämnden är avgiftsfri. Nämndens beslut är dock till sin karaktär en rekommendation och är inte bindande för näringsidkaren. I allmänhet iakttar näringsidkarna nämndens avgöranden väl.

I ett ärende som gäller en patientförsäkring kan konsumenten begära utlåtande av den oberoende och opartiska Trafik- och patientskadenämnden. Behandlingen av ärenden i nämnden är avgiftsfri. Nämndens utlåtande är en rekommendation och trots att det i sig inte är bindande för Patientförsäkringscentralen iaktas utlåtandet dock nästan alltid.

3 Målsättning

Syftet med propositionen är att i fråga om vissa tjänster som riktar sig till personer förtydliga konsumentens och näringsidkarens rättigheter och skyldigheter vid dröjsmål med och fel i en tjänst. Uttryckliga bestämmelser om dessa tjänster gör det möjligt för såväl konsumenter som näringsidkare att bättre förutse det ansvar, de skyldigheter och de rättigheter som de har enligt lag, vilket förbättrar rättssäkerheten. De uttryckliga bestämmelserna är också ägnade att underlätta avgörandet av ärenden vid konsumentrådgivningen, konsumenttvistenämnden och domstolarna.

När särskilda bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer utarbetas kan de särdrag som gäller dessa tjänster beaktas. I avsaknad av särskilda bestämmelser har i enlighet med vad som konstaterats ovan bestämmelserna i 8 kap. i konsumentskyddslagen, vilka anses återspegla allmänna avtalsrättsliga principer, tillämpats analogt på dessa tjänster. Bestämmelserna i kapitlet i fråga har utarbetats så att de gäller tjänsteavtal av engångsnatur som gäller saker, och därför lämpar sig en del av bestämmelserna dåligt för tjänster som riktar sig till konsumentens person och av vilka en betydande del är tjänster av fortlöpande natur som baserar sig på ett avtal som gäller tills vidare. Dessutom kan man vid utarbetandet av bestämmelserna beakta de förändringar som skett såväl i annan lagstiftning som i verksamhetsmiljön sedan bestämmelserna i 8 kap. kom till.

4 Förslagen och deras konsekvenser

4.1 De viktigaste förslagen

4.1.1 Allmänt

I denna proposition föreslås det att det till konsumentskyddslagen fogas ett nytt 9 a kap. om vissa tjänster som riktar sig till personer. Genom bestämmelserna i det föreslagna nya kapitlet kan konsumentens rättsskydd förbättras i fråga om dessa tjänsteavtal, och de principer som ska iaktas i avtalen förtydligas, vilket också gynnar näringsidkarna. De uttryckliga bestämmelserna är också ägnade att underlätta lösning av tvister i anslutning till dessa avtal vid konsumentrådgivningen, konsumenttvistenämnden och domstolarna.

Det föreslagna 9 a kap. följer till största delen 8 kap. såväl till struktur som till innehåll, men i kapitlet beaktas särdragen hos tjänster som riktar sig till personer och de skador som de kan orsaka. Skador som kan orsakas av dröjsmål med eller fel i tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet är i allmänhet personskador, för vilka det i den gällande lagen inte finns närmare bestämmelser om ersättningsfrågor. Bestämmelserna i 8 kap. har dessutom utarbetats så att de närmast lämpar sig för avtal av engångskaraktär, medan en betydande

del av de avtal som gäller tjänster som riktar sig till personer är fortlöpande avtal som kan vara i kraft för en viss tid eller tills vidare. I de föreslagna bestämmelserna har man också beaktat förändringar i verksamhetsmiljön, såsom beställning av tjänster och ingående av avtal via internet samt utvecklingen i annan lagstiftning t.ex. i fråga om prisinformation.

Kapitlet innehåller bestämmelser bl.a. om när en tjänst är felaktig. Likaså föreslås det bestämmelser om påföljderna vid fel i och dröjsmål med en tjänst. I kapitlet ingår också bestämmelser om när en konsument som är beställare bryter mot ett avtal och om påföljderna för det. I kapitlet föreslås dessutom bestämmelser om uppdragstagarens rätt att utföra tilläggsarbete som inte hör till uppdraget, om betalning av priset för tjänsten samt om uppdragstagarens skyldighet att underrätta konsumenten i det fall det är uppenbart att tjänsten blir betydligt dyrare än vad konsumenten rimligen har kunnat förutse.

4.1.2 Tillämpningsområde

Bestämmelserna i det föreslagna kapitlet gäller endast de i kapitlet uppräknade tjänster som riktar sig till personer och som en näringsidkare (*uppdragstagare*) utför på basis av ett avtal med en konsument (*beställare*) åt beställaren eller någon annan. På grund av det allmänna tillämpningsområdet enligt 1 kap. i konsumentskyddslagen ska de föreslagna bestämmelserna i regel inte gälla tjänster som ordnas av offentliga samfund. Undantag från detta utgör dock de social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster som kommunerna ordnar och där tjänsterna produceras med en servicesedel som ges av kommunen och på vilka man tillämpar konsument- och avtalsrättsliga bestämmelser och principer även i nuläget.

Det föreslås att tillämpningsområdet för kapitlet ska omfatta hälsovårdstjänster, socialservice, småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster, tjänster som gäller utseende, idrotts- och andra välfärdstjänster, upplevelsetjänster och fritidskurser, fest- och restaurangtjänster samt taxitrafiktjänster.

Tjänster som riktar sig till personer är som begrepp inte entydigt. Med det kan avses många olika tjänster som kan skilja sig betydligt från varande. Eftersom det inte är möjligt att tillämpa samma bestämmelser på alla dessa tjänster, har tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet begränsats till tjänster som har så pass många gemensamma egenskaper att samma bestämmelser kan tillämpas på dem. I remissvaren har det föreslagna tillämpningsområdet ansetts vara en allmänt godtagbar kompromiss mellan de olika alternativen. Ett mer omfattande tillämpningsområde än det föreslagna skulle förutsätta att det i kapitlet tas in särskilda bestämmelser om olika tjänster. Detta skulle försämra tydligheten i kapitlet. Ett snävare tillämpningsområde än det föreslagna som endast skulle gälla tjänster som direkt riktar sig till en persons kropp, skulle vara entydigt och tydligt. Då skulle dock tjänster som i stor utsträckning påminner om de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet lämnas utanför tillämpningsområdet och i fråga om dem skulle det blir oklart om bestämmelserna i det föreslagna kapitlet eller i 8 kap. i fortsättningen analogt ska tillämpas på dem. Tjänster som riktar sig till mottagaren personligen, antingen fysiskt eller psykiskt, ansågs bilda en tillräckligt enhetlig grupp för att de centrala avtalsrättsliga frågorna i anslutning till dem skulle kunna avgöras genom enhetliga bestämmelser.

Utanför det föreslagna tillämpningsområdet faller bl.a. tjänster som gäller konsumentens ekonomiska och rättsliga ställning, såsom investeringstjänster och andra finansiella tjänster samt advokattjänster och andra juridiska tjänster. Dessa tjänster är av så annat slag att den föreslagna lagstiftningen inte som sådan lämpar sig för dem. Även kommunikationstjänster samt andra konsulttjänster än sådana som fysiskt eller psykiskt riktar sig till konsumentens person faller

utanför tillämpningsområdet. Inte heller inkvarteringstjänster omfattas av kapitlets tillämpningsområde, eftersom de föreslagna bestämmelserna på grund av inkvarteringstjänsternas natur inte till alla delar lämpar sig för dem.

När det gäller transporttjänster är det ändamålsenligt att i kapitlets tillämpningsområde inkludera endast taxitrafiktjänster, eftersom möjligheten att nationellt föreskriva om fel i och dröjsmål med andra transporttjänster begränsas av bestämmelser på EU-nivå och internationell nivå.

Tjänsterna omfattas av tillämpningsområdet oberoende av om det är fråga om en tjänst av masskaraktär avsedd för en stor grupp människor eller en tjänst som är särskilt skraddarsydd för en person.

Den föreslagna bestämmelsen om tillämpningsområdet har vid den fortsatta beredningen av propositionen ändrats med anledning av remissvaren så att den blir tydligare genom att tjänsterna grupperas på ett nytt sätt och presenteras som en förteckning.

I fråga om tjänster som riktar sig till personer är det inte ovanligt att tjänsten i stället för åt beställaren utförs åt en annan person som beställaren anvisar. En del av bestämmelserna föreslås bli tillämpade också på en sådan annan person, t.ex. en äldre person, åt vilken en anhörig har beställt någon tjänst.

Bestämmelserna i kapitlet är tvingande till förmån för den som beställer tjänsten eller någon annan sådan person åt vilken tjänsten utförs.

Vissa tjänster som riktar sig till personer regleras förutom i den allmänna lagen för konsumenträtten, dvs. konsumentskyddslagen, även i flera speciallagar. Om bestämmelser om tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde finns i en speciallag, har bestämmelserna i den lagen företräde framför motsvarande bestämmelser i konsumentskyddslagen. Om speciallagen inte innehåller bestämmelser om fel och dröjsmål i fråga om en tjänst, kompletterar bestämmelserna i det föreslagna kapitlet bestämmelserna i speciallagen.

Till den del de bestämmelser om dröjsmål med och fel i en tjänst som ingår i en lag grundar sig på EU-bestämmelser, t.ex. direktiv (EU) 2015/2302 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, ska bestämmelserna i det föreslagna kapitlet inte tillämpas om inte något annat följer av EU-bestämmelser eller nationella föreskrifter som införlivar dem.

4.1.3 Utförande av tjänsten

I allmänhet avtalar parterna om tidpunkten för prestationen i fråga om de tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde. Om det dock inte har avtalats om tidpunkten för prestationen, ska tjänsten enligt de föreslagna bestämmelserna utföras inom en skälig tid med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter. Eftersom en del av de tjänster som riktar sig till personer är s.k. fortlöpande tjänster som grundar sig på ett avtal som gäller för viss tid eller tills vidare, är det inte motiverat att binda tidpunkten för utförandet av tjänsten till tidpunkten för ingående av avtalet på motsvarande sätt som i 8 kap.

På sättet att utföra tjänsten och kvaliteten på tjänsten ställs motsvarande krav på yrkesskicklighet och omsorg som på de konsumenttjänster som avses i 8 kap. Många av de tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde omfattas av speciallagstiftning som ställer krav på tjänsternas innehåll och kvalitet. Den speciallagstiftning som ska tillämpas beskrivs i avsnitt 2.4. Det exakta innehållet i kravet på yrkesskicklighet bestäms enligt bransch och med beaktande av annan lagstiftning som gäller tjänsten i fråga. Uppdragstagaren ska också ha en allmän

skyldighet att utföra tjänsten med beaktande av beställarens intresse. Tjänsten ska också motsvara det som konsumenten i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst, om inte något annat har avtalats.

Det föreslagna kapitlet innehåller också bestämmelser om uppdragstagarens upplysningsskyldighet. Uppdragstagaren ska underrätta beställaren om sådana omständigheter som den har identifierat och som uppenbarligen skulle leda till att tjänsten inte är ändamålsenliga för beställaren. Den avtalade tjänsten kan t.ex. på grund av beställarens personliga egenskaper visa sig vara olämplig för honom eller henne. Syftet med bestämmelserna är att konsumenten inte ska bli tvungen att betala onödiga kostnader för en tjänst som inte är till någon nytta eller uppenbart ofördelaktig för honom eller henne i en situation där en omsorgsfull uppdragstagare på förhand borde ha upptäckt att det inte lönar sig att utföra tjänsten. Uppdragstagaren har motsvarande upplysningsskyldighet också om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse.

I ovan avsedda fall får uppdragstagaren inte utföra tjänsten, om inte beställaren efter att ha fått underrättelsen uttryckligen meddelar att han eller hon vill att tjänsten ska utföras. Om tjänsten utförs åt någon annan än beställaren, ska tillstånd att fortsätta utförandet av tjänsten också begäras av den person som tjänsten utförs åt. Annanstans i lagstiftningen finns bestämmelser om situationer där en person själv inte har rättshandlingsförmåga eller annars inte kan fatta beslut som gäller honom eller henne själv. Enligt t.ex. 4 § i lagen angående vårdnad om barn och umgängesrätt (361/1983) har barnets vårdnadshavare rätt att bestämma om barnets vård, uppföstran, utbildning, boningsort, fritidsintressen samt i övriga personliga angelägenheter. Dessutom föreskrivs det t.ex. i 7 § i patientlagen i fråga om vården av en minderårig att vården av en minderårig patient ska ske i samförstånd med patienten, om han med beaktande av ålder eller utveckling kan fatta beslut om vården. De föreslagna bestämmelserna påverkar inte reglering som gäller en persons beslutsfattande.

Det föreslagna kapitlet innehåller bestämmelser också för den händelse att det vid utförandet av tjänsten framkommer behov av att vidta en åtgärd som inte hör till uppdraget. I princip är det tillåtet att vidta en tilläggsåtgärd endast om beställaren ger sitt tillstånd till det. Eftersom beställaren i allmänhet själv är närvarande vid utförandet av en tjänst som riktar sig till personer, till skillnad från de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för 8 kap., är det möjligt att begära tillstånd av beställaren när det framkommer behov av tilläggsåtgärder. Om tjänsten utförs åt någon annan än beställaren, ska tillstånd till en tilläggsåtgärd begäras av både beställaren och den person som tjänsten utförs åt. Eventuella andra gällande bestämmelser om en persons beslutsfattande ska i första hand tillämpas på det sätt som konstateras i föregående stycke.

4.1.4 Påföljder vid dröjsmål med en tjänst

Beställarens föreslagna rättigheter vid dröjsmål med utförandet av en tjänst motsvarar i huvudsak konsumentens rättigheter enligt 8 kap. vid dröjsmål. Nytt är att beställaren i vissa fall har rätt till prisavdrag på grund av dröjsmål.

Om tjänsten fördröjs har beställaren enligt de föreslagna bestämmelserna för det första rätt att hålla inne betalningen för tjänsten. Beställaren ska också ha rätt att kräva att tjänsten utförs, utom när det finns ett sådant hinder för fullgörandet av avtalet som uppdragstagaren inte kan övervinna eller när fullgörandet av avtalet skulle kräva uppoffringar från uppdragstagaren som är oskäliga i förhållande till den betydelse fullgörandet av avtalet har för beställaren.

Om det har avtalats att en tjänst av engångsnatur ska utföras vid en viss tidpunkt, motsvarar en tjänst som inletts för sent inte det som avtalats. Om dröjsmålet inte är väsentligt, har beställaren

dock inte rätt att häva avtalet. Även om beställaren har rätt att häva avtalet, är det inte alltid en ändamålsenlig åtgärd för beställaren. Dröjsmål kan dock för konsumenten innebära bortkastad tid och annan olägenhet som inte nödvändigtvis är en person-, sak- eller förmögenhetsskada som ska ersättas.

Med stöd av de allmänna avtalsrättsliga principerna eller bestämmelser som ingår i andra kapitel i konsumentskyddslagen har beställaren inte rätt till prisavdrag på grund av dröjsmål med en tjänst. Eftersom dröjsmål med en tjänst när det är fråga om tjänster som riktar sig till personer dock medför olägenhet för beställaren, har det ansetts motiverat att beställaren i fråga om tjänsteavtal av engångsnatur i vilka tidpunkten för utförande har avtalats, under de förutsättningar som anges i lagen, ska ha rätt att kräva prisavdrag på grund av dröjsmål med tjänsten. För att prisavdrag ska fås förutsätts det dock att dröjsmålet är väsentligt med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

I betänkandet föreslogs rätt till prisavdrag om dröjsmålet inte är obetydligt. Enligt remissvaren är det oklart när beställaren har rätt till prisavdrag på grund av dröjsmål. Bestämmelsen kunde därför i ledningsskedet leda till många tvister. Med anledning av remissvaren ändrades bestämmelsen vid den fortsatta beredningen så att ett dröjsmål som berättigar till prisavdrag ska vara väsentligt. Beställaren har således rätt till prisavdrag i fall som motsvarar dem där han eller hon har rätt att häva avtalet.

Konsumenten drar i allmänhet lika stor nytta av en tjänst av engångsnatur som tillhandahålls med dröjsmål som av en tjänst som tillhandahålls vid överenskommen tid. Den nytta konsumenten får av t.ex. ansiktsbehandling som görs av en kosmetolog är densamma, även om behandlingen i stället för vid överenskommen tidpunkt görs först följande dag. Därför är det motiverat att begränsa rätten till prisavdrag endast till de situationer där dröjsmålet är väsentligt och dröjsmålet därför med en hög sannolikhet medför olägenhet till beställaren.

Det bör också noteras att prisavdraget inte är en ersättning till konsumenten för en skada som orsakas av dröjsmålet, utan en kompensation för att uppdragstagarens prestation inte motsvarar de avtalade eller lagstadgade kraven.

I fråga om sådana tjänster som baserar sig på ett avtal som gäller tills vidare eller för viss tid, får den som beställer eller tar emot tjänsten i allmänhet inte samma nytta av att en del av tjänsten utförs som försenad som om tjänsten skulle fås vid överenskommen tidpunkt. Syftet med den del av tjänsten som utförs som försenad kan då bli väsentligt förfelat. Exempelvis hjälp med hygien som ges som försenad i ett serviceboende kan bli meningslös för tjänstemottagaren, om tjänsten utförs först kort före en ny motsvarande prestation. I fråga om tjänster som baserar sig på ett avtal som gäller tills vidare är det motiverat att betrakta dröjsmål med tjänsten som ett fel i tjänsten.

I kapitlet föreslås också bestämmelser om beställarens rätt att under vissa förutsättningar häva avtalet. Likaså föreslås bestämmelser om beställarens rätt till skadestånd med anledning av uppdragstagarens dröjsmål. Enligt bestämmelserna i det föreslagna kapitlet har uppdragstagaren skadeståndsansvar för person-, sak- och förmögenhetsskada som orsakats genom dröjsmålet. Skadestånd kan dock under vissa förutsättningar jämkas. I fråga om en personskada är jämkning på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan med avvikelse från bestämmelserna i 8 kap. begränsad endast till fall där den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet. En bestämmelse om medverkan enligt vilken ersättningen skulle kunna jämkas på basis av att beställarens medverkan är lindrigare än grov medverkan eller är rentav obetydlig, kan i fråga om personskador inte anses vara ändamålsenlig när det gäller förhållandet mellan konsument och näringsidkare.

Skador som orsakas av dröjsmål med tjänster som riktar sig till personer är ofta personskador, i synnerhet inom social- och hälsovårdstjänsterna. Därför är det motiverat att föreskriva närmare om de personskador som ersätts genom att hänvisa till de bestämmelser i 5 kap. i skadeståndslagen som ska tillämpas på ersättning för personskador som orsakas av tjänster som hör till tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet. De bestämmelser i 5 kap. i skadeståndslagen som gäller ersättning för det lidande som ett dödsfall orsakat dem som stått den omkomne nära och de sjukvårdskostnader och den inkomstförlust som de orsakats till följd av dödsfallet föreslås dock inte bli tillämpade. Förutsättning för ersättningen i dessa fall är att döden orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet och dömande av ersättning provas skäligt med beaktande av det nära förhållandet mellan den omkomne och den som yrkar ersättning, gärningens art och andra omständigheter. Det är osannolikt att någon skulle uppsåtligt eller av grov oaktsamhet orsaka beställarens död i tjänster som faller i kapitlets tillämpningsområde. Motsvarande ersättningsmotiv ingår ej i patientförsäkringslagen och de kan inte anses som befogade här heller. Dödsfall där döden orsakas uppsåtligen eller av grov oaktsamhet handlar oftast om brott där ersättning kan krävas i straffprocessen.

I fråga om sak- och förmögenhetsskador är en förutsättning för ersättning att det är fråga om en direkt skada som orsakats beställaren. Uppdragstagaren är skyldig att ersätta en indirekt skada endast om dröjsmålet beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida.

Om uppdragstagaren utför tjänsten som försenad, har beställaren enligt propositionen reklamationskyldighet i fråga om hävning av avtalet, prisavdrag och skadestånd. Det ska beaktas att det i huvudregel finns ingen reklamationskyldighet vid dröjsmål.

4.1.5 Felaktig tjänst

Enligt lagförslaget är det fråga om en felaktig tjänst, om den inte motsvarar de krav som beskrivs i avsnitt 4.1.3. Uppdragstagaren har bevisbördan för att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg och för att de ämnen och tillbehör som använts i tjänsten uppfyller kraven i lagen. Bevisbördan för att tjänsten inte har utförts med beaktande av beställarens intresse ligger dock på beställaren, eftersom beställaren till denna del har bättre möjligheter att lägga fram bevis än uppdragstagaren.

De uppgifter som beställaren får av uppdragstagaren har en central betydelse i tjänsteavtalen, eftersom beställarens beslutsfattande i allmänhet i betydande utsträckning baserar sig på dessa uppgifter. Det är viktigt att informera och hålla kontakt med beställaren särskilt i samband med fortlöpande tjänster också under avtalsförhållandet, eftersom det då kan komma fram nya omständigheter som är väsentliga med tanke på tjänsten.

Lagförslaget innehåller också bestämmelser om felaktiga uppgifter. Tjänsten är felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som uppdragstagaren före avtalsslutet har lämnat om tjänstens innehåll eller om utförandet av eller kvaliteten på den och som kan antas ha inverkat på beställarens beslutsfattande. Detsamma gäller uppgifter som gavs medan tjänsten utfördes. Uppdragstagaren ska också ansvara för uppgifter som någon annan än uppdragstagaren, i tidigare säljled eller för uppdragstagarens räkning, har lämnat vid marknadsföringen av tjänsten. Fel föreligger också om uppdragstagaren har underlåtit att upplysa beställaren om en omständighet om tjänsten som beställaren med fog kunde räkna med att bli upplyst om.

I lagförslaget finns också en bestämmelse om betydelsen av garanti som getts för en tjänst. Bestämmelsen motsvarar den som gäller vid försäljning av varor. Eftersom det i fråga om tjänster som riktar sig till personer är ovanligt att det beviljas garanti för prestationen, blir bestämmelsen sällan tillämplig.

4.1.6 Påföljder vid fel i en tjänst

Beställarens föreslagna rättigheter till följd av en felaktig tjänst motsvarar i stor utsträckning rättigheterna enligt 8 kap. i konsumentskyddslagen i händelse av fel.

I kapitlet föreslås bestämmelser om beställarens rätt att hålla inne betalningen för tjänsten på grund av fel, kräva avhjälpande av fel, prisavdrag eller skadestånd.

I kapitlet föreslås också bestämmelser om beställarens reklamationskyldighet. Med avvikelse från 8 kap. i konsumentskyddslagen är det vid bedömningen av en skälig reklamationstid av betydelse också när en skadeföljd som orsakats av felet märks.

Även om beställaren inte kräver att felet ska avhjälpas, får uppdragstagaren på egen bekostnad avhjälpa felet. Beställaren får dock enligt lagförslaget med avvikelse från motsvarande bestämmelse i 8 kap. vägra att felet avhjälpas, om det finns grundad anledning till det. Beställarens rätt att vägra att felet avhjälpas är alltså i fråga om tjänster som riktar sig till personer något mer omfattande än i fråga om tjänster som gäller saker.

Om avhjälpande av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid, har beställaren rätt att kräva ett prisavdrag som motsvarar felet. Beställaren ska under vissa förutsättningar också ha rätt att häva avtalet på grund av ett fel.

Om beställaren lider skada på grund av att en tjänst är felaktig, har beställaren rätt till ersättning för person-, sak- och förmögenhetsskada som felet orsakat. Det föreslås att det föreskrivs om ersättning för skada som orsakats av fel på motsvarande sätt som i fråga om ersättning för skada som orsakats av dröjsmål.

Uppdragstagaren är ersättningsskyldig inte bara för fel i arbetsprestationen utan också för fel i det tillbehör eller ämne som har använts i tjänsten. De bestämmelser om materialleverantörens ansvar för fel som ingår i det föreslagna kapitlet ger dessutom beställaren rätt att alternativt kräva ersättning också direkt av den näringsidkare från vilken de tillbehör och ämnen som uppdragstagaren använt härrör.

4.1.7 Beställarens skyldigheter och påföljder vid beställarens avtalsbrott

Bestämmelser om betalning av priset i det föreslagna kapitlet avviker från motsvarande bestämmelser i 8 kap. i konsumentskyddslagen. Det är befogat att uppdatera bestämmelserna, eftersom bestämmelserna om prisinformation har ändrats efter det att 8 kap. i konsumentskyddslagen kom till.

Utgångspunkten i de föreslagna bestämmelserna är att beställaren är skyldig att betala det avtalade priset eller, om det inte har avtalats om ett exakt pris, det pris som beräknats enligt de avtalade grunderna för hur priset bestäms. Om priset eller grunderna för hur priset bestäms inte följer av avtalet, ska beställaren betala det pris som anses skäligt.

Om uppdragstagaren har lämnat beställaren en ungefärlig prisuppgift, får det slutliga priset för tjänsten överstiga denna med högst 15 procent. Uppdragstagaren får ta ut den del av priset som överskrider den ungefärliga prisuppgiften, endast om det finns grundad anledning till överskridandet och beställaren vid tidpunkten för uppskattningen på ett tydligt sätt underrättats om eventuell skyldighet att betala ett högre pris än det uppskattade.

Beställaren ska enligt de föreslagna bestämmelserna betala priset vid den överenskomna tidpunkten eller, om det inte har avtalats om tidpunkten för betalningen av priset för tjänsten, när uppdragstagaren kräver det, dock inte innan tjänsten har utförts.

Om det inte har avtalats om ett exakt pris för tjänsten, ska beställaren på dennes begäran ges en redogörelse för vad prestationen omfattar och hur priset för tjänsten bestäms. Om det slutliga priset överskrider den ungefärliga prisuppgift som lämnats till beställaren, ska redogörelsen lämnas skriftligt och i den ska också skälet för överskridningen av den ungefärliga priset uppges. Beställaren är skyldig att betala räkningen först efter att ha fått redogörelsen, om beställaren har bett om den utan obefogat dröjsmål efter det att tjänsten har utförts eller beställaren har fått en räkning för den utförda tjänsten.

Förslaget innehåller också bestämmelser om påföljder vid beställarens avtalsbrott. I fråga om dessa har förändringar i verksamhetsmiljön beaktats i bestämmelserna, och därför avviker bestämmelserna till vissa delar från motsvarande bestämmelser i 8 kap.

Om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa en tjänst eller en del av den innan den utförs, kan beställaren vara skyldig att ersätta uppdragstagaren för förlust som denne lidit. Uppdragstagaren ska ha rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan utförts. Uppdragstagaren har dessutom rätt till ersättning för övriga kostnader som denne har haft för att fullgöra avtalet och som sannolikt går till spillo, samt för särskilda kostnader till följd av avbeställningen. För annan skada, t.ex. förlorad rörelsevinst, har uppdragstagaren rätt till en skälig ersättning.

Numera används i fråga om flera tjänster som riktar sig till personer en s.k. avbeställningsavgift, dvs. en standardsättning som beställaren ska betala till uppdragstagaren vid avbeställning av en tjänst. Standardsättningens storlek kan variera beroende på hur lång tid före den överenskomna tidpunkten för utförandet av tjänsten som beställaren avbeställer tjänsten. Enligt förslaget tas det i lagen in en bestämmelse om att beställaren och uppdragstagaren har rätt att komma överens om att, i stället för andra ersättningar som nämns i lagen, ska beställaren förbinda sig till att, om han eller hon avbeställer tjänsten, betala en standardsättning som är skälig med beaktande av tjänstens pris, tidpunkten för avbeställningen, de åtgärder som vidtagits för att fullgöra avtalet samt andra omständigheter.

Beställaren kan bli tvungen att avbeställa tjänsten också av orsaker som beställaren inte skäligen har kunnat undvika eller övervinna. Det kan visa sig vara oskäligt svårt att använda tjänsten t.ex. på grund av avbrott i den allmänna trafiken eller på grund av att beställaren plötsligt insjuknat eller råkat ut för ett olycksfall. Enligt det föreslagna kapitlet ska uppdragstagarens rätt att i sådana situationer kräva ersättning av beställaren begränsas. De föreslagna bestämmelserna innebär en betydande förbättring av konsumentens ställning. I konsumenttvistenämndens beslutspraxis har bestämmelserna om jämkning i 4 kap. i konsumentskyddslagen tillämpats när beställaren hävt avtalet t.ex. på grund av att beställaren plötsligt insjuknat eller råkat ut för ett olycksfall, och konsumentens ersättningsskyldighet har i allmänhet gjorts skäligare. I de situationer som avses i den föreslagna bestämmelsen omfattar beställarens ersättningsansvar endast ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts och ett jämkat belopp av de kostnader som fullgörandet av avtalet skulle ha orsakat uppdragstagaren. Om parterna har kommit överens om en standardsättning, har uppdragstagaren i dessa situationer rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts.

4.1.8 Ansvaret för förmedlare av konsumtionsnyttigheter

Enligt bestämmelserna om ansvaret för förmedlare i 12 kap. 1 § i konsumentskyddslagen en näringsidkare som för en leverantör av nyttigheter förmedlar ett avtal som gäller en konsumtionsnyttighet svarar inför en konsument som skaffar nyttigheten för att avtalet fullgörs i enlighet med 5, 5 a och 8 kap. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar dennes rättigheter.

Konsumenterna skaffar vissa tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna 9 a kap., såsom upplevelsetjänster och taxitrafiktjänster i allmänhet via en förmedlare. Även vissa hälsovårdstjänster skaffas nu för tiden via en förmedlare. Därför föreslås det att det till bestämmelsen om förmedlarens ansvar fogas en hänvisning också till det föreslagna 9 a kap. I 12 kap. 1 § föreslås dessutom att det till grunderna för att förmedlaren befrias från ansvar fogas att konsumenten vid ingåendet av avtalet också är medveten om vem som är hans eller hennes avtalspart i avtalet om konsumtionsnyttigheter. Detta har förutsatts redan i förarbetena till den gällande bestämmelsen (RP 360/1992 rd, s. 127), men har inte framgått av författningstexten. Denna grund för befrielse från ansvar har betydelse t.ex. i fråga om taxitrafiktjänster där konsumenten när denne ringer till taxiförmedlingscentralen i allmänhet vet att denne har att göra med förmedlaren och eventuellt också känner till hur denna omständighet påverkar konsumentens rättigheter, men i allmänhet får konsumenten veta vem dennes avtalspart är först när taxin har anlänt. Förmedlingscentralen befrias alltså från ansvar enligt den föreslagna bestämmelsen tidigast i det skede då förmedlingscentralen underrättar beställaren om vilken tjänsteleverantör som har tagit emot beställningen.

4.2 De huvudsakliga konsekvenserna

4.2.1 Konsekvenser för näringsidkarna

Det föreslås att tillämpningsområdet för kapitlet ska omfatta hälsovårdstjänster, socialservice, småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster, tjänster som gäller en persons utseende, motionstjänster och andra välfärdstjänster, upplevelsetjänster samt fritidskurser, fest- och restaurangtjänster samt taxitrafiktjänster.

Tabell 1. Personalserviceföretagens antal, omsättning, personal och lönesumma år 2020 (Källa: Struktur- och bokslutsstatistik över företag, Statistikcentralen)

Näringsgren (TOL 2008)	Antal företag	Omsättning (1000 euro)	Antal anställda (år sv.)	Lönesumma (1000 euro)
96 Andra konsumenttjänster	17 593	1 330 852	13 251	217 304
86 Hälso- och sjukvård	15 085	5 504 041	38 856	1 506 948
56 Restaurang-, catering och barverksamhet	10 080	4 482 602	47 254	1 188 296
49320 Taxitrafik	7 360	912 042	9 666	209 317
93 Sport-, fritids- och nöjesverksamhet	4 524	1 245 896	10 315	320 381
85 Utbildning	4 020	848 833	8 654	314 451
90 Konstnärlig och kulturell verksamhet samt nöjesverksamhet	3 871	439 573	2 789	76 249
88 Öppna sociala insatser	2 180	863 913	15 753	45 8310

Näringsgren (TOL 2008)	Antal företag	Omsättning (1000 euro)	Antal anställda (år sv.)	Lönesumma (1000 euro)
Sammanlagt	64 713	15 627 752	146 538	4 291 256

Av de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet är hälso- och sjukvården den näringsgren som har den största omsättningen enligt Statistikcentralens statistik för 2020. Dess omsättning är ca 5,5 miljarder euro. När propositionen utarbetades fanns det ännu inte tillgång till uppgifter för 2021. Den största näringsgrenen sett till antalet anställda är restaurang-, catering och barverksamheten, med ca 47 000 årsverken. Flest företag finns inom näringsgrenen ”andra konsumenttjänster”, som omfattar bl.a. tjänster avseende hår- och skönhetsvård samt tjänster avseende kroppsvård. Tillämpningsområdet för bestämmelserna omfattar sammanlagt ca 65 000 företag. De företag som omfattas av tillämpningsområdet har en sammanlagd omsättning på ca 15,6 miljarder euro, vilket utgör ca 4 procent av den sammanlagda omsättningen för företagen enligt Statistikcentralens struktur- och bokslutsstatistik över företag. När det gäller antalet anställda (146 538) står de företag som omfattas av tillämpningsområdet för 10 procent av alla anställda enligt motsvarande statistik. Lönesumman för de företag som omfattas av tillämpningsområdet är sammanlagt 4,3 miljarder euro. Det finns inga uppgifter om hur stor del av denna omsättning som gäller sådana tjänster som en näringsidkare utför åt en konsument på basis av ett avtal med konsumenten.

De föreslagna bestämmelserna medför inga betydande ändringar i skyldigheterna eller rättigheterna för de företag som omfattas av tillämpningsområdet för det nya kapitlet. Även om konsumentskyddslagen inte innehåller några uttryckliga bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer, tillämpas bestämmelserna i 8 kap. om vissa konsumenttjänstavtal redan nu på dessa tjänster till den del de återspeglar allmänna avtalsrättsliga principer. De föreslagna bestämmelserna förtydligar dock konsumentens och näringsidkarens rättigheter och skyldigheter vid dröjsmål med och fel i en tjänst.

Det är inte möjligt att exakt uppskatta de totala kostnader som de nya bestämmelserna medför för företagen i euro. Eftersom de föreslagna bestämmelserna i huvudsak motsvarar de principer som redan nu tillämpas på tjänsterna, bedöms de inte medföra några betydande merkostnader på längre sikt. Finlands Näringsliv (EK) har konstaterat att det inte är möjligt att presentera några egentliga konsekvensbedömningar, eftersom det enda som man vet säkert är antalet företag vars verksamhet påverkas av de föreslagna bestämmelserna. I fråga om konsekvenserna kan man närmast lägga fram hypoteser som baserar sig på olika antaganden. Det är svårt att göra en bedömning också därför att det inte finns några statistiska uppgifter om de kostnader som företagen redan nu orsakas till följd av dröjsmål med och fel i tjänster. EK har lagt fram en helhetsbedömning om att de nya bestämmelserna kommer att inverka på företagens omsättning med ca 18 miljoner euro (promille av hela omsättningen på årsnivå).

I början medför de nya bestämmelserna administrativa kostnader av engångsnatur för företagen. Förberedelserna inför kraven enligt de nya bestämmelserna förutsätter utbildning av företagets personal och säkerställande av att de skyldigheter som gäller näringsidkaren uppfylls vid tillhandahållandet av en tjänst och att företagen har färdigheter och kompetens för behandlingen av konsumentkrav. Till denna del har EK uppskattat utbildningskostnaderna till ca 3,7 miljoner euro, om alla anställda utbildas. I praktiken behövs sannolikt tilläggsutbildning endast för en del av de anställda. Företagen orsakas extra administrativt arbete också genom behandlingen av eventuellt ökande krav, och utredningsarbetet i anslutning till dem.

De tjänster som omfattas av tillämpningsområdet skiljer sig till sin natur från varandra, och konsekvenserna kan variera mellan olika branscher. Exempelvis i fråga om hälsovårdstjänster blir de nya bestämmelserna om skadestånd mera sällan tillämpliga, eftersom man även i fortsättningen sannolikt kommer att ansöka om ersättning för personskador ur patientförsäkrings-systemet och det med stöd av de nya konsumentskyddsbestämmelserna närmast framställs mindre krav för erhållande av prisavdrag eller ersättning för sak- och förmögenhetsskador. Bestämmelserna kan däremot innebära att framställandet av krav på prisavdrag och ersättning ökar i fråga om sådana tjänster för vilka det för närvarande inte anses vara möjligt att kräva ersättning. Inom socialservicen kan det exempelvis i fråga om fortlöpande avtal om serviceboende i fortsättningen hända att benägenheten att kräva prisavdrag eller ersättning för dröjsmål med tjänster eller bristfälligt tillhandahållna tjänster blir större, när konsumenternas medvetenhet om sina rättigheter ökar.

De föreslagna bestämmelserna ökar i någon mån risken för nya krav, som medför direkta kostnader för näringsidkarna i form av prisavdrag och skadestånd. I enlighet med vad som konstaterats ovan kan riskens storlek dock variera i beroende på vilken tjänst det är fråga om. Näringsidkarna orsakas i viss mån merkostnader också av att konsumenten till skillnad från nuläget enligt de föreslagna bestämmelserna har rätt att under vissa förutsättningar kräva prisavdrag för dröjsmål med en tjänst samt av att konsumenten t.ex. vid sjukdom kan avbeställa tjänsten utan att behöva betala ersättning för eventuell skada som orsakats näringsidkaren. Även rättegångskostnader med anledning av en eventuell ökning av tvisterna kan ha kostnadseffekter. Dessa bedöms dock inte vara betydande, eftersom nästan inga tvister som gäller de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet kommer för behandling till domstolarna. Också de näringsidkare som förmedlar tjänster orsakas nya kostnadsposter med anledning av bestämmelsen om förmedlarens ansvar. Enligt EK:s bedömning kan de utredningskostnader och ersättningar som följer av iakttagandet av de nya bestämmelserna medföra tilläggskostnader till ett belopp av ca 34 miljoner euro för företagen. Detta har beräknats utifrån det hypotetiska antagandet att en procent av kundhändelserna skulle leda till utredning och ersättning. Kostnadseffekterna av de föreslagna bestämmelserna berör särskilt företag som utför tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde för sent eller så att det finns ett fel i tjänsterna. Som fel betraktas också det att tjänsten inte utförs i enlighet med kraven i de speciallagar om tjänsterna som avses i avsnitt 2.4.

De uttryckliga bestämmelserna om tjänster som riktar sig till personer gör det möjligt för näringsidkaren att förutse och förbereda sig på det ansvar och de skyldigheter och rättigheter som följer av lagen. Det föreslagna nya kapitlet kan således också förbättra näringsidkarens ställning genom att rättssäkerheten ökar och de utrednings- och rättegångskostnader som orsakas av tvister minskar. I förslaget har det också tagits in bestämmelser om de standardersättningar som redan nu används i stor utsträckning när beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa en tjänst. Detta förtydligar beställarens ansvar, men medför också en skyldighet för näringsidkaren att innan avtal ingås informera beställaren om påföljderna för hävning av avtalet. Att börja tillämpa standardersättningar i större utsträckning än för närvarande medför däremot fördelar för näringsidkarna i form av inbesparingar i handläggningskostnaderna samt direkt ekonomisk fördel i form av ersättningar. Enligt EK:s bedömning medför den nya bestämmelsen med en standardersättning på 30 euro en fördel på ca 3,4 miljoner euro för företagen, om 10 procent av företagen inför standardersättningen och om antalet kundhändelser är 1 000 per företag och 1 procent av kundhändelserna avbeställs. Om den genomsnittliga standardersättningen är 50 euro, är fördelen på motsvarande sätt 4,7 miljoner euro. Det är dock inte möjligt att bedöma hur stor ekonomisk betydelse bestämmelsen om standardersättning har för företagen som helhet. I allmänhet täcker standardersättningen inte helt den skada som avbeställningen orsakat företaget. I synnerhet i fråga om avbeställningar i sista minuten har man dock kunnat avtala om att standardersättningen är så stor att den täcker nästan hela skadan. Ett företag kan också ha fördel av

standardsättningen, om företaget tar ut standardsättning av beställaren och säljer den avbeställda tjänsten till en annan kund.

4.2.2 Konsekvenser för konsumenternas ställning

Propositionen förbättrar konsumentens ställning genom att förtydliga konsumentens rättigheter och skyldigheter vid dröjsmål med och fel i en tjänst. Eftersom bestämmelserna i 8 kap. i konsumentskyddslagen inte är tvingande rätt i fråga om tjänster som riktar sig till personer, är det för närvarande möjligt att avtala om konsumentens rättigheter och skyldigheter på ett sätt som avviker från bestämmelserna i 8 kap. till den del avtalsvillkoret inte är oskäligt. Bestämmelserna i det föreslagna kapitlet är tvingande och avtalsvillkor som avviker från bestämmelserna till nackdel för konsumenten är ogiltiga.

Förslaget förbättrar konsumentens ställning också så att konsumenten kan ha rätt att kräva prisavdrag om en tjänst av engångsnatur som det avtalats om att ska utföras vid en viss tidpunkt utförs som väsentligt försenad. Om tjänsten är felaktig kommer konsumenten att ha större möjlighet än för närvarande att vägra att ge uppdragstagaren rätt att avhjälpa felet, t.ex. när konsumenten på grund av ett fel tappar förtroendet för yrkesskickligheten hos den frisör eller tandläkare som utfört tjänsten. Konsumenten ska också ha möjlighet att av vissa tvingande skäl, t.ex. om konsumenten plötsligt insjuknat eller råkat ut för en olycka, avbeställa tjänsten utan att behöva betala en avbeställningsavgift, som sällan är högre än några tiotior. Om en konsument blir tvungen att t.ex. avbeställa massage efter att ha insjuknat i magsjuka, kan uppdragstagaren inte debitera konsumenten en avbeställningsavgift. För närvarande kan avtalsvillkoret om avbeställningsavgift i dessa situationer i vissa fall jämkas.

De föreslagna bestämmelserna om standardsättning som tas ut i situationer där en tjänst avbeställs förtydligar konsumentens ansvar och skyddar samtidigt konsumenterna från oskäliga avbeställningsavgifter. Också de föreslagna bestämmelserna om förmedlarens ansvar förbättrar konsumentens ställning. Via en förmedlare kan konsumenten utöver taxitjänster skaffa bl.a. hälsovårdstjänster samt upplevelsetjänster, såsom konsert- och teaterbiljetter. Med stöd av de föreslagna bestämmelserna kan också en förmedlare bli ansvarig för utförandet av tjänsten, om det inte för konsumenten har klarlagts att förmedlaren handlar för någon annans räkning samt vem konsumentens egentliga avtalspart är. Om en konsument t.ex. bokar tid hos en läkare via en läkarstations tidsbokning, kan den läkarstation som förmedlat tjänsten bli ansvarig för utförandet av tjänsten, om konsumenten inte informeras om att den andra parten i avtalet är läkaren i fråga och inte läkarstationen.

Uttryckliga bestämmelser om fel och dröjsmål förbättrar och förtydligar ställningen särskilt för de konsumenter som får social- och hälsovårdstjänster. I vissa livsskeden hör merparten av de tjänster som konsumenten skaffar till denna sektor och de utgör också en betydande utgiftspost. De personer i utsatt ställning som får dessa tjänster, såsom barn, äldre eller personer med begränsad funktionsförmåga av någon annan orsak, har i allmänhet sämre förmåga att bevaka sina rättigheter än vad friska vuxna har. Deras ärenden sköts ofta av en närstående eller av någon annan intressebevakare. Tydliga bestämmelser om tjänstemottagarens rättigheter och uppdragstagarens skyldigheter styr uppdragstagaren att handla på behörigt sätt samt hjälper närstående och andra intressebevakare när de bevakar tjänstemottagarens intressen vid fel i och dröjsmål med tjänsterna.

4.2.3 Konsekvenser för konkurrensen och marknadens funktion

De föreslagna bestämmelserna främjar för sin del att företag som är verksamma på marknaden och som tillhandahåller sådana tjänster som omfattas av tillämpningsområdet och som riktar sig

till personer uppfyller kraven på yrkesskicklighet och omsorg i sin verksamhet, och därmed påverkar bestämmelserna som är tydligare än för närvarande också eventuella fel på ett förebyggande sätt. Detta kan öka kundernas förtroende för tjänsteleverantörerna, vilket i sin tur kan öka användningen av tjänsterna. Tydliga bestämmelser om konsumenternas och näringsidkarnas rättigheter och skyldigheter samt en effektiv tillsyn över efterlevnaden av bestämmelserna innebär också att företag inom samma bransch har samma utgångsläge och främjar en sund och väl fungerande konkurrens.

4.2.4 Konsekvenser för statsfinanserna och för myndigheternas verksamhet

Propositionen har inga konsekvenser för den offentliga ekonomin.

Det föreslås inga nya uppgifter för Konkurrens- och konsumentverket/konsumentombudsmannen eller för andra tillsynsmyndigheter. De nya bestämmelserna kan emellertid inledningsvis medföra extra arbete för Konkurrens- och konsumentverket. Bland annat anvisningarna ska uppdateras samt näringsidkarna och konsumenterna ges råd om innehållet i de nya bestämmelserna. Det är också möjligt att de nya bestämmelserna kommer att öka trycket på att förnya de standardvillkor som använts inom en del servicebranscher, vilket kommer att ha återverkningar också på konsumentombudsmannen. Det extra arbete som ändringarna medför bedöms dock inte orsaka ett behov av tilläggsresurser, utan det extra arbete som de ändrade bestämmelserna inledningsvis ger upphov till kan skötas genom prioritering av uppgifterna.

Till konsumentrådgivningens uppgifter hör att vägleda konsumenter och företag i konsumenträttsliga problemsituationer och tvister. Konsumentrådgivningen utreder tvistemål samt medlar på konsumentens initiativ, om förutsättningarna för medling uppfylls. År 2020 kontaktades konsumentrådgivningen sammanlagt 99 000 gånger. Av dessa gällde ca 7 000 meningsskiljaktigheter i frågor om fritid, idrott och kultur. Kontakterna i anslutning till hälsovårds-, skönhets- och välfärdstjänsterna var ca 4 800. En del av kontakterna i dessa kategorier gällde dock andra tjänster än sådana som riktar sig till personer, t.ex. sällskapsdjur, hälsokostprodukter, läkemedel och glasögon. För jämförelsens skull kan det nämnas att det förekom ca 20 700 kontakter i anslutning till fordon.

Meningsskiljaktigheter om tjänsterna kan också föras till konsumenttvistenämnden för behandling.

Tabell 2 Antalet avgörandebegäran till konsumenttvistenämnden åren 2020 och 2019 i ärenden som faller inom tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet

Bransch	2020	2019
Utbildning	23	15
Taxitrafik	7	8
Hälsovårdstjänster	53	50
Äldreboenden och hemvård	1	3
Kultur och underhållningstjänster	31	74
Övriga fritidstjänster	21	11
Restauranger och barer	17	20
Tjänster för idrott och fritid	104	45
Skönhetsvårdstjänster	34	41
Totalt	267	291

Enligt tabellen tog konsumenttvistenämnden emot år 2020 sammanlagt 267 avgörandebegäran angående tjänster som riktar sig till personer (år 2019 var motsvarande siffran 291). Den största ärendegruppen år 2020 utgjordes av tjänster för idrott och fritid med 104 avgörandebegäran (45). Hälsovårdstjänster med 53 (50) begäran var en annan stor ärendegrupp. Även tvister om skönhetsvårdstjänster (34 st. år 2020, 41 st. år 2019) och kultur- och underhållningstjänster (31 st. år 2020, 74 st. år 2019) fördes till nämnden för avgörande. Begäran gällande utbildning, taxitrafik, äldreboenden och hemvård, restauranger och övriga fritidstjänster kom till nämnden i mindre mängd. Tabellen är riktgivande, eftersom allt det som räknas med i de tjänster som listats inte omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet.

För jämförelsens skull kan det konstateras att konsumenttvistenämnden år 2019 tog emot sammanlagt 729 och år 2020 sammanlagt 738 begäranden om avgörande i fråga om sådana tjänster som gäller saker och som omfattas av tillämpningsområdet för 8 kap. i konsumentskyddslagen. Huvudsakligen har dessa gällt tvister i anslutning till bilreparationer och renoveringar. Antalet sådana tvister var 2019 sammanlagt 689 och 2020 sammanlagt 691.

Antalet ärenden som behandlas vid dessa myndigheter kan åtminstone i det inledande skedet öka på grund av att det i medierna berättas om de nya bestämmelserna och konsumenterna blir mer medvetna om sina rättigheter i fråga om dessa tjänster. De föreslagna nya bestämmelserna kommer sannolikt att öka antalet kontakter särskilt i fråga om de bestämmelser som förbättrar konsumenternas rättigheter, såsom rätten till prisavdrag vid dröjsmål samt befrielse från avbeställningsavgift. Emellertid kan en tydlig reglering minska uppkomsten av meningsskiljaktigheter när parterna bättre än tidigare är medvetna om sina rättigheter och skyldigheter. Också utredningen och avgörandet av tvistemål kan lätta såväl vid konsumentrådgivningen som vid konsumenttvistenämnden, när det finns tydliga bestämmelser om konsumentens rättigheter och skyldigheter i fråga om tjänster som riktar sig till personer och det inte längre är behövligt att överväga om 8 kap. i konsumentskyddslagen och vilka bestämmelser i det kapitlet som kan tillämpas också på dessa tjänster.

Antalet kontakter som gäller tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet är litet i förhållande till kontakter som gäller andra tjänster och nyttigheter, och en eventuell ökning av dem bedöms inte påverka de normala handläggningstiderna vid konsumentrådgivningen och konsumenttvistenämnden. Den eventuella ökningen av kontakterna till följd av de föreslagna bestämmelserna bedöms i detta skede inte medföra behov av tilläggsresurser. Situationen bör dock följas upp.

Vid tvister är det ekonomiska intresset i regel litet, och därför är det ur konsumentens synvinkel i allmänhet inte meningsfullt att fortsätta tvistemålsprocessen. Konsumentrådgivningen kontaktas mycket ofta, men ytterst få av fallen går vidare till konsumenttvistenämnden. Sådana tvister kommer i stort sett aldrig till domstolsbehandling. Ju lägre nivån som tvisten avgörs på, desto mindre kostnader orsakas såväl parterna som myndigheterna. När regleringen är tydlig är konsumenter och näringsidkare bättre medvetna om sina rättigheter och skyldigheter, vilket är ägnat att minska behovet att göra en sak stridig.

4.2.5 Sammantagna konsekvenser av ändringarna i konsumentskyddslagstiftningen

Utöver denna proposition är även andra ändringar av konsumentskyddslagen aktuella. I februari 2022 förelagdes till riksdagen en proposition genom vilken Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (det så kallade Omnibusdirektivet) samt målsättningen i regeringsprogrammet för statsminister Sanna Marins regering att begränsa telefon- och hemförsäljning och skärpa regleringen av den i syfte att skydda konsumenterna (RP 14/2022 rd) genomförs. Dessutom har

ändringar av konsumentskyddslagen trätt i kraft den 1 januari 2022, genom vilka Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster samt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor genomförs (RP 180/2021 rd; lag 1242/2020).

De reformer som redan trätt i kraft och de som är under beredning bedöms inte ha några betydande sammantagna konsekvenser. På motsvarande sätt som de reviderade bestämmelserna i 5 kap. och de nya bestämmelserna i 5 a kap. i konsumentskyddslagen gäller bestämmelserna i det nu föreslagna nya 9 a kap. konsumentens rättigheter när näringsidkaren fullgör sina skyldigheter enligt avtalet för sent eller felaktigt. Bestämmelserna är vad gäller principerna liknande, men särdragen hos de avtal som omfattas av tillämpningsområdet för respektive kapitel har beaktats i dem.

5 Alternativa handlingsvägar

5.1 Handlingsalternativen och deras konsekvenser

Allmänt

I propositionen föreslås det att det till konsumentskyddslagen fogas ett nytt kapitel där det i fråga om vissa tjänster som riktar sig till personer föreskrivs om konsumentens och näringsidkarens rättigheter och skyldigheter vid dröjsmål med och fel i en tjänst. Begreppet tjänster som riktar sig till personer är inte entydigt. För konsumenterna finns det ett stort utbud av olika tjänster som på något sätt kan anses rikta sig till personer. Vid beredningen av förslaget har därför olika alternativ bedömts särskilt i fråga om tillämpningsområdet.

Bevarande av nuläget

I konsumentskyddslagen finns inga uttryckliga bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer. Detta innebär dock inte att dessa tjänster helt faller utanför all reglering. Lagens allmänna bestämmelser om alla konsumtionsnyttigheter tillämpas också på tjänster som riktar sig till personer. På avtal som gäller dessa tjänster tillämpas i konsumenttvistenämndens beslutspraxis liksom de bestämmelser i 8 kap. i konsumentskyddslagen som anses återspegla allmänna avtalsrättsliga principer. I fråga om vissa tjänster finns det också en hel del sektorspecifik reglering.

Således är det i enlighet med vad som konstaterats ovan inte nödvändigt att ta in ett nytt kapitel om tjänster som riktar sig till personer för att konsumenternas ställning ska tryggas. Man skulle också kunna låta situationen vara oförändrad. De uttryckliga bestämmelserna om persontjänster har dock bedömts skapa klarhet i parternas rättigheter och skyldigheter och på så sätt förbättra rättssäkerheten. I de nya bestämmelserna kan man dessutom beakta särdragen hos tjänster som riktar sig till personer samt de förändringar som skett i lagstiftningen och i verksamhetsmiljön sedan bestämmelserna i 8 kap. kom till., t.ex. i fråga om prisinformation och beställning av tjänster. Eftersom de föreslagna bestämmelserna är tvingande, till skillnad från de allmänna avtalsrättsliga principerna, kan i avtalen inte tas in villkor som leder till ett sämre slutresultat för konsumenten.

Snävt tillämpningsområde

De föreslagna bestämmelsernas tillämpningsområde kunde ha begränsats till att gälla endast sådana tjänster som direkt riktar sig till en persons kropp. Sådana tjänster är merparten av häl-

sovårdstjänsterna, en del av socialservicen samt kosmetiska tjänster. Fördelen med detta alternativ skulle ha varit ett tydligt tillämpningsområde och att de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet skulle ha varit likartade, vilket skulle ha gjort det möjligt att i bestämmelserna ännu bättre beakta särdragen hos just dessa tjänster. En brist skulle dock ha varit att många tjänster som i stor utsträckning påminner om de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet, till och med tjänster inom samma sektor, skulle ha lämnats utanför tillämpningsområdet. I fråga om dessa tjänster skulle det i fortsättningen ha varit oklart om bestämmelserna i det föreslagna kapitlet eller bestämmelserna i 8 kap. ska tillämpas analogt på dem.

Omfattande tillämpningsområde

Vid beredningen bedömdes också ett mer omfattande tillämpningsområde än vad som nu föreslås, vilket hade omfattat alla tjänster som på något sätt kan anses riktas till personer och som det ännu inte finns några uttryckliga bestämmelser om i konsumentskyddslagen eller någon annanstans i lag. I konsumentrådgivningen och konsumenttvistenämnden har det konstaterats att det också har förekommit problem i t.ex. konsult- och rådgivningstjänsterna, och det skulle bli lättare att lösa problemen om det i lagen fanns uttryckliga bestämmelser om konsumentens och näringsidkarens rättigheter och skyldigheter vid dröjsmål och fel. Vid beredningen kom man dock fram till att alla tjänster som riktar sig till personer inte kan regleras på samma sätt på grund av deras olikheter. Att inkludera andra tjänster i tillämpningsområdet skulle ha förutsatt särskilda bestämmelser som uttryckligen gäller tjänsterna i fråga, vilket skulle försämra tydligheten i kapitlet.

5.2 Lagstiftning och andra handlingsmodeller i utlandet

5.2.1 Sverige

Konsumenttjänstlagen (1985:716) tillämpas på vissa tjänster som näringsidkare utför åt konsumenter. I lagen avses med näringsidkare en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. Konsumenttjänstlagen gäller tjänster som avser saker.

Sveriges riksdag förutsatte 2006 en total översyn av konsumenttjänstlagen. Utredningsmannen Bertil Bengtsson gjorde en första utredning av ärendet (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en diskussionspromemoria, DS 2008:55*) och utifrån remissvaren utarbetades en promemoria om ärendet (*Bör konsumenttjänstlagen utvidgas, en promemoria, DS 2009:13*). I promemorian föreslogs att lagens tillämpningsområde utvidgas till att omfatta nya typer av tjänster, såsom behandling och vård av en person samt vissa offentliga tjänster. Den föreslagna utvidgningen av tillämpningsområdet för konsumenttjänstlagen till att omfatta offentliga tjänster motiverades med likabehandling av såväl kunder som tjänsteleverantörer. Projektet har inte framskridit. Sveriges riksdag konstaterade 2011 att individens rättigheter när det gäller tillhandahållande av offentliga tjänster och andra tjänster som behandlas i förslaget bör tryggas genom utveckling av sektorspecifik lagstiftning, såsom skol- och hälsovårdslagstiftningen. I rättspraxis tillämpas konsumenttjänstlagen analogt också på de tjänster som inte omfattas av lagens tillämpningsområde.

Lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512) tillämpas på avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter. I lagen avses med näringsidkare en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med hans näringsverksamhet, oavsett om den är offentlig eller privat.

5.2.2 Norge

I den norska lagstiftningen ingår inga avtalsrättsliga bestämmelser om konsumentens rättigheter vid fel och dröjsmål i fråga om tjänster som riktar sig till personer.

5.2.3 Danmark

Lagen om konsumentavtal (*lov om forbrugeraftaler, nr 1457 af 17/12/2013*) tillämpas på konsumentavtal, med vilka avses i lagen ett avtal som en näringsidkare ingår som en del av sin näring, medan den andra parten (konsumenten) i huvudsak handlar utanför sin näring. Lagen innehåller inga särskilda bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer.

6 Remissvar

6.1 Remissvaren om arbetsgruppens betänkande

Justitieministeriets arbetsgrupps betänkande om förbättring av konsument- och kundskyddet i fråga om tjänster som riktar sig till personer publicerades den 28 maj 2020 i den elektroniska utlåntandetjänsten. Betänkandet innehöll avvikande åsikter från social- och hälsovårdsministeriet, undervisnings- och kulturministeriet samt EK. Yttrande begärdes av 46 remissinstanser. Dessutom hade vem som helst möjlighet att yttra sig om betänkandet i utlåntandetjänsten. Remisstiden gick ut den 31 juli 2020.

Det kom in 45 yttranden. Yttranden lämnades av ministerier, företrädare för den kommunala sidan, aktörer inom social- och hälsovården samt andra aktörer, såsom organisationer som företräder näringslivet och konsumenterna. Ett sammandrag av utlåntandet har sammanställts (2020:18)

Propositionen och motiveringen till den har omarbetats utifrån remissvaren vid den fortsatta beredningen.

Nästan alla remissinstanserna anser det behövligt att föreskriva mer ingående än i nuläget om konsumentens rättigheter och skyldigheter i fråga om tjänster som riktar sig till personer.

Remissinstansernas åsikter skilde sig mest från varandra i fråga om vilka tjänster som ska omfattas av tillämpningsområdet. I synnerhet de remissinstanser som företräder näringslivet ansåg att tillämpningsområdet bör vara snävare än vad som föreslagits. Det föreslogs att bl.a. fest-, restaurang- och spatjänster ska lämnas utanför tillämpningsområdet på grund av eventuella avgränsningsproblem. En del av remissinstanserna ansåg i sin tur att tillämpningsområdet bör vara bredare. Att det föreskrivs om tillämpningsområdet i form av en förteckning ansågs problematisk, eftersom de tjänster som inkluderats är av mycket olika slag. Vissa remissinstanser ansåg att det i kapitlet bör föreskrivas särskilt om kärnan av tjänster som riktar sig till personer (hälsovårdstjänster, socialservice och tjänster som gäller utseende) och separat om andra tjänster, i fråga om vilka de tjänster som inte omfattas av regleringen kan räknas upp. Propositionen har till denna del ändrats så att grupperingen av de tjänster som omfattas av tillämpningsområdet förtydligas.

Också förslaget om att konsumenten, om en tjänst av engångsnatur som det avtalats om att ska utföras vid en viss tidpunkt blir försenad, ska ha rätt att kräva prisavdrag rörde det delade meningar om bland remissinstanserna. En del av remissinstanserna ansåg att förslaget var motiverat, men i synnerhet de som företräder näringsidkarna motsatte sig det. Vissa remissinstanser ansåg att reformen i sig är bra ur konsumentens synvinkel, men samtidigt såsom ny rättighet

problematisk i systematisk bemärkelse. Det ansågs också oklart i vilka fall konsumenten har rätt till prisavdrag. Propositionen har ändrats till denna del: konsumenten har enligt lagförslaget rätt till ersättning när dröjsmålet är väsentligt. Rätt till ersättning föreligger således i fall som motsvarar dem där konsumenten har rätt att häva avtalet på grund av dröjsmål.

När det gäller fastställandet av priset på en tjänst ansåg vissa remissinstanser som företrädare näringsidkarna att det i fråga om den ungefärliga prisuppgiften bör tas in en möjlighet att avtala om att priset får överstiga den ungefärliga prisuppgiften med över 15 procent på motsvarande sätt som i 8 kap. i konsumentskyddslagen. Möjligheten att erbjuda tjänster med hjälp av ungefärliga prisuppgifter gör det smidigare att ingå avtal, vilket också ligger i konsumentens intresse. Ur konsumentens synvinkel är det dock viktigt att få tillräckligt tydlig information om de totala kostnaderna för tjänsten innan köpbeslutet fattas. En ungefärlig prisuppgift som kan vara betydligt lägre än det slutliga priset ger inte konsumenten tillräcklig information för att fatta beslutet. När ett köpbeslut fattas har en ungefärlig prisuppgift en betydligt större betydelse för konsumenten än vetskapen om att han eller hon kan bli tvungen att betala mer för tjänsten än den ungefärliga prisuppgiften. Uppdragstagaren är inte skyldig att ge beställaren en ungefärlig prisuppgift. Om det inte är möjligt att ge en exakt uppskattning av priset, kan beställaren ges grunderna för fastställande av priset samt en uppskattning av vilka och hur omfattande åtgärder utförandet av tjänsten förutsätter. Med tanke på konsumentskyddet kan det inte anses ändamålsenligt med en bestämmelse på basis av vilken den ungefärliga prisuppgiften skulle kunna överskridas med över 15 procent.

Remissinstanserna förhöll sig i princip positivt till de föreslagna bestämmelserna om uppdragstagarens rätt till ersättning om beställaren avbeställer tjänsten. Det föreslogs dock flera mindre ändringar i bestämmelserna, särskilt i fråga om standardersättningen. Konkurrens- och konsumentverket och Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry ansåg att standardersättningen inte bör kunna användas när uppdragstagaren har kunnat täcka förlusterna genom att sälja tjänsten till någon annan. Företagarna i Finland och Finlands Näringsliv ansåg att om uppdragstagaren helt går miste om standardersättningen på grund av en force majeure-situation som beställaren befinner sig i, ska uppdragstagaren utöver ersättning för den del av tjänsten som redan utförts ha rätt att få ersättning också för kostnader som går till spillo på grund av avbeställningen.

Med standardersättning avses en ersättning som är oberoende av skadans storlek och vars betalning och belopp avtalsparterna kan komma överens om i avtalet. I fråga om konsumenttjänster beslutar uppdragstagaren om en standardersättning ska tas in i avtalet eller om ersättning ska krävas på basis av de faktiska förlusterna till följd av att beställaren häver avtalet. Standardersättningen är ett enklare alternativ för uppdragstagaren, eftersom denne då inte behöver bevisa skadan. I vissa fall täcker standardersättningen kanske inte alla kostnader, medan den i andra fall kan vara större än de faktiska kostnaderna. Ibland kan uppdragstagaren också sälja den avbeställda tjänsten till en annan kund och lider därmed ingen egentlig skada.

Standardersättningen har karaktären av avtalsvite, som ska betalas om den ena avtalsparten inte iakttar avtalet. För att få standardersättning förutsätts det inte att avtalsparten har lidit skada på grund av avtalsbrottet. Med hänsyn till standardersättningens karaktär kan det inte anses motiverat att uppdragstagaren skulle förlora sin rätt till standardersättning om denne skulle få tjänsten såld till någon annan.

Syftet med de föreslagna bestämmelserna om beställarens befrielse från ersättningsskyldighet är att förbättra beställarens ställning om beställaren blir tvungen att häva avtalet på grund av force majeure. Enligt förslaget ska beställaren också i dessa situationer betala ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts. I avtalsrättslig praxis har det allmänt ansetts att en part i händelse av force majeure också kan befrias från skyldigheten att betala avtalsvite. Därför kan

det inte anses motiverat att beställaren, om uppdragstagaren förlorat standardsättningen på grund av en force majeure-situation som beställaren befinner sig i, ändå är ersättningsskyldig för de kostnader som går till spillo på grund av att avtalet hävts.

6.2 Utlåtande från rådet för bedömning av lagstiftningen

Rådet för bedömning av lagstiftningen gav ett utlåtande om utkastet till propositionen den 18 februari 2022.

Med anledning av utlåtandet från rådet för bedömning av lagstiftningen har propositionen kompletterats i den mån detta varit möjligt utifrån den statistik och övrig information som funnits tillgänglig. I enlighet med utlåtandet från rådet för bedömning av lagstiftningen har också sådan text strukits där konsekvenserna av de föreslagna bestämmelserna inte egentligen bedöms.

Det är inte möjligt att utvidga den jämförelse mellan länder som presenteras i avsnitt 5.2 i propositionen, eftersom det i konsumentskyddslagstiftningen i de länder som behandlats i jämförelsen inte finns särskilda bestämmelser om tjänster som riktar sig till personer. På dessa tjänster tillämpas allmänna konsumentskyddsbestämmelser och det finns inga tillgängliga uppgifter om vilka erfarenheter länderna i fråga har uttryckligen av tjänster som riktar sig till personer.

I avsnitt 5 ”Alternativa handlingsvägar” behandlas inte totalreformen av konsumentskyddslagen, eftersom ett omfattande reformarbete av detta slag inte i något skede har varit ett realistiskt alternativ inom ramen för de tillgängliga resurserna. Det bör också noteras att det även i samband med en totalreform skulle ha varit behövligt att utarbeta särskilda bestämmelser om dröjsmål med och fel i tjänster som riktar sig till personer, på grund av de särdrag som hänför sig till tjänsterna i fråga.

7 Specialmotivering

Allmänna bestämmelser

1 §. Tillämpningsområde. I paragrafen definieras kapitlets tillämpningsområde.

Enligt *1 mom.* föreskrivs det i kapitlet om på 2 mom. avsedda tjänster som riktar sig till personer, som en näringsidkare (*uppdragstagare*) utför på basis av ett avtal som ingåtts med en konsument (beställare). Med konsument avses en sådan fysisk person som avses i 1 kap. 4 §, och med näringsidkare en sådan fysisk eller juridisk person som avses i 1 kap. 5 §.

Det föreslås att kapitlets tillämpningsområde endast ska omfatta tjänster som baseras på ett avtal mellan en näringsidkare och en konsument. Också offentliga sektorn och andra aktörer som inte eftersträvar inkomster eller ekonomisk nytta, det så kallade tredje sektorn (bl.a. stiftelser och föreningar) kan erbjuda motsvarande tjänster. Kapitlet ska endast tillämpas på sådana tjänsteleverantörer i offentliga och tredje sektorn som kan betraktas som näringsidkare enligt 1 kap. 5 §. Det redogörs för innehållet i termen näringsidkare i avsnitt 2.2.1 i den allmänna motiveringen.

Detta kapitel ska inte tillämpas på tjänster som riktar sig till personer, som erbjuds en privatperson och som inte baseras på ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare. Exempelvis när en arbetsgivare under en rekreationsdag erbjuder sina arbetstagare tjänster för välmående och upplevelser som arbetsgivaren beställer av en näringsidkare, har avtalet om utförandet av tjänsterna ingåtts mellan arbetsgivaren och tjänsteleverantören. Det är inte heller avgörande vilken instans som betalar för tjänsterna, om utförandet av tjänsterna baseras på ett avtal mellan

en konsument och en näringsidkare. Till exempel när ett försäkringsbolag på basis av en sjukkostnadsförsäkring betalar en konsuments vårdkostnader direkt till en privat läkare, tillämpas detta kapitel på tjänsten om utförandet av hälsovårdstjänsten baseras på ett avtal mellan konsumenten och läkaren, inte mellan försäkringsbolaget och läkaren.

Beställaren kan också betala för tjänsten med en servicesedel enligt lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Beställaren ingår då ett avtal med tjänsteproducenten om leverans av tjänsten. Enligt 6 § i den lagen tillämpas på avtalsförhållandet de bestämmelser och rättsprinciper om i fråga om konsumentskydd och avtalsrätt som bestäms enligt avtalets innehåll. Klienten kan också hänskjuta en tvist om avtalet mellan sig och tjänsteproducenten till konsumenttvistenämnden. Kapitlet tillämpas på tjänster som skaffas med servicesedel och som hör till tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet.

Enligt 1 mom. ska det föreslagna kapitlet tillämpas på tjänster som riktar sig till personer, om inte något annat följer av andra bestämmelser om tjänsten. Om det föreskrivs om en tjänst som hör till tillämpningsområdet i en speciallag, har den lagen företräde före det föreslagna kapitlet. Bestämmelserna i det föreslagna kapitlet kan dock komplettera en speciallag om de inte innehåller några bestämmelser om fel eller dröjsmål i tjänsten.

Tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde kan också ingå i en tjänstehelhet som det föreskrivs närmare om i rättsakter på EU-nivå och i nationella bestämmelser som utfärdats för att genomföra dem. En idrotts- eller upplevelsetjänst kan till exempel ingå i en paketresa eller ett sammanlänkat researrangemang som hör till tillämpningsområdet för lagen om kombinerade resetjänster (901/2017). På paketresor tillämpas lagen om kombinerade resetjänster i stället för det föreslagna kapitlet. På sammanlänkade researrangemang tillämpas bestämmelserna om tjänsteleverantörens ansvar för förseningar och fel i fråga om paketresor endast om den näringsidkare som underlättat uppkomsten av researrangemanget inte har uppfyllt sin informationsskyldighet enligt lagen eller inte har ställt en sådan säkerhet i händelse av insolvens som förutsätts i lagen. I annat fall ska detta kapitel tillämpas på tjänster som riktar sig till en person och som ingår i en kombination av rese- eller turismtjänster. Om en sådan tjänst som riktar sig till en person som avses i kapitlet, såsom en upplevelsetjänst, omfattas av tillämpningsområdet för direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster, ska de nationella bestämmelser som utfärdas för genomförandet av direktivet (konsumentskyddslag 5 a kap.) tillämpas på tjänsten i stället för detta kapitel.

Termen tjänster som riktar sig till personer är vidsträckt. I 2 mom. förtecknas särskilt de tjänster som riktar sig till personer, på vilka kapitlet ska tillämpas. De är hälsovårdstjänster och socialservice, småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster, tjänster som gäller en persons utseende, motionstjänster och andra välfärdstjänster, upplevelsetjänster och fritidskurser, fest- och restaurangtjänster samt taxitrafiktjänster. Detta kapitel tillämpas inte på andra sådana tjänster som kan anses rikta sig till personer.

Vissa tjänster kan höra till flera av de tjänstekategorier som anges i momentet. En massagejänst kan till exempel vara såväl en hälsovårdstjänst som en välfärdstjänst. I lagstiftningen ingår definitioner av vad som avses med hälsovård, men med tanke på bestämmelserna i det föreslagna kapitlet är det inte ändamålsenligt att definiera när det till exempel är fråga om en hälsovårdstjänst och när om en välfärdstjänst, eftersom bägge tjänsterna omfattas av kapitlets tillämpningsområde.

Typiska hälsovårdstjänster som konsumenter beställer av näringsidkare är till exempel laboratorietjänster, radiologiska undersökningar och andra liknande bilddiagnostik- och undersökningstjänster, andra undersökningar och åtgärder för fastställande eller vård av hälsotillstånd eller sjukdomar, fysioterapitjänster och andra tjänster som innefattar åtgärder och terapier som förbättrar och upprätthåller prestationsförmågan, läkar- och tandläkartjänster och andra hälso- och sjukvårdstjänster samt tjänster som kan likställas med dem, massagetjänster samt ambulanstjänster.

De socialvårdstjänster näringsidkare erbjuder konsumenter motsvarar till sin natur delvis de tjänster den kommunala socialvården tillhandahåller. Sådana tjänster som näringsidkare erbjuder är till exempel serviceboende och dagverksamhet för äldre och personer med funktionsnedsättning samt rusmedelsrehabilitering. Det har ingen betydelse om tjänsterna erbjuds som öppna tjänster eller i en institution. Också hemservice och andra stödtjänster av olika slag inom socialservicen kan utgöra sådan socialservice som avses i momentet, beroende på innehållet. Stödtjänster som ingår i hemtjänsten är måltids-, klädvårds- och städtjänster samt tjänster som främjar det sociala umgänget. Som sådan hemservice som omfattas av det föreslagna kapitlets tillämpningsområde kan till exempel betraktas assistans med personliga sysslor såsom tvätt och påklädning samt utdelning av läkemedel, men inte till exempel städ- och klädvårdstjänster.

Det föreslås också att kapitlet ska tillämpas på småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster. Näringsidkare erbjuder konsumenter småbarnspedagogik i daghem och familjedaghem, och inom utbildningen till exempel yrkesinriktad kursverksamhet och preppkurser för inträdesprov.

Kapitlets tillämpningsområde föreslås också omfatta tjänster som gäller en persons utseende, såsom barberar- och frisörstjänster, olika slags skönhetsstjänster samt tatuering- och piercingtjänster.

Sådana motionstjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde är till exempel olika slags gymtjänster, konditionstest samt personal trainer-tjänster. Andra välfärdstjänster är sådana tjänster vilkas syfte är att upprätthålla och öka olika delområden av konsumentens välmående, men som inte utgör sådana hälsovårdstjänster eller sådan socialservice som anges ovan. Välfärdstjänster är till exempel kartläggningar av välmåendet, icke-medicinska massagetjänster samt olika alternativa vårdformer, såsom homeopati, zonterapi, koppning och aromterapi.

Upplevelsetjänster är till exempel kultur- och konsttjänster, såsom konserter, teaterföreställningar och konstutställningar, samt olika slags fritidstjänster såsom äventyrs- och naturtjänster, nöjes- och temaparktjänster samt spa tjänster.

Tillämpningsområdet omfattar också olika slags hobbykurser som erbjuds konsumenter, såsom idrotts-, språk-, hantverks-, konst- och livsfärdighetskurser.

Också fest- och restaurangtjänster omfattas av kapitlets tillämpningsområde. Med festtjänster avses anordnandet av fester, såsom bröllop och begravningar. På en tjänst som endast omfattar leverans av mat till ett evenemang tillämpas dock inte detta kapitel, utan 5 kap. om konsumentköp.

Det är fråga om en sådan restaurangtjänst som avses i paragrafen när mat eller dryck serveras och avnjuts i tjänsteleverantörens lokaler. Däremot är det inte fråga om en sådan restaurangtjänst som omfattas av kapitlets tillämpningsområde om beställaren endast hämtar maten i tjänsteleverantörens lokaler, eller antingen en leverantör av restaurangtjänster eller någon annan näringsidkare transporterar maten till beställaren.

Också taxitrafiktjänster omfattas av tillämpningsområdet för kapitlet. Här avses med taxitrafiktjänster sådana tjänster som utgör taxitrafik enligt 4 § i lagen om transportservice. Taxiförmedlingstjänster omfattas inte av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet. Det föreslås därmed att ansvaret för förmedlare enligt 12 kap. § 1 ska gälla förmedlingscentraler.

I enlighet med det som sägs ovan ska bestämmelserna inte tillämpas på andra tjänster än de som anges i denna paragraf. Utanför tillämpningsområdet blir till exempel inkvarteringstjänster, kommunikationstjänster, finanstjänster såsom bank-, placerings- och försäkringstjänster och penningspelstjänster, advokattjänster och andra juridiska tjänster samt andra transporttjänster än taxitrafiktjänster.

Inom ramen för ett tjänsteavtal som omfattas av tillämpningsområdet för kapitlet kan också varor eller sådana tjänster som inte omfattas av kapitlets tillämpningsområde levereras till konsumenten. En utbildningstjänst kan till exempel innefatta läromedel, en upplevelsetjänst kan innefatta transport till evenemangsplatsen och hemservice kan utöver assistans med personliga sysslor också innefatta städning i mindre omfattning. Andelen tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde kan variera.

Utgångspunkten är att kapitlet ska tillämpas på hela avtalet om en tjänst som omfattas av tillämpningsområdet kan anses utgöra huvuddelen av uppdragstagarens prestationsskyldighet. Vid bedömningen av huruvida en tjänst som omfattas av tillämpningsområdet för kapitlet utgör huvuddelen av avtalet kan man vanligen utgå från tjänsternas ekonomiska värde. Det är dock inte motiverat att enbart fästa vikt vid de olika prestationernas ekonomiska värde, om det leder till ett oskäligt resultat i fråga om ett sådant rättsskyddsbehov som typiskt sett har samband med avtalet ifråga. De ämnen en kosmetolog använder för en ansiktsbehandling kan till exempel överskrida arbetets värde, men en tjänst som riktar sig till en person utgör ett utmärkande drag för tjänsten och dess huvuddel ur beställarens perspektiv. Det föreslagna kapitlet ska därför tillämpas på tjänsteavtalet i dess helhet.

I vissa fall kan det dock vara motiverat att avvika från den utgångspunkt som anges ovan. Så är till exempel fallet om ett avtal består av klart åtskilda delar och det därför är ändamålsenligt att andra bestämmelser om fel och dröjsmål som ingår i lagen tillämpas på en sådan prestation som ingår i avtalet men som inte riktar sig till personer.

Det är motiverat att tillämpa en del av bestämmelserna i kapitlet också på sådana personer som inte står i avtalsförhållande till den näringsidkare som erbjuder en tjänst. En konsument kan beställa en tjänst för en annan person, till exempel boka en tid hos en tandläkare eller frisör för sitt barn, avtala om serviceboende för sin gamla förälder eller boka någon välfärdstjänst för att ge i gåva. Likaså kan en konsument till exempel boka konsertbiljetter för en hel kompiskrets. I 3 mom. förtecknas de bestämmelser i kapitlet som också ska tillämpas på den person åt vilken tjänsten utförs. De är 2 § (bestämmelsernas tvingande natur), 3–6 § (allmänna bestämmelser om uppdragstagarens prestation), 8 § (beställarens rätt att kräva fullgörelse), 11 § (rätt till skadestånd), 12 § (ersättning för personskada), 13 § (ersättning för sak- och förmögenhetsskada), 15 § (allmän bestämmelse om fel), 16 § (uppgifter om tjänsten), 17 § (garanti för en tjänst), 18 § (reklamation), 19 § (avhjälpan av fel), 21 § (rätt till skadestånd), 22 § (ersättning för personskada), 23 § (ersättning för sak- och förmögenhetsskada), 24 § (skadeståndsskyldighet för andra än uppdragstagaren), 28 (uppdragstagarens rätt att inställa arbetet), 29 § 3 och 4 mom. (uppdragstagarens rätt att häva avtalet), 30 § (uppdragstagarens rätt till ersättning), 32 § (beställarens befrielse från ersättningsskyldighet), 33 § (materialleverantörens ansvar för fel) och 34 § (annan näringsidkares ansvar för fel).

Den beställare som slutit avtalet ansvarar i egenskap av uppdragstagarens avtalspart för den ekonomiska kostnaden för att uppfylla avtalet. Den person åt vilken tjänsten utförs eller dennes lagliga företrädare spelar en central roll för det faktiska utförandet av tjänsten. Enligt 4 § ska uppdragstagaren till exempel när tjänsten utförs beakta beställarens intresse. Det innebär att såväl intressena hos den som beställer tjänsten som hos den åt vilken tjänsten utförs ska beaktas. Enligt 5 § ska uppdragstagaren å ena sidan underrätta beställaren bland annat om omständigheter som berör priset och fortsatt utförande av tjänsten, men å andra sidan är det klart att tjänsten inte får utföras mot den persons vilja åt vilken den utförs. Den persons vilja åt vilken tjänsten utförs har också betydelse i fråga om de tilläggsåtgärder som anges i 6 §. Tilläggsåtgärder får endast utföras med tillstånd av såväl beställaren som den åt vilken tjänsten utförs. Endast i undantagsfall får tilläggsåtgärder utföras utan uttryckligt tillstånd, och inte heller då mot den persons vilja åt vilken tjänsten utförs. Det som här sägs om den person åt vilken tjänsten utförs gäller också den personens lagliga företrädare, till exempel förmyndaren för ett barn som deltar i småbarnspedagogik.

2 §. Bestämmelsernas tvingande natur. Enligt paragrafen är bestämmelserna i kapitlet med särskilt föreskrivna undantag tvingande till beställarens fördel. Domstolarna och de alternativa organen för lösning av konsumenttvister ska på tjänstens vägnar beakta att ett avtalsvillkor som strider mot en tvingande bestämmelse är ogiltigt. Att ett villkor är ogiltigt verkan påverkas inte av att beställarens ställning enligt andra avtalsvillkor eventuellt är bättre än enligt lagen.

Allmänna bestämmelser om uppdragstagarens prestation

3 §. Tidpunkt för utförande av tjänsten. I paragrafen föreskrivs det om när tjänsten ska utföras. Eftersom tjänster som riktar sig till personer till sin natur avviker från tjänster som riktar sig till föremål, är det också ändamålsenligt att föreskriva om tidpunkten för utförande av tjänsten med avvikelse från 8 kap. Om det inte har avtalats att tjänsten ska utföras vid en bestämd tidpunkt, före en bestämd tidpunkt eller på begäran eller utan dröjsmål, ska den utföras inom en skälig tid med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

När avtal ingås om en tjänst som ska fortsätta tillsvidare, till exempel hemtjänst för äldre, avtalas det ofta också om tidpunkten för olika tjänster. I avtalet kan det anges att åtgärderna ska utföras en viss dag, men det kan också avtalas att de utförs inom en viss tidsperiod eller före en viss tidpunkt.

Hur lång den skäliga tiden är, liksom tidpunkten från vilken den ska räknas, beror i hög grad på hurudana tjänster avtalet gäller. I fråga om en engångstjänst kan den skäliga tiden räknas från att avtalet ingås, liksom i 8 kap. I fråga om kontinuerliga tjänster är den primära bedömningsgrunden vad som kan betraktas som en normal prestationstid för tjänsten i fråga. Också de uppgifter som getts vid marknadsföringen av tjänsten kan ha betydelse för bedömningen av vad som ska betraktas som en skälig prestation.

4 §. Krav i fråga om sättet att utföra tjänsten och kvaliteten på tjänsten. I paragrafen föreskrivs det om vilka krav den utförda tjänsten ska uppfylla.

Enligt 1 mom. ska tjänsten för det första utföras med yrkesskicklighet och omsorg. Det exakta innehållet i kravet på yrkesskicklighet bestäms branschvis enligt vad som ska betraktas som en behörig prestation vid utförandet av en tjänst av den aktuella typen enligt de krav på kunskap och skicklighet som vanligen ställs på näringsidkare i branschen. I fråga om reglerade tjänster, såsom hälso- och socialvårdstjänster, bestäms kravet på yrkesskicklighet och omsorg enligt lagstiftningen om branschen i fråga.

Om det är tydligt att den tjänst som erbjuds utförs av en person som inte ännu kan ha uppnått en yrkesutbildad persons yrkesskicklighet, till exempel som ett praktikantarbete vid en läroinrättning, bör detta beaktas när yrkesskickligheten enligt paragrafen bedöms. Uppdragstagaren bör dock se till att eventuell bristfällig yrkesskicklighet hos den som utför tjänsten kommer till beställarens kännedom före avtalet sluts. Utifrån bestämmelsen kan uppdragstagaren också bli skyldig att vägra ett erbjudet uppdrag, om det är uppenbart att uppdragstagaren inte har tillräcklig kompetens eller andra färdigheter för att utföra det på behörigt sätt.

Kravet på yrkesskicklighet förutsätter också att uppdragstagaren förmår utreda på behörigt sätt vilka åtgärder det åsyftade resultatet kräver och vad tjänstens exakta innehåll ska vara, eftersom beställaren i fråga om vissa tjänster som riktar sig till personer inte alltid har förutsättningar att bedöma det exakta innehållet i den önskade tjänsten. En kund uppsöker till exempel hälsovårdstjänster på grund av sina symptom utan att kunna specificera vad symptomen beror på och vad som bör göras för att avhjälpa dem. Därför innefattar den tjänst som utförs vanligen i första skedet en utredning av symptomens orsak och därefter en bedömning av vårdbehovet.

Kravet på yrkeskunskap innefattar också val av behörigt sätt att utföra tjänsten. Dit hör bland annat en bedömning av vilket av eventuella alternativa utförandesätt som är mest ändamålsenligt i det aktuella fallet. En kosmetolog bör till exempel välja den lämpligaste hudvårdsprodukten för konsumentens hudtyp. En personlig tränare bör beakta konsumentens hälsotillstånd och eventuella skador för att planera det lämpligaste programmet. Om beställaren är en konsument och uppdragstagaren en näringsidkare, bör beställaren kunna lita på uppdragstagarens sakkunskap och bedömning.

Till yrkesskickligheten hör också att utförandet av tjänsten organiseras tillräckligt omsorgsfullt och rationellt. Det förutsätter till exempel att olika faser av tjänsten arrangeras och samordnas så att de utförs i lämplig ordning så att de inte i onödan påverkar varandra negativt och så att utförandet av tjänsten inte räcker onödigt länge.

Kravet på yrkesskicklighet innefattar också att tjänsten utförs på det sätt som krävs för ett tryggt slutresultat. Kravet på yrkesskicklighet förutsätter också att uppdragstagaren väljer en metod för utförandet som är ändamålsenlig med tanke på slutresultatets hållbarhet. Valet av metod för utförandet innefattar också val av arbetsmetod samt eventuellt närmare specifikation av materialbehovet. Kravet på yrkesskicklighet förutsätter dessutom att själva tjänsteprestationen utförs på behörigt sätt.

Vanligen innefattar kravet på yrkesskicklighet att det åsyftade resultatet uppnås. Om det före, medan eller efter att tjänsten utförs framkommer att det åsyftade resultatet av någon orsak inte kan uppnås, bör uppdragstagaren underrätta beställaren. Ibland kan det dock hända att det åsyftade resultatet inte uppnås trots att uppdragstagaren har förfarit med yrkesskicklighet och omsorg. I samband med en ansiktsbehandling som en kosmetolog utför kan kunden oväntat reagera allergiskt på ett ämne som används vid behandlingen, trots att ändamålsenliga ämnen används. Att tjänsten misslyckas kan då inte anses bero på att uppdragstagaren inte har förfarit med yrkesskicklighet och omsorg.

Om beställaren i enlighet med avtalet skaffar de ämnen eller tillbehör som används för tjänsten, förutsätter kravet på yrkesskicklighet och omsorg också att uppdragstagaren bedömer deras lämplighet för den avtalade tjänsten.

Kraven på yrkesskicklighet och omsorg är till stor del sammanlänkade. Omsorgskravet sträcker sig dock längre än kravet på yrkesskicklighet, vars centrala innehåll är den yrkesmässiga insikt, kunskap och motsvarande färdighet som utförandet av tjänsten kräver.

Omsorgskravet förutsätter att uppdragstagaren såväl när avtalet ingås och vid de föregående förhandlingarna som under avtalsförhållandet agerar klanderfritt med beaktande av vad som skäligen kan krävas av en näringsidkare i branschen i ett avtalsförhållande med en konsument. Till omsorgskravet hör till exempel att uppdragstagaren skaffar tillräckliga uppgifter av beställaren om sådana omständigheter som berör tjänsten och som kan inverka på valet av metod för utförandet, men som beställaren kanske inte förstår att framföra på eget initiativ.

Omsorgskravet förutsätter också att beställaren det när avtalet ingås eller vid de föregående förhandlingarna underrättas om eventuella risker och andra möjliga följder som är negativa med tanke på det resultat beställaren önskar. Den som erbjuder en kosmetologtjänst bör till exempel berätta att huden i kundens ansikte kan rodna och svälla i flera dagar till följd av ansiktsbehandlingar.

I 1 mom. förutsätts det också att tjänsten utförs med beaktande av beställarens intresse. Det innebär att uppdragstagaren bör använda sin specialkunskap till nytta för beställaren genom att ge beställaren nödvändig handledning för att välja olika alternativ, utreda uppdragets ändamålsenlighet och utnyttja tjänsten samt i fråga om andra motsvarande omständigheter. Det lojalitetskrav som avses i bestämmelsen förutsätter också att beställarens ekonomiska intressen beaktas vid valet av olika metoder för utförandet samt att uppdragstagaren också annars vid planeringen av tjänsten undviker att orsaka beställaren onödiga kostnader.

Trots att utgångspunkten för bedömningen av kravet på yrkesskicklighet och omsorg är vad som vid tidpunkten i fråga bör betraktas som ett behörigt förfarande enligt en objektiv, allmän måttstock inom branschen, bör bedömningen också beakta omständigheterna i den specifika situationen och avtalets innehåll. Om beställaren till exempel trots uppdragstagarens råd har avgränsat sitt uppdrag så att det inte omfattar alla de åtgärder som förutsätts för det åsyftade slutresultatet, kan uppdragstagaren anses i agerat med yrkesskicklighet och omsorg trots att slutresultatet inte motsvarar förväntningarna. Ett undantag är yrkesutbildade personer i reglerade branscher såsom hälsovården, socialvården och småbarnspedagogiken, som ska iaktta reglerna för respektive bransch också om det förutsätter en metod för utförandet som avviker från beställarens önskemål.

I synnerhet i fråga om social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster är slutresultatet alltid osäkert trots att tjänsterna utförs på behörigt sätt. Enbart det att det önskade resultatet inte uppnås, till exempel att patienten inte blir bättre trots vård, bevisar inte att tjänsten utförts i strid med kraven i momentet. Vid social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogik kan det också vara fråga om omsorgstjänster för patienten eller klienten, som inte ens syftar till ett visst slutresultat. Huruvida kravet på yrkesskicklighet uppfylls kan då inte bedömas utifrån slutresultatet, utan utifrån om omsorgen som helhet varit ändamålsenlig.

Enligt 2 mom. bör tjänsten och de ämnen och tillbehör som används i den uppfylla de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Många sådana krav ställs i synnerhet på social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster. Det finns också bestämmelser om hur taxitrafiktjänster ska utföras. Det redogörs närmare för de bestämmelserna i avsnitt 2.4.

Bestämmelsen omfattar också olika slags bestämmelser och anvisningar som ges i standardiserings syfte, om de är av tvingande natur och inte enbart rekommendationer. Parterna kan inte genom avtal avvika från de krav som ställs i myndigheters anvisningar. Det finns skäl att notera att det omsorgskrav som avses i 1 mom. förutsätter att utöver myndigheters anvisningar också specialkunskap i branschen i fråga om en varas eller ett ämnes kvalitet beaktas.

Om inte något annat har avtalats, ska tjänsten dessutom till sina egenskaper överensstämma med det som beställaren i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst. En enskild beställares personliga förväntningar ska inte ha avgörande betydelse enligt bestämmelsen, utan bedömningen ska baseras på en allmän uppfattning om tjänstens innehåll.

Avtalsparterna kan avtala om kvaliteten på de ämnen och tillbehör som ska användas i tjänsten, till exempel om att ett ämne som används i tjänsten är av lägre kvalitet än vanligt förutsatt att det ändå uppfyller de krav som ställs på det i en lag eller en myndighets föreskrift. Om uppdragstagaren måste skaffa de ämnen och tillbehör som behövs för att tjänsten ska kunna utföras och något annat inte har avtalats, ska också deras egenskaper vara av normal god kvalitet.

Om uppdragstagaren ska skaffa ett ämne eller tillbehör som behövs för tjänsten ansvarar för dess kvalitet, trots att uppdragstagaren har valt ämnet eller tillbehöret med yrkesskicklighet och omsorg. Det föreligger ett fel i tjänsten, om ett ämne eller tillbehör visar sig vara av bristfällig kvalitet till exempel till följd av ett dolt tillverkningsfel. Det kan då inte anses ha varit av sådan god kvalitet som avses i bestämmelsen.

Vad beställaren har rätt att förutsätta i fråga om yrkesskicklighet och tjänstens kvalitet beror också på hurdana uppgifter uppdragstagaren har gett till exempel vid marknadsföringen av tjänsten.

5 §. Upplysningsskyldighet. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens upplysningsskyldighet i vissa situationer. Också i speciallagar för vissa branscher föreskrivs det om skyldigheten för uppdragstagaren att upplysa om de omständigheter som anges i paragrafen.

Om det när avtalet ingås eller efter det visar sig att tjänsten uppenbarligen inte är ändamålsenlig för beställaren med beaktande av priset på tjänsten, riskerna i samband med tjänsten eller andra särskilda omständigheter, ska uppdragstagaren enligt *1 mom.* utan dröjsmål underrätta beställaren om detta. Uppdragstagaren ska också underrätta beställaren, om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse.

Upplysningsskyldigheten uppkommer till exempel om det är sannolikt att tjänsten inte lyckas på önskat sätt eller att dess resultat är onyttigt eller förknippat med fara för beställarens hälsa. Uppdragstagaren ska till exempel underrätta beställaren om det visar sig att en yrkesutbildning som beställaren söker till inte ger den yrkeskompetens beställaren antagit.

Upplysningsskyldighet uppkommer också om det är uppenbart att tjänsten av ekonomiska skäl inte kommer att vara ändamålsenlig för beställaren. Som exempel kan nämnas en situation när det i samband med en dyr kosmetisk åtgärd framkommer att den nytta konsumenten får av den är försumbar i förhållande till priset. I fråga om reglerade tjänster ska beställaren också underrättas om det till följd av de bestämmelser som gäller tjänsten inte är möjligt att utföra den på det sätt beställaren önskar.

Upplysningsskyldigheten enligt momentet förutsätter också att uppdragstagaren vid behov underrättar beställaren om att de ämnen och tillbehör beställaren skaffat inte lämpar sig för det planerade syftet.

Enligt momentet ska uppdragstagaren också underrätta beställaren, om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse. Beställarens grundade antaganden om tjänstens pris beror bland annat på vad motsvarande tjänster vanligen kostar, samt i synnerhet på vilka uppgifter som framförts i marknadsföringen och innan avtalet ingicks. Bestämmelser om angivande av konsumentnyttigheters pris i marknadsföringen och innan avtalet

ingås finns bland annat i 2 kap. 8 och 8 a § och 6 kap. 9 §, samt i statsrådets förordning om prisinformation vid marknadsföring av konsumtionsnyttigheter (553/2013). Enligt de bestämmelserna ska konsumenten när konsumentnyttigheter bjuds ut och innan avtalet ingås på ett klart och begripligt sätt ges information bland annat om nyttighetens totalpris inklusive skatter eller, om nyttigheten är av sådan art att exakt pris rimligen inte kan anges, grunderna för pris-sättningen. Väsentlig för fastställandet av upplysningsskyldighet är vilken information om priset faktiskt ges till beställaren. Det är irrelevant om information har lämnats för att fullgöra skyldigheten enligt lag eller inte.

Vad som kan betraktas som ett betydligt högre pris enligt momentet beror på omständigheterna och på prisnivån för tjänsten. Enligt bestämmelsen har det ingen betydelse vad det beror på att tjänsten blir dyrare än förutsett. Ibland kan dock det att det vid utförandet av tjänsten framgår att den förutsätter dyrare åtgärder än förutsett samtidigt innebära att hela tjänsten blir oändamålsenlig för beställaren.

Upplysningsskyldigheten enligt paragrafen kan inträda när avtalet ingås, efter det innan utförandet av tjänsten inletts eller först när tjänsten utförs.

Vid bedömningen av förutsättningarna för upplysningsskyldigheten bör uppdragstagaren bedöma frågan ur beställarens perspektiv. Det är då väsentligt vad som vanligen är befogat ur beställarens perspektiv i en motsvarande situation. Dessutom bör också eventuella särskilda omständigheter som berör den aktuella beställaren beaktas, om uppdragstagaren känner till dem till exempel till följd av diskussioner vid avtalsförhandlingarna eller beställarens förfrågningar.

Upplysningsskyldighet uppkommer om det är uppenbart att tjänsten inte kommer att vara ändamålsenlig för beställaren eller kommer att bli avsevärt dyrare än förväntat. Beställaren kan hänvisa till denna bestämmelse endast om en omsorgsfull uppdragstagare redan när avtalet ingicks eller tjänsten utfördes borde ha märkt att det sannolikt inte lönar sig att utföra tjänsten eller att den blir klart dyrare än förväntat. Om detta kan upptäckas först när tjänsten har utförts, kan beställaren inte hänvisa till denna bestämmelse. Om en prisuppskattning getts för tjänsten, tillämpas 25 § 2 mom. på överskridandet av den.

Enligt 2 mom. får uppdragstagaren inte utföra tjänsten, om inte beställaren efter att ha fått den underrättelse som avses i 1 mom. uttryckligen meddelar att han eller hon i vilket fall som helst vill att tjänsten ska utföras. Om det att tjänsten inte är ändamålsenlig för beställaren framkommer först vid utförandet av tjänsten och det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte kan begäras tillstånd av beställaren att fortsätta utförandet av tjänsten, får uppdragstagaren fortsätta utföra tjänsten, om denne har särskilda skäl att anta att beställaren ändå vill att tjänsten ska utföras. I fråga om social- och hälsovårdstjänster krävs det dessutom för att tjänsten ska fortsätta att det ligger i klientens intresse, och i fråga om hälso- och sjukvårdstjänster att det är medicinskt motiverat.

Momentets syfte är att förhindra att beställaren utan uttryckligt medgivande orsakas sådana kostnader som inte medför motsvarande nytta eller som beställaren inte är beredd på. Bestämmelsens syfte är också att förhindra att beställaren eller tjänstemottagaren om tjänsten fortsätter utan eget medgivande blir tvungen att ta en sådan risk som han eller hon inte är beredd på eller inte hade tagit om den varit känd.

Undantagsbestämmelsen i momentet kan endast bli tillämplig om uppdragstagaren har särskilda skäl att anta att beställaren vill att tjänsten ska utföras trots att kostnaderna eller kostnadsrisken för tjänsten växer, och hans eller hennes tillstånd att fortsätta utförandet inte kan begäras. Eftersom beställaren eller tjänstemottagaren vanligen är närvarande när tjänster som riktar sig till

personer utförs, är det exceptionellt i fråga om sådana tjänster som avses i kapitlet att hans eller hennes tillstånd att utföra tjänsten inte kan begäras i situationer som avses i 1 mom. Till exempel vid utförandet av en medicinsk åtgärd som förutsätter att patienten sövs ned kan det dock framkomma att den planerade åtgärden är förknippad med större risk än vad som förutsetts och meddelats beställaren, men beställaren, tjänstemottagaren eller dennes laglige företrädare kan trots det önska att åtgärden utförs.

En tjänst kan också utföras åt någon annan än beställaren. Enligt det föreslagna 1 § 3 mom. tillämpas bestämmelsen om beställaren i 5 § också på denna person. Därför ska beställaren och i fråga om tjänstens innehåll även den person åt vilken tjänsten utförs underrättas i enlighet med paragrafen. Också ett tillstånd enligt 2 mom. ska fås av dem bägge. En tjänstemottagare som till följd av sin ålder eller sitt hälsotillstånd är i en sådan ställning att han eller hon inte förmår fatta beslut för egen del, räcker det att beställaren och tjänstemottagarens lagliga företrädare underrättas och ger sitt tillstånd.

6 §. Tilläggsåtgärder. I paragrafen föreskrivs det om vidtagandet av tilläggsåtgärder som inte hör till uppdraget.

Uppdragets omfattning beror i regel på innehållet i och tolkningen av avtalet mellan parterna. Saken påverkas också av kravet på yrkesskicklighet och omsorg för uppdragstagaren. I avtalet kan det detaljerat anges vilka åtgärder uppdraget omfattar. Uppdragets omfattning kan då vanligen lätt konstateras, liksom vilka åtgärder som utgör tilläggsåtgärder. Definitionen är dock inte alltid avsedd att vara uttömmande, trots att innehållet i uppdragstagarens prestationsskyldighet specificeras relativt noggrant. Parterna kan ha förutsatt att uppdraget också ska omfatta sådana mindre, kompletterande åtgärder som inte uttryckligen nämns, men som vanligen ingår i de åtgärder som nämns i avtalet.

Om det vid utförandet av tjänsten framkommer behov av åtgärder som inte omfattas av uppdraget, men som det är ändamålsenligt att utföra i samma sammanhang, får uppdragstagaren enligt huvudregeln i 1 mom. endast utföra tilläggsåtgärden om beställaren har gett tillstånd till det. Om det är oklart vilka åtgärder uppdraget omfattar, bär uppdragstagaren risken för att utan beställarens tillstånd vidta åtgärder som uppenbart inte omfattas av uppdraget.

Tilläggsåtgärdernas ändamålsenlighet bör bedömas ur beställarens perspektiv och utifrån en typisk beställares intressen. Tilläggsåtgärdernas nödvändighet bör framför allt bedömas utifrån om de är nödvändiga eller rationella med beaktande av vad beställaren kan anses ha eftersträvat med tjänsten.

Det är avgörande för ändamålsenlighetsbedömningen om det är rationellt att vidta tilläggsåtgärderna i samma sammanhang som de åtgärder som hör till uppdraget. Vid bedömningen av tilläggsåtgärdernas ändamålsenlighet bör i synnerhet omständigheter som berör beställarens hälsa och säkerhet beaktas. Dessutom bör ekonomiska omständigheter beaktas, såsom hur stor kostnadsinbesparingen blir för beställaren om tilläggsåtgärderna vidtas i samband med den överenskomna åtgärden jämfört med att de måste vidtas separat senare.

Trots att huvudregeln enligt 1 mom. är att tillstånd ska begäras för tilläggsåtgärder, får uppdragstagaren enligt 2 mom. utan beställarens tillstånd vidta en sådan tilläggsåtgärd som inte kan skjutas upp utan att äventyra personens hälsa eller välfärd om det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte av beställaren kan begäras tillstånd till en tilläggsåtgärd vid utförandet av tjänsten. Enligt momentet får uppdragstagaren också vidta andra tilläggsåtgärder, om denne har särskilda skäl att anta att beställaren vill att åtgärden vidtas samtidigt och att de kostnader som tas ut för åtgärden är ringa i förhållande till det avtalade priset för tjänsten.

Med beaktande av karaktären hos tjänster som riktar sig till en person är det vanligen möjligt att begära tillstånd. Om en tjänst utförs för någon annan än beställaren, bör tillstånd vanligen begäras såväl av beställaren som av den person åt vilken åtgärden utförs eller dennes laglige företrädare.

En uppdragstagare som vidtar tilläggsåtgärder i enlighet med paragrafen har rätt att ta ut en avgift för dem enligt sin normala tariff.

Bestämmelserna om fel i tjänsten tillämpas också på tilläggsåtgärder.

Påföljder vid dröjsmål med en tjänst

7 §. Rätt att hålla inne betalningen. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt att hålla inne betalningen om tjänsten fördröjs på grund av uppdragstagaren.

En del tjänster som riktar sig till personer betalas helt eller delvis före tjänsten utförs och en del först sedan tjänsten utförts. Eftersom en del tjänster baseras på avtal som är i kraft en viss tid eller tills vidare, kan det vara överenskommet att betalning för tjänsten ska ske vid vissa tidpunkter, till exempel månatligen antingen i förskott eller i efterhand. Rätten enligt paragrafen att hålla inne betalningen kan bli aktuell till exempel om utförandet av tjänsten till följd av dröjsmål hos uppdragstagaren inte slutförts när avgiften förfaller till betalning, eller i fråga om kontinuerliga tjänster om någon delprestation har fördröjts innan en ny rat förfaller till betalning. Beställaren har rätt att hålla inne betalningen av den avgift som förfallit tills den överenskomna prestationen sker.

Enligt bestämmelsen har beställaren dock inte rätt att hålla inne ett belopp som uppenbart överstiger vad denne har rätt att kräva på grund av dröjsmålet. Beställaren kan ha rätt att kräva prisavdrag enligt 9 §, häva avtalet delvis eller helt enligt 10 § eller kräva skadestånd enligt 11–13 § på grund av dröjsmålet. Om beställaren till följd av dröjsmål hos uppdragstagaren har rätt att häva avtalet, får den del av betalningen som beställaren får hålla inne inte vara oproportionerlig i förhållande till prisandelen för de åtgärder som blivit utförda.

Om beställaren utnyttjar sin rätt att hålla inne betalningen på grund av dröjsmål hos uppdragstagaren, är det inte fråga om ett betalningsdröjsmål hos beställaren. Uppdragstagaren har därför inte rätt till dröjsmålsränta för den tid betalningen har skjutits upp med stöd av bestämmelsen, och inte heller rätt att häva avtalet på grund av betalningsdröjsmål.

8 §. Beställarens rätt att kräva att avtalet fullgörs. I 1 mom. föreskrivs det om beställarens rätt att kräva fullgörelse av avtalet samt om begränsningar i den rätten. Utgångspunkten är att beställaren vid dröjsmål behåller rätten att kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet. Uppdragstagaren kan endast befrias från sin prestationsskyldighet om det finns ett oövervinneligt hinder för fullgörelse eller om fullgörandet av avtalet skulle kräva uppoffringar som är oskäligen i förhållande till den betydelse som fullgörandet av avtalet har för beställaren. Vid bedömningen av prestationens betydelse för beställaren bör det bland annat beaktas hurdana möjligheter beställaren har att få ersättning för prestationen från annat håll.

Bestämmelsen innebär inte att uppdragstagaren, om ett sådant hinder som avses i bestämmelsen uppkommer, har rätt till en förlängning av prestationstiden som motsvarar hindrets varaktighet medan beställaren är bunden till avtalet. Eftersom rätten för beställaren att häva avtalet enligt 10 § i kapitlet inte beror på skälet till fördröjningen, har beställaren också vid prestationshinder rätt att utnyttja sin hävningsrätt.

Om hindret eller oskäligheten upphör inom rimlig tid, får beställaren enligt 2 mom. dock kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet.

Enligt 3 mom. förlorar beställaren sin rätt att kräva att avtalet ska fullgöras, om denne dröjer oskäligt länge med att framställa yrkandet.

9 §. Prisavdrag. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt till prisavdrag om en tjänst av engångsnatur fördröjs. Med en tjänst av engångsnatur avses vanligen en tjänst som utförs på en gång. Också en sådan tjänst kan dock anses vara av engångsnatur, som det är ändamålsenligt att utföra i flera delar för att det överenskomna resultatet ska nås. Till exempel en tatuering som bör utföras under flera besök kan betraktas som en tjänst av engångsnatur.

Om det har avtalats om en tidpunkt för utförandet av en tjänst av engångsnatur och tjänsten utförs för sent, har beställaren under vissa förutsättningar rätt att av uppdragstagaren kräva ett prisavdrag som motsvarar dröjsmålet. En förutsättning är att dröjsmålet med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter kan betraktas som väsentligt. Tröskeln för prisavdrag motsvarar tröskeln för hävning enligt 10 §. Vad som avses med tjänstens art och övriga omständigheter beskrivs närmare i motiveringen till 10 §.

För konsumenten kan det till exempel vara nödvändigt att få en tjänst som riktar sig till personen vid en viss tidpunkt, så att en eventuell hävningsrätt i praktiken inte är ett användbart rättsskyddsmedel för konsumenten. Å andra sidan kan dröjsmålen medföra tidsspillan och annat förfång för konsumenten, som dock kanske inte är en sådan skada som ersätts. Bestämmelsens syfte är att ge konsumenten ett nytt rättsskyddsmedel bland annat för sådana situationer. Prisnedsavdraget är alltså inte en ersättning för skadan, utan en gottgörelse för att uppdragstagarens prestation inte överensstämmer med vad som avtalats.

I konsumentskyddslagen finns i nuläget inga bestämmelser om rätt till prisavdrag på grund av dröjsmål. Inom många servicebranscher är mindre dröjsmål vanliga. En läkares mottagningstid kan till exempel fördröjas med en kvarttimme om undersökningen av föregående patient räcker längre än uppskattat, eller i en restaurang kan man bli tvungen att vänta en stund på att ett bord blir ledigt och städas upp efter föregående gäster. Man kan bli tvungen att vänta längre än så på att en konsert ska börja. Vanligen kan konsumenten i fråga om sådana tjänster bereda sig på att utförandet av tjänsten inte inleds på minuten vid den överenskomna tidpunkten. Den prisavdrag som avses i bestämmelsen kommer endast i fråga om dröjsmålen med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter kan betraktas som väsentligt. Rätten till prisavdrag på grund av dröjsmålen påverkas inte av om den försenade tjänsten i sig är felfri.

Prisavdragets belopp ska motsvara dröjsmålet. Vad det innebär i det enskilda fallet beror på tjänstens art och pris, dröjsmålets längd samt andra omständigheter. Dock är det klart att prisavdraget inte kan bestämmas schematiskt genom att den tid som reserverats för tjänsten jämförs med dröjsmålets längd. Det är också klart att prisavdraget inte får leda till att beställaren inte har någon skyldighet att betala ens för en del av en tjänst som utförts för sent. Vid bedömningen av prisavdragets belopp bör det också beaktas om konsumenten har motsvarande nytta av den försenade tjänsten som om tjänsten hade utförts vid den avtalade tidpunkten. Om endast en del av de separata prestationer som ingår i avtalet fördröjs, kan prisavdraget endast beröra de prestationerna. Också de negativa följderna av fördröjningen för beställaren bör beaktas vid bedömningen av prisavdragets belopp.

I enlighet med vad som sägs ovan tillämpas bestämmelsen endast på tjänster av engångsnatur. Dröjsmål med kontinuerliga eller upprepade tjänster som baseras på avtal som är i kraft tills vidare kan komma att bedömas om fel enligt 15 §.

10 §. Hävning. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt att häva avtalet på grund av dröjsmål hos uppdragstagaren.

Enligt *1 mom.* får beställaren häva avtalet på grund av dröjsmål hos uppdragstagaren, om avtalsbrottet är väsentligt med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter. Bestämmelsens ordalydelse avviker från motsvarande ordalydelse i 8 kap. så att tjänstens art och övriga omständigheter uttryckligen nämns som grunder för bedömningen av avtalsbrottets väsentlighet. Bedömningen av dröjsmålets väsentlighet utgår från dröjsmålets betydelse för beställaren. Tjänster som riktar sig personer är av väldigt olika slag, och betydelsen av ett dröjsmål av samma längd varierar avsevärt beroende på tjänstens art. Dessutom bör också andra omständigheter beaktas vid bedömningen av dröjsmålets väsentlighet. Om en konsument ska bli festsminskad för en tillställning som börjar om några timmar, kan en halvtimmes dröjsmål hos kosmetologen vanligen ha större betydelse än om avsikten är att få en ansiktsbehandling före en stressfri hemmakväll. I fråga om kontinuerliga tjänster bör vid bedömningen av dröjsmålets väsentlighet dessutom beaktas om ett dröjsmål med en enskild deltjänst är väsentligt i förhållande till tjänstehelheten och om motsvarande dröjsmål inträffat tidigare eller om dröjsmålet kan förväntas upprepas också för kommande prestationer. Det bör också beaktas om uppdragstagaren borde ha förstått att dröjsmålet är väsentligt för beställaren. Däremot har skälet till dröjsmålet ingen betydelse för beställarens hävningsrätt.

Om beställaren vill, kan denne förelägga uppdragstagaren en bestämd tilläggstid för utförande av tjänsten. Om beställaren har förelagt uppdragstagaren en tilläggstid för utförande av tjänsten och den inte är oskäligt kort, får beställaren enligt *2 mom.* häva avtalet om tjänsten inte utförs inom tilläggstiden.

Inom den tilläggstid beställaren förelagt har beställaren vanligen inte rätt att häva avtalet med hänvisning till ett väsentligt avtalsbrott. Enligt bestämmelsen är det dock tillåtet att häva avtalet innan tilläggstiden löpt ut, om uppdragstagaren meddelar att denne inte kommer att fullgöra avtalet inom denna tid.

Om beställaren inte förelagt uppdragstagaren någon tilläggstid, får beställaren häva avtalet om tjänsten inte utförs inom skälig tid efter det att denne krävde att avtalet fullgörs. Bestämmelsen har betydelse i synnerhet om en exakt tidpunkt för utförandet inte har avtalats och det inte är entydigt när dröjsmålet inträder. Om beställaren har förväntat sig en prestation inom en tid som denne ansett skälig och krävt att avtalet ska fullgöras, får uppdragstagaren inte förbli passiv utan ska antingen utföra tjänsten inom skälig tid eller avtala med beställaren om en exakt tidpunkt för utförandet.

Enligt *3 mom.* får beställaren häva avtalet omedelbart, om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att försenas väsentligt. Beställaren behöver då inte vänta tills dröjsmålet har inträffat.

Om en avsevärd del av tjänsten har utförts, har beställaren enligt *4 mom.* rätt att häva avtalet endast beträffande den återstående delen av tjänsten. Utgångspunkten är att beställaren ska betala fullt pris för den tjänst som redan utförts. Vid bedömningen av det pris som ska betalas för den utförda tjänsten bör det dock beaktas om beställaren haft full nytta som motsvarar priset av den tjänst som redan utförts. Bedömningen bör ske i det enskilda fallet med beaktande av tjänstens art och andra omständigheter. Om syftet med tjänsten är väsentligt förfelat genom dröjsmålet, har beställaren dock rätt att häva avtalet i sin helhet. Om prestationen då inte kan återlämnas, ska beställaren till uppdragstagaren betala en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren. Det är möjligt att värdet för beställaren av den prestation som inte kan återlämnas inte motsvarar kostnaderna för uppdragstagaren. I fråga om tjänster som riktar sig

till personer är det vanligen inte möjligt att återlämna prestationen ens delvis. Om avtalet till exempel berör en tjänst som utförs i flera omgångar, ska fullt pris betalas för de prestationer som skett enligt avtal. Om avtalet till exempel gäller en helhet på fem massagebehandlingar och de två sista behandlingarna fördröjs väsentligt, får uppdragstagaren vanligen fakturera fullt pris för tre behandlingar. Om det förväntade resultatet av massagetjänsten helt eller delvis förblir ouppnått därför att en del av behandlingarna fördröjs, har dock prestationen inget värde eller mindre än fullt värde för beställaren. I fråga om en utbildning vars syfte är att ge beställaren en viss yrkesskicklighet är det likaså möjligt att den undervisning som meddelats innan avtalet hävdades inte har något värde för beställaren.

11 §. Rätt till skadestånd. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens skadeståndsskyldighet för en person-, sak- och förmögenhetsskada som orsakats beställaren till följd av dröjsmål med tjänsten.

Enligt *1 mom.* har beställaren rätt till ersättning för den skada denne lider genom uppdragstagarens dröjsmål, om inte uppdragstagaren visar att dröjsmålet beror på ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna heller inte skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits. Enligt paragrafen består uppdragstagarens ansvar i huvudsak av ett kontrollansvar. Det innebär att skadeståndsskyldigheten uppkommer oavsett om dröjsmålet eller skadan beror på vårdslöshet hos uppdragstagaren.

Om dröjsmålet har berott på ett sådant hinder utanför uppdragstagarens kontroll som beskrivs i paragrafen, kan uppdragstagaren dock gå fri från skadeståndsansvar. Befrielse från skadeståndsansvar förutsätter att uppdragstagaren visar att alla förutsättningar enligt momentet uppfylls.

För att gå fri från skadeståndsansvar ska uppdragstagaren visa att dröjsmålet beror på en omständighet som förhindrar fullgörandet av avtalet i tid. Att det blir svårare eller dyrare än förutsätt att fullgöra avtalet befriar inte uppdragstagaren från skadeståndsskyldighet. Å andra sidan förutsätts det inte heller i bestämmelsen att prestation i tid har blivit helt omöjlig såväl för uppdragstagaren som för vilken annan tjänsteleverantör som helst. Som ett hinder enligt bestämmelsen kan också sådana omständigheter betraktas som inte direkt gör prestationen omöjlig, men till den grad exceptionellt belastande att de objektivt sett faktiskt kan anses hindra prestationen. De andra förutsättningarna för befrielse från ansvar enligt paragrafen innebär å andra sidan att det endast är möjligt att framgångsrikt hänvisa till en viss typ av hinder för att undgå skadeståndsansvar.

Skälen till ett hinder för fullgörande av ett avtal vara av många olika slag. Exempelvis en eldsvåda eller vattenskada i lokalerna, ett elavbrott till följd av en storm eller en trafikolycka eller ett plötsligt insjuknande som drabbat den som ska utföra tjänsten kan hindra att tjänsten utförs vid den avtalade tidpunkten. Sådana händelser är dock en befrielsegrund endast under förutsättning att de faktiskt hindrar uppdragstagaren från att fullgöra avtalet vid den avtalade tidpunkten och det inte heller skäligen kan förutsättas att uppdragstagaren undviker eller övervinner hindret. En eldsvåda i lokalerna kan till exempel vara en befrielsegrund endast om det inte är möjligt att flytta utförandet av den avtalade tjänsten till en annan av uppdragstagarens lokaler. Det är inte heller säkert att uppdragstagaren undgår skadeståndsskyldighet om hindret för prestationen är sådant att uppdragstagaren borde ha varit förberedd på det.

Enligt momentet förutsätter befrielse från skadeståndsskyldighet dessutom att det hinder som orsakat dröjsmålet är utanför uppdragstagarens kontroll. Sådana omständigheter som kan anses ligga inom uppdragstagarens kontroll leder alltid till skadeståndsansvar för uppdragstagaren.

Exempelvis sådana omständigheter som har samband med uppdragstagarens anställdas verksamhet eller sådana personers verksamhet för vilkas verksamhet uppdragstagaren ansvarar omfattas alltid av uppdragstagarens ansvar.

Också sådana omständigheter är inom uppdragstagarens kontroll, som direkt eller indirekt beror på dennes egna åtgärder eller verksamhet, det vill säga som kan kontrolleras eller påverkas genom planeringen, organiseringen och övervakningen av den egna verksamheten. Uppdragstagaren undgår alltså inte skadeståndsansvar om skälen till avtalsbrottet har samband med det sätt på vilket företaget sköts.

Som befrielsegrund kan till exempel inte heller åberopas ett sådant hinder för prestation som beror på att uppdragstagarens personalresurser är underdimensionerade för de avtalade tjänsternas omfattning och kravnivå.

Enligt 1 mom. krävs det också för befrielse från skadeståndsskyldighet att hindret är sådant som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks. Förutsebara omständigheter som försvårar prestationen ska beaktas när avtalet görs upp också när de ligger utanför uppdragstagarens kontroll. Till exempel genom att avtala om att tjänsten ska utföras vid en senare tidpunkt kan uppdragstagaren undgå följderna av att ett hinder eventuellt inträffar före den avtalade tidpunkten för utförandet.

Det beror på rådande omständigheter och tjänstens innehåll vilka händelser som ska beaktas när avtalet ingås. En viss tjänst kan vara förknippad med ofta förekommande och typiska risker, som uppdragstagaren alltid ska beakta. Ovanligare och mer långsökta händelser ska endast beaktas om det finns en akut risk för att en sådan händelse kommer att inträffa och förhindra prestationen.

Befrielse från skadeståndsansvar förutsätter också att uppdragstagaren inte skäligen hade kunnat undvika eller övervinna hindret eller dess följder. Att undvika ett hinder för prestation kan vara möjligt antingen genom att på förhand vidta åtgärder för att förhindra en händelse som äventyrar fullgörandet av avtalet eller för att undvika följderna av en sådan händelse, eller genom att försöka korrigera följderna av en sådan händelse sedan den inträffat.

Åtgärder för att förhindra följderna av prestationshindret kan främst bli aktuella för att förhindra typiska eller förutsebara följder av hinder för prestation. Uppdragstagaren kan alltså inte hänvisa till ett sådant hinder för prestation som uppdragstagaren skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks. Uppdragstagaren bör också vidta skäligen åtgärder för att undvika sådana hinder för prestation som är utanför uppdragstagarens kontroll och som inte ännu kunde förutses när avtalet ingicks.

Uppdragstagaren ska också i mån av möjlighet sträva efter att övervinna händelser som redan inträffat. Om det till exempel visar sig att avtalet inte kan fullgöras på det sätt uppdragstagaren avsett, ska uppdragstagaren utnyttja de alternativa åtgärder som står till buds för att fullgöra sin prestationsskyldighet. Alltid är det dock inte möjligt att övervinna följderna av en händelse som redan inträffat. Avtalets innehåll kan vara sådant att det efter det som hänt inte längre finns några alternativa möjligheter att fullgöra avtalet. Händelsen kan också vara sådan att den definitivt gör det omöjligt att undvika ett dröjsmål. En uppdragstagare som inte har kunnat undvika händelsen och inte kan övervinna dess följder kan enligt momentet undgå skadeståndsskyldighet. I annat fall kan uppdragstagaren undgå skadeståndsskyldighet endast om uppdragstagaren vidtagit alla skäligen åtgärder för att trots hindret kunna fullgöra avtalet.

Omständigheter som hindrar att avtalet fullgörs i tid har ofta en temporär inverkan på uppdragstagarens möjligheter att fullgöra avtalet. Vanligen gäller befrielsen från skadeståndsskyldigheten endast den tid under vilket hindrets effekt varar. Om situationen förändras så att förutsättningarna för ansvarsfrihet inte längre uppfylls, undgår uppdragstagaren skadeståndsskyldighet endast i fråga om en sådan skada som har orsakats beställaren medan förutsättningarna för ansvarsfrihet förelåg.

Ett hinder för prestation som inträffar först efter att uppdragstagaren redan fördröjts av något annat skäl befriar inte uppdragstagaren från skadeståndsskyldighet, om inte hindret har påverkat fullgörandet av avtalet ifall avtalet ursprungligen hade fullgjorts i tid.

Enligt momentet omfattar skadeståndsskyldigheten person-, sak- och förmögenhetsskador som orsakats beställaren till följd av dröjsmålet. Personskador är till exempel försämrat hälsotillstånd till följd av att nödvändig sjukhusvård fördröjs, vilket bland annat kan leda till extra kostnader samt tillfälligt och bestående men. En sakskada kan till exempel orsakas av att den mat som varit avsedd att tillredas för en klient förstörs om en hemhjälp besök fördröjs. En förmögenhetsskada kan till exempel orsakas av att konsumenten till följd av dröjsmål hos uppdragstagaren måste beställa en ersättande, dyrare tjänst av en annan tjänsteleverantör.

I 2 mom. föreskrivs det om uppdragstagarens ansvar i situationer när uppdragstagarens dröjsmål beror på en tredje part som uppdragstagaren har anlitat för att helt eller delvis fullgöra avtalet, på en varuleverantör som uppdragstagaren har anlitat eller på någon annan i tidigare säljled.

Uppdragstagaren kan anlita en tredje part för att utföra en viss del av tjänsten eller anlita en tredje part för att bistå vid utförandet av tjänsten. Med varuleverantör enligt momentet avses en part av vilken uppdragstagaren skaffar en vara eller ett ämne som behövs för utförandet av tjänsten. Någon annan i tidigare säljled kan till exempel vara en importör eller tillverkare.

Om dröjsmålet beror på en sådan tredje part som anges i momentet, undgår uppdragstagaren skadeståndsansvar endast om såväl uppdragstagaren som den part som anges i momentet hade undgått ansvar enligt 1 mom. Det förutsätter alltså att det för den tredje partens del har förelegat ett sådant hinder för prestation som anges i 1 mom. och att det i sin tur leder till ett sådant hinder för uppdragstagaren som enligt 1 mom. befriar från ansvar. Om en varuleverantör till exempel bryter ett avtal med uppdragstagaren för att det blivit olönsamt och detta som utgångsläge leder till ett prestationshinder enligt 1 mom. för uppdragstagaren, är uppdragstagaren trots det skadeståndsskyldig inför beställaren eftersom varuleverantörens hinder inte uppfyller förutsättningarna enligt 1 mom.

Momentets syfte är att säkerställa att uppdragstagaren inte kan undgå skadeståndsansvar endast av det skälet att uppdragstagaren delvis eller helt har anförtrott en tredje part fullgörandet av avtalet.

Redan av 1 mom. kan det följa att uppdragstagaren inte kan undgå skadeståndsskyldighet i en situation när dröjsmålet beror på en part som uppdragstagaren anlitat för att bistå sig eller en varuleverantör. Eftersom organiseringen och övervakningen av fullgörandet av avtalet är inom uppdragstagarens kontroll, svarar uppdragstagaren för att utomstående biträden vid fullgörandet och varuleverantörer väljs på behöriga grunder och att deras prestation övervakas på behörigt sätt.

Enligt 3 mom. kan skadestånd som betalas på grund av en uppdragstagares dröjsmål jämkas, om det är oskäligt med beaktande av orsaken till dröjsmålet, beställarens eventuella medverkan till

skadan, skadevållarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter.

Med tanke på konsumentskyddet är det motiverat att en skada som orsakas av dröjsmål med tjänsten ersätts i sin helhet, och jämningsbestämmelsen ska endast tillämpas om det på de grunder som anges i momentet finns särskilda skäl för det. Jämkning av skadeståndet är exceptionellt, och enligt huvudregeln ska skadan ersättas i sin helhet. Det ska bedömas utifrån omständigheterna vid varje enskilt avtalsbrott om och i vilken mån det finns skäl att jämka skadeståndet. Vid bedömningen kan det till exempel beaktas om uppdragstagarens möjligheter att inverka på skälet till avtalsbrottet i praktiken har varit små. Beställaren eller någon annan för vilken tjänsten varit avsedd kan genom sin egen verksamhet medverka till uppkomsten eller omfattningen av en skada till följd av ett dröjsmål. Såväl i fråga om kontraktuellt som utomkontraktuellt ansvar är det vanligen möjligt att jämka skadeståndet på grund av den skadelidandes egen medverkan. Det vore oskäligt att uppdragstagaren ansvarade för skadan också till den del den kunnat undvikas om den skadelidande hade agerat på behörigt sätt.

Dessutom kan möjligheterna för den som orsakat skadan att förutse och förhindra skadan beaktas. Om avtalsbrottet till exempel leder till väldigt långsökta och oförutsedda skadeverkningar, kan skadeståndet jämkas.

Enligt 4 mom. kan dock ersättningen i fråga om en personskada inte jämkas på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

Bestämmelsen om medverkan i momentet avviker från motsvarande bestämmelse i skadeståndslagen, enligt vilken vållande av alla grader kan beaktas som faktorer som minskar skadeståndet för alla skadeslag. En så strikt bestämmelse om medverkan kan dock inte anses ändamålsenlig i fråga om personskador vid avtal om konsumenttjänster.

Den skadelidande kan anses ha förfarit uppsåtligt om denne har avsett att orsaka en följd eller ansett det säkert eller mycket sannolikt att så sker. Grov oaktsamhet ligger nära uppsåt. Oaktsamheten kan betraktas som grov, om den skadelidandes verksamhet uppvisar klar likgiltighet i förhållande till följderna eller medveten risktagning.

12 §. Ersättning för personskada. I paragrafen föreskrivs det om ersättning för personskador som orsakats av dröjsmål hos uppdragstagaren. Paragrafen kompletterar 11 §, där det föreskrivs om grunderna för uppdragstagarens ersättningsskyldighet.

Enligt 1 mom. bestäms ersättningen för en personskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål med tillämpning av de bestämmelser i skadeståndslagen om ersättning för personskada som anges i momentet. Enligt 5 kap. 2 § i skadeståndslagen har den som tillfogats en personskada rätt till ersättning för nödvändiga sjukvårdskostnader och andra nödvändiga utgifter, inkomstförlust, sveda och värk och andra tillfälliga men samt bestående men. Närmare bestämmelser om hur ersättningen för inkomstförlust bestäms finns i 2 a och 2 b § i skadeståndslagen. I 2 c § föreskrivs det om de omständigheter som ska beaktas när ersättningen för sveda och värk och andra tillfälliga men bestäms. I 2 d § föreskrivs det om ersättning för vården för den som tillfogats en personskada och om den ersättning för nödvändiga kostnader och inkomstförlust som ska betalas till dennes närstående. Om begravningen av någon som har omkommit och om ersättning för begravningskostnaderna föreskrivs det i 3 §, och om ersättning för förlust av underhåll för personer som för sin försörjning varit beroende av den omkomne i 4 §. I 5 kap. 7 § föreskrivs det om betalning av ersättning för inkomstförlust samt av ersättning för tillfälligt eller bestående men som periodisk ersättning eller engångsersättning. I 5 kap. 8 § föreskrivs det om

förändringar i de omständigheter som utgjort grund för bestämmande av vissa ersättningar eller för det sätt på vilket de betalas. På personskador som ersätts enligt denna lag tillämpas dessutom 7 kap. 3 § i skadeståndslagen, enligt vilken rätten till ersättning för sveda och värk och andra tillfälliga men, för bestående men och för lidande upphör, om den skadelidande avlider innan ett ersättningsyrkande har framställts.

Till skillnad från sak- och förmögenhetsskador ersätts en personskada som orsakas av ett dröjsmål endast för beställaren, inte för beställarens familjemedlemmar. De ersättningar som avses i 5 kap. 2 d, 3 och 4 § i skadeståndslagen betalas dock till de personer som avses i de bestämmelserna, vilka vanligen är den skadelidandes familjemedlemmar.

Av de skäl som anges i avsnitt 4.1.4 i den allmänna motiveringen inbegriper de personskador som ska ersättas i enlighet med den föreslagna bestämmelsen inte sådan ersättning som enligt 5 kap. 4 a § i skadeståndslagen ska betalas till närstående för det lidande som ett dödsfall orsakat och inte heller andra ersättningar som enligt 4 b § i den lagen betalas till den omkomnes närstående.

Vid fastställandet av ersättningen iakttas allmänna skadeståndsrättsliga principer, såsom principen om full ersättning, berikningsförbudet och skyldigheten att minimera skadan. Med principen om full ersättning avses att ersättningens belopp ska vara så stort att den skadelidande försätts i samma ekonomiska ställning som denne skulle ha varit i om skadan inte alls hade inträffat. Med berikningsförbudet avses att den skadelidande inte heller ska dra nytta av skadehändelsen. Dessutom dras eventuella utgifter som sparats in till följd av skadan av från ersättningen. Med skyldigheten att minimera skadan avses att också den skadelidande ska agera så att skadan blir så liten om möjligt.

I kapitlet ingår inga närmare bestämmelser om grunderna för bestämmande av ersättning för immateriella skador. Inom skadeståndsrätten fastställs ersättningar för immateriella skador vanligen med hjälp av rekommendationerna av delegationen för personskadeärenden i fråga om tillfälliga men och trafikskadenämndens normer och anvisningar i fråga om bestående men. Invaliditetsklassen för bestående men bestäms med hjälp av statsrådets förordning om invaliditetsklassificeringen enligt lagen om olycksfall i arbetet och om yrkessjukdomar (768/2015).

13 §. Ersättning för sak- och förmögenhetsskada. I paragrafen föreskrivs det om ersättning för sak- och förmögenhetsskador som orsakats av ett dröjsmål med en tjänst. Med förmögenhetsskada avses en ren förmögenhetsskada, som inte har samband med en person- eller sakskada. Paragrafen kompletterar 11 §, där det föreskrivs om grunderna för ersättningsskyldigheten.

Enligt 1 mom. bestäms ersättningen för en sakskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål med tillämpning av 5 kap 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom. Enligt skadeståndslagen ska vid sakskada ersättas kostnaderna för reparation av saken och andra omkostnader till följd av skadan samt värdeminskning och därtill minskning i inkomst eller uppehälle. Ersättningen för inkomstbortfall och andra skador till följd av avtalsbaserade skyldigheter begränsas dock i bestämmelserna om indirekt skada i 3 mom.

Enligt 2 mom. tillkommer samma rätt till ersättning för en sak- och förmögenhetsskada som beställaren enligt 11 § dennes familjemedlem, som lider skada på grund av dröjsmålet. Vem som i familjen till exempel sköter de åtgärder skadan till följd av dröjsmålet kräver och betalar de utgifter den medför har ingen betydelse för uppdragstagarens ansvar. Med beställarens familjemedlem avses beställarens anhöriga eller andra personer som bor i samma hushåll som denne. Formella familjeband har inte avgörande betydelse.

Enligt 3 mom. gäller uppdragstagarens skyldighet att ersätta en indirekt sak- och förmögenhets-skada som beställaren eller dennes familjemedlem lider endast om dröjsmålet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida. Enligt 1 punkten betraktas som indirekt skada för det första inkomstförlust som beställaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av avtalsbrottet.

Det är fråga om inkomstförlust till exempel om beställaren lider förlust av inkomst för att denne är tvungen att utebli från arbetet för att ge uppdragstagaren möjlighet att utföra tjänsten försenat eller att använda arbetstid för att reda ut dröjsmålet eller vidta de åtgärder det kräver.

Enligt 2 punkten betraktas som indirekt också en skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal. En indirekt skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal kan till exempel orsakas i en situation när en försenad taxi leder till att beställaren inte kan åka på en semesterresa som denne bokat, men ändå blir tvungen att betala resans pris eller en del av det.

Om en skada som avses i 1 eller 2 punkten beror på begränsande av en skada av annat slag, anses skadan enligt 4 mom. dock inte till denna del vara indirekt. För ersättning krävs då inte oaktsamhet hos uppdragstagaren, utan ersättningen bestäms enligt 11 §. Bestämmelsens syfte är att förhindra att beställaren försätts i en sämre position när han eller hon strävar efter att begränsa skadan på det sätt som den allmänna skadeståndsrättsliga principen förutsätter.

Också i fråga om sak- och förmögenhetsskador är utgångspunkten principen om full ersättning, det vill säga att den skadelidande genom ersättningen ska försättas i samma ekonomiska position som om uppdragstagaren hade fullgjort avtalet på rätt sätt. I fråga om sak- och förmögenhetsskador tillämpas också de andra allmänna skadeståndsrättsliga principer som det redogörs för i samband med 12 §.

Sådana skador som enligt 3 mom. inte ska betraktas som indirekta ska ersättas enligt en striktare ansvarsgrund än indirekta skador, och ersättning av dem förutsätter inte oaktsamhet hos uppdragstagaren. Indirekta skador som ersätts är till exempel olika utredningskostnader till följd av dröjsmålet, såsom telefon- och postkostnader. Om beställaren till följd av dröjsmålet till exempel blir tvungen att beställa tjänsten någon annanstans, utgör merkostnaden för det en direkt skada.

14 §. Meddelande om hävning, krav på prisavdrag och skadeståndskrav. I paragrafen föreskrivs det om beställarens skyldighet att meddela uppdragstagaren att denne häver avtalet eller vill kräva prisavdrag eller skadestånd.

Den föreslagna bestämmelsen avviker från 8 kap. 11 § såtillvida att beställarens anmälningsskyldighet också omfattar krav på prisavdrag enligt den föreslagna 9 §.

Så länge tjänsten inte utförts förlorar beställaren inte sin rätt att häva avtalet. Om tjänsten utförs för sent och beställaren i detta skede vill häva avtalet eller kräva prisavdrag eller skadestånd, förlorar beställaren den rätten om beställaren inte inom skälig tid efter det att tjänsten har avslutats meddelar uppdragstagaren att han eller hon häver avtalet eller vill kräva prisavdrag eller skadestånd. Vad som i ett sådant fall kan anses vara skälig tid beror bland annat på vilket slags tjänst avtalet gäller. Dessutom bör det beaktas att det ofta är viktigt för uppdragstagaren att så snabbt som möjligt få vet om avtalet hävs eller om krav på prisavdrag eller skadestånd.

Tjänstens beskaffenhet samt felaktig tjänst

15 §. Allmän bestämmelse om fel. I paragrafen föreskrivs det om när en tjänst ska anses felaktig.

Enligt paragrafen är tjänsten felaktig om den inte överensstämmer med det som avtalats eller om den inte uppfyller kraven enligt 4 § i fråga om utförande eller kvalitet. Enligt 4 § ska tjänsten utföras med yrkesskicklighet och omsorg samt med beaktande av beställarens intresse. Tjänsten och de ämnen och tillbehör som används i den bör dessutom uppfylla de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Enligt 4 § ska tjänsten dessutom till sina egenskaper överensstämma med det som beställaren i allmänhet har skäl att anta i samband med, om inte något annat har avtalats.

I motiveringen till 4 § redogörs närmare för kravet på yrkesskicklighet och omsorg samt för de andra omständigheter som ska beaktas vid bedömningen av fel i tjänsten.

Bedömningen av fel i tjänsten beror vanligen på vad som kan anses överenskommet mellan parterna om tjänstens beskaffenhet. Parterna kan ha definierat noggrant hurudana tjänstens innehåll eller kvalitet ska vara. Om tjänstens innehåll i avtalet bestäms i allmänna ordalag och inget annat har avtalats om tjänstens kvalitet, ska tjänsten till sina egenskaper överensstämma med det som beställaren i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst. Vad som kan anses överenskommet om tjänstens beskaffenhet kan utöver det uttryckliga avtalet också framgå av omständigheterna. Om tjänsten avviker från vad som avtalats, kan beställaren ha rätt att kräva felpåföljder också om tjänstens resultat objektivt sett inte är sämre än vad som beställts. Om en tatuering till exempel i och för sig utgör en högklassig tatuering åt beställaren men dess objekt inte är avtalsenligt, föreligger ett fel i tjänsten.

Om lagstadgade krav gäller för tjänsten, såsom till exempel för social- och hälsovårdstjänster, har avtalet ofta mindre betydelse vid bedömningen av fel i tjänsten. Tjänstens innehåll och kvalitet bestäms i stor utsträckning enligt de speciallagar som gäller den, och felbedömningen utgår från den standard som förutsatts i de lagarna om inte parterna särskilt har avtalat om en högre standard.

Enbart avvikelser från eventuella bestämmelser om lokaler eller krav på dimensionering av eller utbildning för personalen innebär dock inte som sådana en brist i tjänsten, om tjänsten ändå utförs enligt de innehålls- och kvalitetskrav som gäller för den samt med yrkesskicklighet och omsorg. Huruvida tjänsten utförts på behörigt sätt är en helhetsbedömning i det enskilda fallet. Om till exempel lokalkännedomen hos en person som erbjuder taxitjänster inte överensstämmer med kraven enligt 151 § i lagen om transportservice, men personen ändå med hjälp av navigator kan transportera kunden på behörigt sätt till destinationen, kan det anses att tjänsten utförts på behörigt sätt.

Av de allmänna avtalsrättsliga principerna följer att en sådan omständighet som beror på beställaren eller en orsak på beställarens sida inte kan anses utgöra ett fel i tjänsten. Om beställaren till exempel har gett uppdragstagaren felaktiga uppgifter om omständigheter som påverkar prestationen och uppdragstagaren inte borde ha misstänkt något eller kontrollera uppgifternas riktighet, kan det inte anses utgöra ett fel om resultatet inte överensstämmer med vad som avtalats. Det kan inte heller betraktas som ett fel att tjänstens resultat inte överensstämmer med vad som avtalats, om tjänstens resultat delvis också beror på beställarens egen aktivitet och tjänsten i och för sig utförts på behörigt sätt. Resultatet av motions- eller utbildningstjänster förutsätter till exempel vanligen betydande insatser också av beställaren själv. Också i fråga om upplevelsetjänster kan det delvis bero på beställaren själv om han eller hon får den förväntade tillfredsställelsen. Om uppdragstagarens prestation enligt en objektiv bedömning har varit behörig och överensstämt med vad som avtalats, kan det inte i och för sig anses föreligga ett fel för att beställaren är missnöjd med prestationen eller resultatet.

Det är karaktäristiskt för många tjänster som riktar sig till personer att tjänstens huvudsakliga mål inte är att uppnå ett visst resultat, utan att utföra själva tjänsten enligt de regler som gäller för den, med yrkesskicklighet och omsorg, såsom vård patienter vid sjukhus eller vård av barn vid barnhem. Därför kan uppdragstagaren i fråga om tjänster som riktar sig till personer inte alltid hållas ansvarig för tjänstens resultat, till exempel om patienten inte tillfrisknar. I fråga om social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster är slutresultatet alltid osäkert. I fråga om sådana tjänster kan enbart det att det önskade resultatet inte uppnås inte anses tyda på ett fel.

I fråga om tjänster som baseras på kontinuerliga avtal kan en följd av att en enskild prestation fördröjs vara att den del av tjänsten som utförs för sent blir värdelös för beställaren. I fråga om den prestationen har tjänsten då inte överensstämmt med vad som avtalats. Till den delen avviker tjänster som riktar sig till personer från tjänster som riktar sig till föremål och förmögenhet, som omfattas av tillämpningsområdet för 8 kap. Beställaren drar till exempel vanligen nytta av att ett föremål repareras, trots att det sker för sent. Om det däremot till exempel har avtalats att en person som bor i en servicebostad ska badas på fredagar och tisdagar och fredagens bad fördröjs så att den sker först på måndag, är nyttan av tjänsten för klienten liten. Därför är det motiverat i fråga om tjänster som riktar sig till personer att ett dröjsmål med en enskild prestation betraktas som ett fel i tjänster som baseras på ett kontinuerligt avtal, om prestationen i fråga när den fördröjs inte gynnar beställaren eller dess syfte i väsentlig mån blir ouppnått.

Enligt paragrafen har uppdragstagaren bevisbördan för att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg och för att de ämnen och tillbehör som använts i tjänsten uppfyller kraven i 4 § 2 mom. I egenskap av utförare av tjänsten och professionell inom branschen har uppdragstagaren de bästa förutsättningarna att visa att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg. Dessutom är uppdragstagaren till exempel i fråga om hälsovårdstjänster skyldig att anteckna uppgifter om vården. Beställaren har å sin sida bevisbördan om han eller hon åberopar att tjänsten inte utförts med beaktande av beställarens intresse på det sätt som förutsätts i 4 § 1 mom.

16 §. Uppgifter om tjänsten. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens ansvar för uppgifter som lämnas om tjänsten. Bestämmelsen berör uppdragstagarens ansvar för de uppgifter uppdragstagaren själv ger samt för de uppgifter en person i uppdragstagarens tjänst ger. Bestämmelsen berör också sådana uppgifter som någon annan i ett tidigare säljled ger eller som ges vid marknadsföringen av tjänsten. I paragrafen föreskrivs det också om uppdragstagarens ansvar vid underlåtelse att ge beställaren nödvändiga upplysningar.

Enligt 1 mom. är tjänsten felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som uppdragstagaren före avtalsslutet har lämnat om tjänstens innehåll, om utförandet av eller kvaliteten på den. En ytterligare förutsättning är att de uppgifter som getts kan antas ha inverkat på beställarens beslutsfattande.

Detsamma gäller de uppgifter som ges medan tjänsten utförs och som kan antas ha inverkat på beställarens beslutsfattande. Denna bestämmelse berör situationer när parterna först efter att tjänsten beställts avtalar närmare till exempel om omständigheter som berör prestationens innehåll eller sättet för utförandet, eller när ett tidigare avtal ändras till exempel så att uppdraget utvidgas.

De uppgifter som avses i bestämmelsen kan utöver uppdragstagarens arbetsprestation också gälla kvaliteten eller beskaffenheten i övrigt hos de ämnen och tillbehör som används när tjänsten utförs.

Ansvar för fel enligt bestämmelsen förutsätter inte oaktsamhet hos uppdragstagaren. Uppdragstagaren ansvarar till exempel för de uppgifter som uppdragstagaren ger om de ämnen eller tillbehör som används för tjänsten oavsett om uppdragstagare vetat eller borde ha vetat att prestationen inte överensstämmer med uppgifterna.

Om uppdragstagaren innan avtalet ingås tydligt rättar en uppgift som uppdragstagaren tidigare gett beställaren och som inte överensstämmer med tjänstens innehåll, uppkommer inget ansvar för fel hos uppdragstagaren eftersom uppgiften inte kan antas ha påverkat beställarens beslutsfattande. Om det över huvud taget visas att beställaren har haft korrekta uppgifter innan beslutet om tjänsten fattades, kan uppgifter som uppdragstagaren gett och som inte överensstämmer med prestationen inte anses ha påverkat beställarens beslutsfattande.

2 mom. berör uppdragstagarens ansvar för uppgifter som någon annan än uppdragstagaren eller dennes arbetstagare gett. Enligt momentet är tjänsten felaktig om den inte överensstämmer med sådana uppgifter enligt 1 mom. som någon annan än uppdragstagaren, i tidigare säljled eller för uppdragstagarens räkning, före avtalsslutet har lämnat vid marknadsföringen av tjänsten. Hänvisningen till 1 mom. innebär att ansvar för fel också i sådana fall som avses i 2 mom. kan uppkomma för innehållet i fråga om sådana uppgifter som en tjänst eller utförandet av eller kvaliteten hos den som kan antas ha påverkat beställarens beslut.

Sådana uppgifter som avses i momentet kan till exempel vara sådana uppgifter om ämnen som används för utförande av tjänsten som härstammar från ämnets tillverkare och som ingår i marknadsföringsmaterialet för tjänsten. Sådana uppgifter kan också ges gemensamt för företagen i en kedja av serviceställen eller någon annan sammanslutning och gälla tjänster som ett visst medlemsföretag erbjuder. Det kan också vara fråga om uppgifter som en förmedlare ger om en förmedlad tjänst.

Enligt momentet ska tjänsten dock inte anses vara felaktig, om uppgifterna har rättats i tid på ett tydligt sätt eller om uppdragstagaren varken kände till eller borde ha känt till uppgifterna.

3 mom. berör uppdragstagarens ansvar för fel till följd av att uppdragstagaren underlåtit att ge beställaren väsentliga upplysningar. Enligt momentet föreligger fel i tjänsten om uppdragstagaren har underlåtit att upplysa beställaren om en omständighet som avses i 1 mom. och som uppdragstagaren borde ha känt till och beställaren med fog kunde räkna med att bli upplyst om.

Enligt bestämmelsen är uppdragstagaren till exempel skyldig att upplysa beställaren om vilken betydelse valet av ett visst utförandesätt eller material har för tjänstens resultat eller hur beställaren bör förfara för att tjänstens resultat inte ska bli lidande till följd av beställarens felaktiga förfarande. I fråga om hälso- och sjukvårdstjänster kan det till exempel ha avgörande betydelse för tjänstens resultat att patienten ges korrekta anvisningar för eftervård.

Uppdragstagaren behöver inte särskilt nämna sådana saker som det finns grund att anta att är allmänt kända bland konsumenterna. Också omständigheterna i det enskilda fallet bör dock beaktas vid bedömningen av upplysningsplikten. Sådana skillnader i konsumenternas insikter som uppdragstagaren kan märka kan därför påverka innehållet i upplysningsplikten.

Av momentets ordalydelse framgår att inget ansvar för fel uppkommer hos en uppdragstagare som har underlåtit att upplysa beställaren om en sådan omständighet som uppdragstagaren inte borde ha känt till.

Enligt momentet föreligger fel i tjänsten också om uppdragstagaren har underlåtit att ge beställaren en underrättelse som avses i 5 § 1 mom. I det momentet föreskrivs det om uppdragstagarens skyldighet att upplysa beställaren om det när avtalet ingås eller efter det visar sig att tjänsten uppenbarligen inte är ändamålsenlig för beställaren med beaktande av priset på tjänsten, riskerna i samband med tjänsten eller andra särskilda omständigheter. Med stöd av det momentet ska beställaren också underrättas om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse.

17 §. *Garanti för en tjänst.* Paragrafen berör garanti för en tjänst, på vilken det föreslås att 5 kap. 15 a och 15 b § ska tillämpas på motsvarande sätt.

I fråga om tjänster som omfattas av det föreslagna kapitlets tillämpningsområde lämnar uppdragstagarna vanligen ingen garanti för prestationen, men till exempel en nagelsalong kan lämna en garanti för att de strukturnaglar den gör håller en viss tid eller en ögonklinik för att resultatet av en laseroperation består en viss tid.

För beställaren är garantin en tilläggsförmån som uppdragstagaren beviljar på vissa villkor. Med garanti avses att uppdragstagaren förbinder sig att ansvara för prestationens resultat eller beskaffenhet under en viss tid. Garantin begränsar inte beställarens lagstadgade rättigheter vid fel i tjänsten. Uppdragstagaren ska underrätta beställaren om garantins innehåll och om att garantin inte begränsar beställarens lagstadgade rättigheter. Uppdragstagare ansvarar för fel i tjänsten enligt garantivillkoren. Om uppdragstagaren vid marknadsföringen av tjänsten har gett beställaren sådana löften om tjänstens innehåll, utförande eller kvalitet som inte överensstämmer med prestationen, bestäms följderna enligt bestämmelserna om fel i tjänst i detta kapitel.

Påföljder vid fel

18 §. *Reklamation och rätt att hålla inne betalningen.* I 1 mom. föreskrivs det om beställarens skyldighet att meddela uppdragstagaren om fel. Enligt momentet ska beställaren lämna uppdragstagaren meddelande om felet inom skälig tid efter det att denne märkte eller borde ha märkt felet och dess skadeföljd. En beställare som underlåter att meddela uppdragstagaren inom skälig tid får inte åberopa att tjänsten är felaktig.

Enligt momentet får reklamationen också lämnas till en näringsidkare som har förmedlat tjänsten till beställaren eller förbundit sig att ansvara för dess egenskaper.

Bestämmelsen avviker från motsvarande bestämmelse i 8 kap. såtillvida att bedömningen av om reklamationen har gjorts inom rimlig tid ska göras med beaktande inte enbart av tidpunkten när felet upptäcktes utan också av tidpunkten när skadeföljden av felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Vid sådana avtal som omfattas av tillämpningsområdet för 8 kap. kan felet och dess följder vanligen upptäckas omedelbart sedan prestationen ägt rum. Fel i sådana tjänster som riktar sig till personer och som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna kapitlet medför ofta personskador, som inte alltid märks genast när felet inträffar utan kan uppdagas långt senare. I vissa fall kan också felet i tjänsten konstateras först när dess följder märks. Till exempel om något instrument vid en operation har blivit kvar i patientens kropp, kan det upptäckas först efter flera år vid undersökningar som görs till följd av patientens symptom. Därför och med beaktande av att konsumentens rättsskyddsbehov är särskilt stort vid personskador fästs i det föreslagna kapitlet i fråga om reklamationen inte enbart vikt vid när felet märks utan också vid när skadeföljden märks.

Vid bedömningen av när felet och skadeföljden av det har märkts eller borde ha märkts har den tidpunkt avgörande betydelse när beställaren har förstått eller borde ha förstått att tjänsten är

felaktig och att den medfört skada för beställaren. Frågan påverkas inte av om den omständighet som orsakat felet kunde upptäckas av en utomstående redan tidigare, om beställaren inte då förstått eller borde ha förstått att tjänsten är felaktig till följd av den omständigheten.

Reklamationen kan göras muntligen eller skriftligen. Av praktiska skäl bör beställaren se till att denne i efterhand kan bevisa att reklamationssplikten har uppfyllts. I samband med reklamationen är det inte nödvändigt att specificera vilka krav beställaren vill framföra med anledning av felet, utan det kan göras senare.

I fråga om tjänster av engångsnatur börjar fristen för reklamationen inte löpa innan utförandet av tjänsten har slutförts. En beställare som vid utförandet av en tjänst märker brister i den har vanligen grundad anledning att anta att uppdragstagaren kommer att korrigera bristerna eller felen innan prestationen slutförs. Därför bör tiden för reklamation vanligen räknas först från att prestationen slutförts. Om beställaren emellertid i undantagsfall redan medan tjänsten utförs märker ett sådant fel i den som tydligt inverkar på tjänstens resultat, ska beställaren meddela om det fel han eller hon upptäckt redan under prestationen och inte först när tjänsten slutförts. I fråga om tjänster som baseras på kontinuerliga avtal bedöms tjänstens felaktighet för prestationen under hela avtalsperioden, och slutförandet av tjänsten har inte motsvarande betydelse som i fråga om tjänster av engångsnatur.

Vid bedömningen av längden för den skäligen tiden enligt bestämmelsen bör vikt bland annat fästas vid beställarens praktiska möjligheter att lämna en reklamation samt vid den tid beställaren skäligen behöver för att förvissa sig om felet och följden av det. Å andra sidan bör det fästas vikt vid uppdragstagarens behov att få information om felet så snart som möjligt, till exempel för att reparera felet och därigenom förhindra att dess följder sprids eller förvärras. Att reklamera så snart som möjligt efter att felet och skadeföljden av det märkts underlättar också bedömningen av orsakssammanhanget. Ju längre tiden är till exempel mellan ett fel som inträffar vid ett medicinskt ingrepp och dess eventuella följd, desto svårare är det att bevisa att följden har orsakats av det aktuella felet.

Ibland kan beställaren underrätta uppdragstagaren om felet först efter att redan ha vidtagit åtgärder med anledning av det. Sedan ett fel har märkts har det kanske varit nödvändigt att snabbt anlita närmaste tillgängliga näringsidkare för att temporärt avhjälpa felet och begränsa skadan. Först därefter har beställaren kanske möjlighet att reklamera. Trots det kan det anses att reklamationen har skett i tid. Det kan också vara möjligt att felet märks först sedan en annan näringsidkare utfört en annan tjänst, som har blivit nödvändig till följd av ett fel i den första tjänsten. Den omständigheten att felet har märkts och samtidigt avhjälppts i samband med en annan tjänst hindrar inte att beställaren åberopar felet.

En beställare som underlåter att reklamera enligt 1 mom. förlorar vanligen sin rätt att åberopa felet. I vissa fall kan beställaren dock enligt 2 mom. åberopa felet trots att denne inte har reklamrat inom skäligen tid. Enligt 1 punkten får beställaren trots 1 mom. åberopa att tjänsten är felaktig, om uppdragstagaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder. Grov oaktsamhet hos uppdragstagaren kan till exempel beröra utförandet av tjänsten eller lämnandet av nödvändiga uppgifter till beställaren. Det strider till exempel mot tro och heder om uppdragstagaren har vetat om felet i tjänsten men försökt dölja det för beställaren.

Enligt 2 punkten får beställaren trots 1 mom. åberopa att tjänsten är felaktig, om felet beror på att tjänsten inte uppfyller de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Det redogörs närmare för dessa krav i samband med motiveringen till 4 §.

Enligt 3 punkten gäller detsamma också sådana fel som består i att resultatet av tjänsten annars är farligt för hälsan eller välfärden.

De undantag som nämns i momentet innebär dock inte att beställaren kan dröja hur länge som helst med att reklamera sedan felet märkts. Enligt lagen om preskription av skulder (728/2003) kan beställarens passivitet leda till att beställaren förlorar sin rätt att återropa felet.

I 3 mom. föreskrivs det om beställarens rätt att hålla inne betalningen för tjänsten på grund av fel. Beställaren får dock inte hålla inne ett belopp som uppenbart överskrider vad han har rätt att kräva på grund av felet.

Till säkerhet för sina krav på grund av felet har beställaren i regel rätt att på grund av ett fel i tjänsten hålla inne den del av betalningen som inte ännu betalats när felet upptäcks. Oavsett vad som avtalats om betalningen anses en beställare som förfar så inte göra sig skyldig till betalningsdröjsmål.

Beställarens rätt att hålla inne en del av betalningen som är nödvändig för att trygga beställarens krav beror inte på hur väsentligt felet är eller på vilken felpåföljd beställaren vill utnyttja. De omständigheterna påverkar dock hur stor del av priset beställaren får hålla inne. Om felet är sådant att det berättigar beställaren att häva avtalet, omfattar rätten att hålla inne betalning hela det pris som ännu inte betalats för tjänsten. Beställaren får inte hålla inne betalningen av ett belopp som är uppenbart oproportionerligt i förhållande till de krav som kan komma i fråga på grund av felet. Ett litet fel som kan korrigeras berättigar till exempel inte beställaren att hålla inne betalningen av hela det återstående priset.

I praktiken är det ofta svårt eller till och med omöjligt för beställaren att exakt bedöma beloppet i euro av de krav beställaren har rätt att framföra på grund av felet. Därför kan det inte anses att beställarens rätt att hålla inne betalning av priset uttryckligen begränsas till det belopp som slutligen framgår först senare, och att beställaren vore skyldig att betala dröjsmålsränta på övriga delar. Vid bedömningen av om beställaren har rätt att hålla inne betalning av priset, och i så fall en hur stor del av priset, bör avgörande vikt fästas vid vad en konsument som beställare skäligen kan förutsättas förstå med beaktande av de uppgifter om beställarens rättsliga ställning som han eller hon haft tillgång till.

19 §. Avhjälpande av fel. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens skyldighet att avhjälpa fel i tjänsten eller att utföra tjänsten på nytt. Med avhjälpande av fel avses vilken som helst åtgärd i syfte att se till att uppdragstagarens prestation överensstämmer med vad beställaren enligt lagen och avtalet haft rätt att förutsätta.

Enligt 1 mom. har beställaren rätt att kräva att uppdragstagaren avhjälpes felet eller utför den felaktiga tjänsten på nytt, utan någon extra kostnad för beställaren. Beställaren får alltså inte debiteras för att tjänsten utförs på nytt. Bestämmelsen hindrar dock inte att uppdragstagaren i samband med avhjälpandet av felet tar ut sådana kostnader av beställaren som denne hade varit tvungen att betala också om den ursprungliga tjänsten hade utförts felfritt. Om en åtgärd som blivit utförd ingår i det pris som tagits ut för tjänsten, har uppdragstagaren inte rätt till tilläggsavgift för att avhjälpa felet. Uppdragstagaren bör också ersätta beställarens merkostnad för att tjänsten korrigeras eller utförs på nytt, såsom resekostnader till den plats där tjänsten utförs.

Enligt momentet är uppdragstagaren dock inte skyldig att avhjälpa felet, om detta skulle orsaka oskälig kostnad eller olägenhet för uppdragstagaren. Beställarens rätt att kräva att felet avhjälpes beror inte på felets art i sig, såsom om felet är litet eller väsentligt. Bedömningen av frågan baseras på en jämförelse av beställarens och uppdragstagarens intressen, där vikt å ena sidan

fästs vid felets betydelse och å andra sidan vid de kostnader som avhjälpandet av felet orsakar för uppdragstagaren. Bestämmelsen om oskälighet ska endast tillämpas i sådana fall när oskäligheten är klar och tydlig. Om ett fel till exempel har inträffat i en utbildningstjänst, kan det orsaka uppdragstagaren oskäliga kostnader att avhjälpa felet om den aktuella utbildningen inte längre ordnas. Beställarens behov av att få felet avhjälpt beror bland annat på hur väl felet kan gottgöras beställaren genom andra påföljder. Också möjligheterna att få tjänsten någon annanstans på uppdragstagarens bekostnad kan beaktas vid bedömningen, om det orsakar avsevärda svårigheter för uppdragstagaren att avhjälpa felet själv.

Även om beställaren inte kräver att felet ska avhjälpas eller att tjänsten ska utföras på nytt med stöd av 1 mom., har uppdragstagaren enligt 2 mom. rätt att på egen bekostnad avhjälpa felet eller utföra tjänsten på nytt, om han eller hon utan uppskov efter det att beställaren har reklamerat erbjuder sig att göra detta.

Beställaren är inte skyldig enligt 1 mom. att i första hand kräva att felet avhjälpas, utan kan kräva en påföljd enligt eget val. Uppdragstagaren kan dock med stöd av 2 mom. ha rätt att avvärja ett krav på prisavdrag eller hävning från beställaren genom att avvärja felet.

Genom att avvärja felet på behörigt sätt kan uppdragstagaren undgå krav på prisavdrag eller hävning av avtalet, sanktioner som beställaren kanske annars kunnat utnyttja. Avhjälpandet av felet fritar dock inte uppdragstagaren från skadeståndsskyldighet. Avhjälpandet av felet kan dock inverka på beloppet av den skada som ska ersättas, eftersom uppdragstagaren genom att avhjälpa felet bland annat kan undgå att ersätta kostnader som annars hade uppkommit för att låta avhjälpa felet.

Avhjälpandet av felet bör också i sådana situationer som avses i detta moment ske på uppdragstagarens bekostnad, liksom i de fall som avses i 1 mom.

Det är inte i alla situationer ändamålsenligt för uppdragstagaren att avvärja beställarens övriga krav genom att avhjälpa felet. Enligt momentet får beställaren vägra ett avhjälpande, om det finns grundad anledning till detta. Den föreslagna bestämmelsens ordalydelse avviker till denna del delvis från motsvarande bestämmelse i 8 kap., enligt vilken vägran förutsätter att avhjälpandet skulle medföra väsentlig olägenhet för beställaren eller risk för att han inte får sina kostnader ersatta, eller att det finns andra särskilda skäl för vägran. Enligt den föreslagna bestämmelsen har beställaren en mer omfattande rätt att vägra ett avhjälpande. Sådana tjänster som riktar sig till personers kroppar, såsom social- och hälsovårdstjänster och tjänster som riktar sig till utseendet, upplevs ofta som mycket personliga och utförandet av dem förutsätter ett särskilt förtroende mellan beställaren och uppdragstagaren. Om beställaren till följd av ett fel i tjänsten förlorar sitt förtroende för uppdragstagarens förmåga att utföra tjänsten på behörigt sätt, är det inte skäligt att förutsätta att beställaren ska låta en aktör som denne inte längre litar på möjlighet att avhjälpa felet.

Som ett grundat skäl för att vägra ett avhjälpande kan till exempel betraktas att tjänsten har utförts så oskickligt att beställaren har skäl att misstänka att uppdragstagarens yrkesmässiga eller andra förutsättningar för att utföra tjänsten är bristfälliga. Det kan då inte skäligen förutsättas att beställaren ska ge uppdragstagaren möjlighet till fortsatta åtgärder, ens om felet i sig är sådant att det kan avhjälpas. En beställare som har grundat skäl att vägra ett avhjälpande förlorar inte sin rätt till prisavdrag trots att han eller hon inte ger uppdragstagaren möjlighet att avhjälpa felet.

Om till exempel en tands rotkanaler rengörs i samband med en rotfyllning hos en tandläkare, men de inte fylls och detta orsakar en utdragen inflammation hos konsumenten, kan konsumenten ha grundat skäl att vägra en åtgärd för att avhjälpa felet hos samma tandläkare. Om uppdragstagaren i stället för en privat tandläkare är en tandläkarstation som har flera tandläkare i sin tjänst, har konsumenten vanligen inte grundat skäl att vägra att felet avhjälpas av någon annan tandläkare i uppdragstagarens tjänst än den som begick felet.

Det kan också betraktas som ett grundat skäl att avhjälpandet av felet medför väsentligt men för beställaren, eftersom uppdragstagaren inte förmår avhjälpa felet tillräckligt snabbt. Det kan också betraktas som ett grundat skäl att beställaren har grundad orsak att misstänka att uppdragstagaren inte lyckas avhjälpa felet till exempel för att felet är så väsentligt eller annars sådant att det i förväg kan antas att resultatet inte heller efter avhjälpandet är sådant som beställaren har rätt att förutsätta.

Enligt 3 mom. får uppdragstagaren inte åberopa att han eller hon inte har fått möjlighet att avhjälpa felet enligt 2 mom., om beställaren har avhjälpit felet och det med hänsyn till omständigheterna inte skäligen kunde krävas att köparen skulle avvakta avhjälpande från uppdragstagarens sida.

Ibland kan ett fel i en tjänst framkomma under sådana omständigheter att avhjälpandet av det inte kan skjutas upp tills den näringsidkare som utförde den ursprungliga tjänsten får möjlighet att avhjälpa felet. Om till exempel en åtgärd som en tandläkare misslyckats, kan beställaren till följd av smärtan ha behov av att få felet avhjälpit genast. Om en bruds bröllopssmink misslyckas, har beställaren vanligen inte möjlighet att vänta tills den kosmetolog som begick felet har nästa lediga tid. Om det av någon orsak inte är praktiskt möjligt för uppdragstagaren att avhjälpa felet tillräckligt snabbt, har beställaren rätt att vägra ett senare avhjälpande av felet.

Enligt momentet får uppdragstagaren inte heller åberopa att denne inte har getts tillfälle att avhjälpa felet, om beställaren har haft en i 2 mom. avsedd grundad anledning att vägra att avhjälpa felet genom uppdragstagarens försorg.

20 §. Prisavdrag och hävning. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt till prisavdrag eller hävning till följd av ett fel i tjänsten.

Om avhjälpande av felet eller ny prestation inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen, får beställaren enligt 1 mom. kräva ett prisavdrag som motsvarar felet. Prisavdrag är en möjlig påföljd såväl när felet inte har avhjälpits som när tjänsten fortfarande är felaktig efter avhjälpandet.

Den skäligen tiden för avhjälpande av felet bedöms i det enskilda fallet och vid bedömningen kan bland annat tjänstens kvalitet beaktas, liksom vad beställaren när avtalet ingicks har meddelat om hur väsentlig utförandetidpunkten är.

Prisavdragets belopp ska motsvara felet. Vad det innebär i det enskilda fallet beror på felets art.

En tjänst kan vara felaktig för att dess beskaffenhet avviker från vad som avtalats. Därför kan tjänstens subjektiva värde för beställaren vara mindre än förväntat. Tjänsten kan också vara felaktig trots att den inte egentligen är av sämre kvalitet än vad beställaren haft rätt att kräva. En frisör kan till exempel färga håret med en annan färgnyans än avtalat. Resultatet kan objektivt sett vara av god kvalitet, men det är inte vad beställaren önskade. I ett sådant fall måste prisavdragets belopp bestämmas utifrån en bedömning av felets betydelse för beställaren.

Tjänstens felaktighet kan också basera sig på att resultatet till sin kvalitet eller sin beskaffenhet i övrigt är sämre än beställaren har rätt att förutsätta. Utgångspunkten för prisavdraget kan då i vissa situationer vara tjänstens värdeminskning, det vill säga det sänkta priset bör motsvara det värde beställaren faktiskt får av tjänsten enligt en skälig debitering.

Prisavdrag kommer också i fråga i sådana fall när tjänstens felaktighet baseras på att uppdragstagaren har försummat sin upplysningsskyldighet enligt 5 §. Vid bedömningen av prisavdragets belopp kan det då fästas vikt vid i vilket skede uppdragstagaren borde ha märkt de omständigheter som leder till en upplysningsskyldighet enligt 5 §. Utgångspunkten är att uppdragstagaren får debitera för tjänsten enligt normala grunder ända tills en upplysningsskyldighet enligt 5 § uppkommer.

För vissa tjänsters del betalar beställaren endast en del av priset och en del av tjänsten betalas av någon annan, till exempel kommunen eller FPA. Om tjänsten har betalats med en kommunal servicesedel, ska prisavdraget till beställaren göras från den självriskandel beställaren betalar. Också i fråga om en tjänst för vilken beställaren får kostnadsersättning av FPA enligt sjukförsäkringslagen (1224/2004) ska prisavdraget göras från den självriskandel beställaren betalar.

2 mom. berör beställarens rätt att häva avtalet till följd av ett fel till den del tjänsten ännu inte utförts. Enligt bestämmelsen har beställaren den rätten, om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att ha ett väsentligt fel. Hävningen av avtalet baseras då på ett förutsett avtalsbrott. Beställaren kan ha en sådan hävningsrätt till exempel om det arbete som redan utförts är så bristfälligt att det finns vägande skäl att anta att prestationens resultat kommer att vara felaktigt på ett väsentligt sätt. Vid avtal som är i kraft tills vidare, till exempel i fråga om omsorgstjänster, bör det vid bedömningen av felets väsentlighet också beaktas om felet är av engångsnatur eller om det kan förväntas upprepas.

Beställarens hävningsrätt kan påverkas av uppdragstagarens rätt och skyldighet att avhjälpa felet. Om bristfälligheten hos den prestation som redan utförts kan avhjälpas på ett sådant sätt att den inte äventyrar tjänstens resultat, beställaren inte har ett vägande skäl enligt 19 § 2 mom. att vägra avhjälpan, och uppdragstagaren avhjälpas felet, åsidosätts beställarens hävningsrätt. Om till exempel någon del fattas i en överenskommen utbildningstjänst, får uppdragstagaren inom en skälig tid sörja för att den delen på behörigt sätt inkluderas i utbildningen och därmed undgå att avtalet hävs.

Beställarens hävningsrätt enligt bestämmelsen förutsätter att ett förutsett avtalsbrott om det inträffar är väsentligt och ger rätt att häva avtalet. Bedömningen av hävningsrätten sker på beställarens ansvar, och om det senare visar sig att förutsättningar för hävning inte förelåg, kan beställaren bli skyldig att ersätta den skada uppdragstagaren orsakats.

Rätten att häva avtalet är oberoende av skälet till avtalsbrottet. Om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att ha ett väsentligt fel, får avtalet hävas oavsett vilka omständigheter som ger skäl att förutse ett avtalsbrott. Sådana omständigheter kan till exempel vara helt utanför uppdragstagarens kontroll. Hävningen kan också baseras på uppdragstagarens uttryckliga meddelande att uppdragstagaren inte kommer att fullgöra avtalet eller att prestationen kommer att fördröjas väsentligt.

Till den del tjänsten inte utförts innebär hävningen att prestationen avbryts, och att beställaren inte behöver betala för den del av tjänsten som inte ännu utförts. Om tjänsten har betalats i förväg innan avtalet hävs, ska uppdragstagaren återgälda beställarens betalningar jämte eventuell avkastningsränta. Från betalningen får dras av ett belopp som motsvarar värdet för beställaren av den tjänst som redan utförts.

3 mom. berör beställarens rätt att häva avtalet på grund av ett fel till den del tjänsten redan har utförts. Enligt bestämmelsen har beställaren rätt att häva avtalet, om omständigheterna är de som anges i 1 mom. och ingen annan påföljd kan anses vara skälig för beställarens vidkommande. Hävning kan alltså liksom prisavdrag komma i fråga, om avhjälpande av felet inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen.

De viktigaste grunderna för bedömningen av förutsättningarna för hävningsrätten är felets betydelse för beställaren samt i vilken mån beställarens rättsskyddsbehov i det aktuella fallet kan tillgodoses genom andra påföljder, det vill säga prisavdrag eller skadestånd.

Som exempel på ett fall när hävning kan komma i fråga också till den del tjänsten redan utförts kan nämnas en utbildningstjänst som inte berättigar beställaren att ansöka om den yrkesbehörighet inom hälso- och sjukvården som utbildningen enligt avtalet ska ge rätt till. Ett annat exempel som kan nämnas är en situation när tjänsten har beställts för ett visst övergående behov och felet inte kan avhjälpas i tid.

Om avtalet hävs till den del tjänsten redan utförts, har uppdragstagaren inte rätt att ta ut vederlag enligt avtalet för prestationen. Å andra handen kan uppdragstagaren till exempel ha rätt att kräva att ett ämne eller tillbehör som använts återlämnas till den del det är möjligt. I fråga om tjänster som riktar sig till personer är det vanligen inte möjligt att återlämna prestationen. Arbete som redan utförts kan inte alls återlämnas, och vanligen kan inte heller använda ämnen återlämnas. Till exempel hjälpmedel som ställts till klientens förfogande i samband med omsorgstjänster kan dock återlämnas till uppdragstagaren i en hävningssituation. För prestationer som inte kan återlämnas ska beställaren enligt bestämmelsen till uppdragstagaren betala en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren. Prestationens värde för beställaren beror i hög grad på felets art samt på hurudan tjänst det är fråga om. En felaktig tjänst kan vara helt värdelös för beställaren, men i vissa fall kan den vara till viss nytta för beställaren. Dagvård för barn har till exempel vanligen varit till någon nytta för beställaren också om den inte till alla delar har överensstämt med vad som avtalats.

21 §. Rätt till skadestånd. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt till skadestånd till följd av en felaktig tjänst.

Enligt *1 mom.* har beställaren rätt till ersättning för den person-, sak- och förmögenhetsskada denne lider på grund av att tjänsten är felaktig. De skadeslagen behandlas i motiveringarna till 11–13 §.

Enligt *2 mom.* kan skadestånd som betalas på grund av en uppdragstagares avtalsbrott jämkas, om det är oskäligt med beaktande av orsaken till skälet till avtalsbrottet, motpartens eventuella medverkan till skadan, skadevållarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter. Bestämmelsens innehåll motsvarar 11 § 3 mom.

Enligt *3 mom.* kan dock ersättningen i fråga om en personskada inte jämkas på basis av att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet. Bestämmelsens innehåll motsvarar 11 § 4 mom.

22 §. Ersättning för personskada. I paragrafen föreskrivs det om ersättning för en personskada som orsakats av en felaktig tjänst.

I paragrafen hänvisas det i fråga om bestämning av ersättningen till motsvarande paragrafer i skadeståndslagen som i 12 § om ersättning för personskada till följd av dröjsmål.

Det redogörs för grunderna för bestämning av ersättning enligt paragrafen i motiveringen till 12 §.

23 §. Ersättning för sak- och förmögenhetsskada. I paragrafen föreskrivs det om ersättning för en sak- eller förmögenhetsskada som orsakats av en felaktig tjänst.

Enligt 1 mom. bestäms ersättningen för en sakskada som orsakats av en felaktig tjänst med tillämpning av 5 kap 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

Enligt 2 mom. tillkommer samma rätt till ersättning för en sak- och förmögenhetsskada som beställaren enligt 21 § dennes familjemedlem, som lider skada på grund av felet.

Enligt 3 mom. är uppdragstagaren dock skyldig att ersätta indirekt skada enligt 13 § 3 och 4 mom. som orsakats av en felaktig tjänst endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida. Enligt 13 § 3 mom. 1 punkten betraktas som indirekt skada för det första inkomstförlust som beställaren lider på grund av felet eller åtgärder som föranleds av det. Enligt 2 punkten betraktas som indirekt också en skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal. Om en skada som avses i 1 eller 2 punkten beror på begränsande av en skada av annat slag, anses skadan dock enligt 13 § 4 mom. inte till denna del vara indirekt. För ersättning krävs då inte oaktsamhet hos säljaren, utan ersättningen bestäms enligt 21 §.

Det redogörs för ersättning för sak- och förmögenhetsskador samt om definitionerna av indirekt och direkt skada i motiveringen till 13 §.

24 §. Skadeståndsskyldighet för andra än uppdragstagaren. I paragrafen hänvisas det till 5 kap. 22 §, där det föreskrivs om skadeståndsskyldighet för andra än säljaren. 1 mom. i den paragrafen berör fall där varan har ett fel som hänför sig till lämnande av de uppgifter som avses i 12 § 2 mom. 4 punkten. Enligt den punkten ska varan vara av den kvantitet och kvalitet och besitta den hållbarhet och andra egenskaper som är normala för varor av samma typ och som köparen rimligen kan förvänta sig med hänsyn till varans karaktär och med beaktande av de uppgifter som har lämnats av eller på uppdrag av säljaren, tillverkaren eller andra personer i tidigare led i transaktionskedjan vid marknadsföringen av varan eller annars före köpet. En bestämmelse om fel som berör detta finns i 5 kap. 13 §. Den som lämnat uppgifterna som avses i 12 § 2 mom. är då enligt 22 § skyldig att ersätta köparens skada på samma grunder som säljaren.

5 kap. 22 § 2 mom. berör fall där någon annan än säljaren förbundit sig att avhjälpa fel i varan eller att annars, till exempel genom att ge garanti för varan, svara för varans egenskaper. Enligt bestämmelsen är den som har givit utfästelsen skyldig att enligt de bestämmelser som gäller säljarens ersättningsskyldighet ersätta köparen för en skada som uppstått genom att utfästelsen inte har uppfyllts.

Beställarens skyldigheter och påföljder vid beställarens avtalsbrott

25 §. Tjänstens pris. I paragrafen föreskrivs det om tjänstens pris. Med pris avses i bestämmelsen alla de kostnadsposter som beställaren ska betala för tjänsten.

Enligt 1 mom. är utgångspunkten att beställaren ska betala det avtalade priset för tjänsten. Om det inte har avtalats om ett exakt pris, ska beställaren betala det pris för tjänsten som beräknats enligt på förhand avtalade grunder för fastställande av priset. Om inte heller grunderna för fastställande av priset inte följer av avtalet, ska beställaren betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens innehåll, omfattning, art, ett i ekonomiskt hänseende ändamålsenligt utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

I fråga om tjänstens innehåll, omfattning och kvalitet har det bland annat betydelse hurudan yrkesskicklighet, hurudana redskap och hurudan arbetskraft utförandet av tjänsten förutsätter, hur länge det under de givna omständigheterna räcker att utföra den på ett yrkeskunnigt sätt, hurudana krav som ställts på arbetets kvalitet samt hur resultatet motsvarar de kraven. Om det förutsätts särskilt hög kvalitet av sättet på vilket tjänsten utförs eller dess resultat eller om utförandet av tjänsten kräver särskild yrkeskunskap eller erfarenhet, kan ett skäligt pris vara högre än vanligt under förutsättning att tjänsten utförs enligt de krav som ställs.

Vid bedömningen av skäligt pris för tjänsten bör det också beaktas på vilket sätt det är ekonomiskt ändamålsenligt att utföra tjänsten. Prestationen för inte utföras på ett onödigt dyrt sätt. Bestämmelsen innebär inte att tjänsten måste utföras på det billigaste möjliga sättet, utan det väsentliga är vad som är ekonomiskt rationellt med beaktande av tjänstens syfte, den avtalade kvaliteten och andra omständigheter.

Tidsmässigt är utgångspunkten när ett skäligt pris för tjänsten bestäms gängse pris eller prisberäkningssätt vid avtalstillfället. Det kan dock inte vara den enda eller huvudsakliga bestämningsgrunden. För många tjänsteprestationer kan det vara svårt att påvisa ett visst pris eller prisberäkningssätt som kan anses representera ett så kallat gängse pris. Om en gängse prisnivå kan påvisas, utgör den dock en viktig grund för bedömningen av gängse pris för en enskild tjänst.

2 mom. berör överskridning av prisuppskattningar. Om uppdragstagaren på beställarens begäran har lämnat en ungefärlig uppskattning av totalpriset för tjänsten, får det slutliga priset för tjänsten enligt momentet överstiga denna med högst 15 %. Med totalpris avses här alla de kostnadsposter som beställaren ska betala för tjänsten. Rätten att ta ut en del av priset som överskrider det uppskattade priset förutsätter att det finns en grundad anledning till överskridningen. Dessutom förutsätts det att beställaren vid tidpunkten för uppskattningen tydligt underrättats om eventuell skyldighet att betala ett högre pris än det uppskattade. Också när ett uppskattat pris har getts för tjänsten tillämpas 1 mom. om skäligt pris, om det inte har avtalats om prissättningsgrunden. Om tjänstens pris enligt den bestämmelsen är lägre än det uppskattade priset, får uppdragstagaren inte ta ut det uppskattade priset.

Momentets syfte är att skydda konsumenten mot överraskande tilläggskostnader. Om den överskridningen av det uppskattade priset beror på tilläggsarbeten som inte hör till uppdraget, tillämpas 6 §.

Bestämmelsen skiljer sig från den motsvarande bestämmelsen i 8 kap. enligt vilken beställaren och uppdragstagaren kan särskilt avtala om hur mycket det uppgivna priset får överskridas. När det gäller tjänster som riktar sig till personer kan det inte med hänsyn till konsumentskyddet anses lämpligt att det slutliga priset på tjänsten kan avsevärt överstiga den ungefärliga prisuppgiften. Konsumenten fattar vanligtvis sitt beslut att beställa tjänsten på grundval av prisuppskattningen även om denne är medveten om möjligheten att denne måste betala mer.

26 §. Tidpunkten för betalning. I 1 mom. föreskrivs det om tidpunkten för betalning av priset för tjänsten.

Om det har avtalats om tidpunkten för betalning, ska beställaren betala priset för tjänsten vid avtalad tidpunkt. Om det inte har avtalats om en tidpunkt för betalning av priset, ska beställaren enligt 1 mom. betala priset när uppdragstagaren kräver det, det vill säga när beställaren har fått en räkning för tjänsten eller någon annan motsvarande redogörelse av vilken priset framgår. Enligt bestämmelsen uppkommer betalningsskyldigheten dock inte förrän tjänsten har utförts.

Enligt 2 mom. ska uppdragstagaren om det inte har avtalats om ett exakt pris för tjänsten på beställarens begäran lämna beställaren en redogörelse över prestationens innehåll och hur priset för tjänsten har bestämts. Redogörelsen kan vara muntlig eller skriftlig, men det kan ligga i uppdragstagarens eget intresse att lämna en skriftlig redogörelse. Redogörelsen ska vara sådan att beställaren utifrån den kan konstatera vilka åtgärder uppdragstagarens prestation har omfattat och hur de har inverkat på tjänstens pris. Också eventuella andra omständigheter som inverkat på faktureringsgrunderna, såsom olika tilläggsdebiteringar, ska framgå av redogörelsen. Av redogörelsen ska framgå de viktigaste arbetsskedena för tjänsten, hur länge de räckt om tidsdebitering tillämpas, debiteringsgrunden samt det debiterade beloppet. I redogörelsen ska också de ämnen och andra tillbehör som använts specificeras i fråga om mängd och art samt styckepris, och andra kostnader. Om det slutliga priset överskrider den ungefärliga prisuppgiften ska redogörelsen lämnas skriftligt och i den ska också skälet för överskridningen av det ungefärliga priset uppges. Möjligheten att få en redogörelse anses nödvändigt för att beställaren bättre ska kunna bedöma om överskridningen av det uppskattade priset är saklig.

En beställare som har bett om en redogörelse utan obefogat dröjsmål efter det att tjänsten har utförts eller beställaren fått en räkning för den, är inte skyldig att betala förrän denne har fått redogörelsen. Beställaren gör sig alltså inte skyldig till betalningsdröjsmål om han eller hon inte betalar fakturan med motiveringen att denne inte har fått den begärda redogörelsen. En förutsättning är att beställaren inte oskäligt har fördröjt begäran om redogörelsen. Om det har avtalats mellan parterna om mellanfaktureringsprinciperna eller annars om att tjänstens pris eller en del av det ska betalas i rater när arbetet framskrider, tillämpas principerna enligt bestämmelsen separat för varje arbets- och betalningsrat enligt avtalet.

27 §. Avbeställning av tjänst. I paragrafen föreskrivs det om den situationen när beställaren bryter avtalet genom att avbeställa tjänsten eller en del av den innan den utförts. Uppdragstagaren har då rätt till ersättning i enlighet med 30 eller 31 §. I fråga om en tjänst av engångsnatur upphör hela avtalet vid avbeställningen. I fråga om tjänster som baseras på kontinuerliga avtal kan det också vara fråga om att en delprestation avbeställs.

Enligt paragrafen förutsätter uppdragstagarens rätt till ersättning enligt 30 § 2 och 3 mom. eller 31 § dock att beställaren innan ett avtal om tjänsten ingås har informerats om påföljderna för avbeställning av tjänsten och grunderna för bestämmande av ersättningen eller om den standardsättning som tas ut. Däremot förutsätter uppdragstagarens rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts enligt 30 § 1 mom. inte att beställaren har underrättats om den sanktionen före avtalet slöts. Att beställaren ska betala för den tjänst som redan erhållits är något som beställaren bör förstå utan att det sägs särskilt.

28 §. Uppdragstagarens rätt att inställa arbetet. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens rätt att hålla inne eller avbryta sin prestation till följd av betalningsdröjsmål hos beställaren eller åsidosättande av beställarens medverkan som förutsätts i avtalet.

Om betalning för tjänsten ska ske helt eller delvis innan tjänsten utförs och betalningen inte sker i rätt tid, har uppdragstagaren enligt 1 mom. rätt att inställa arbetet tills denne får betalt. Om fullgörandet av avtalet förutsätter beställarens medverkan, har uppdragstagaren rätt att inställa arbetet till dess att beställaren fullgör sin avtalsenliga skyldighet att medverka.

Innehållandet av prestation innefattar såväl att uppdragstagaren inte inleder utförandet av tjänsten som att ett redan påbörjat utförande avbryts.

En uppdragstagare som innehåller sin prestation ska underrätta beställaren utan dröjsmål.

I bestämmelsen tas det inte uttryckligen ställning till uppdragstagarens rätt att innehålla prestation om det redan i förväg finns vägande skäl att anta att betalningen kommer att försenas. Den frågan kan också bli aktuell om priset för tjänsten ska betalas först sedan tjänsten utförts. Enligt 29 § 4 mom. har uppdragstagaren under vissa förutsättningar rätt att häva avtalet på grund av förutsett betalningsdröjsmål hos beställaren. Därför kan man utgå från att uppdragstagaren, om det finns vägande skäl att anta att betalningen kommer att försenas, också har rätt att i ett första skede innehålla sin prestation för att ta reda på om förutsättningar för att häva avtalet föreligger och för att överväga om uppdragstagaren önskar utöva sin hävningsrätt.

I den föreslagna paragrafen ingår ingen motsvarande bestämmelse som i 8 kap. 27 § 2 mom., enligt vilken uppdragstagaren dock vidta de åtgärder som är nödvändiga för att avvärja faran om ett avbrott i arbetet skulle medföra fara för hälsan eller avsevärd fara för egendom. I fråga om tjänster som riktar sig till personer anses en motsvarande bestämmelse inte nödvändig. Vid vissa tjänster som omfattas av det föreslagna kapitlet härrör skyldigheten att avvärja fara för hälsa eller välmående från speciallagstiftningen om tjänsterna i fråga. För andra tjänsters del har den allmänna avtalsrättsliga lojalitetsprincipen samt skyldigheten att se till att näringsidkarens verksamhet inte medför fara för kunderna eller andra personer samma verkan.

Enligt 2 mom. har en uppdragstagare som avbryter arbetet i enlighet med 1 mom. rätt till ersättning för de extra kostnader som detta medför. Sådana kostnader för uppdragstagaren som avses i bestämmelsen kan till exempel uppkomma ifall utförandet av tjänsten senare fortsätter och avbrytandet av tjänsten medför sådana åtgärder som inte annars hade varit nödvändiga.

29 §. *Uppdragstagarens rätt att häva avtalet.* Paragrafen berör uppdragstagarens rätt att häva avtalet till följd av beställarens dröjsmål med betalningen eller något annat sådant avtalsbrott som anges i paragrafen.

Enligt 1 mom. har uppdragstagaren rätt att häva avtalet till följd av beställarens dröjsmål med betalningen beträffande den del av tjänsten som inte har utförts.

En förutsättning för hävning är att betalningsdröjsmålet är väsentligt. Det kan vara fråga om att betalningen av hela priset eller en del av det fördröjs. Bedömningen av dröjsmålets väsentlighet påverkas framför allt av hur länge dröjsmålet har varat och hur stor del det är fråga om. Vid bedömningen av dröjsmålets väsentlighet bör också avtalets art beaktas, liksom hur stor del av tjänsten som utförts. I fråga om en tjänst som baseras på ett kontinuerligt avtal är dröjsmål med en betalningsrat vanligen inte ett lika väsentligt avtalsbrott som dröjsmål med hela betalningen för en tjänst av engångsnatur. I en situation när största delen av tjänsten redan utförts och betalningsdröjsmålet endast berör en del av tjänstens pris kan avtalsbrottet vara mindre väsentligt än om betalningsdröjsmålet inträffar redan innan prestationen inleds eller under dess inledande fas.

Enligt 2 mom. får uppdragstagaren också förelägga beställaren en tilläggstid för betalningen, som inte får vara oskäligt kort. Om beställaren inte betalar inom tilläggstiden, får uppdragstagaren häva avtalet beträffande den återstående delen av tjänsten. Vid bedömningen av tilläggstidens skälighet beaktas bland annat den försenade betalningsratens belopp. Medan tilläggstiden löper får uppdragstagaren häva avtalet endast om beställaren meddelar att denne inte kommer att betala inom denna tid.

Enligt 3 mom. har uppdragstagaren rätt att häva avtalet enligt de grunder som anges i 1 och 2 mom., om beställaren försummar att lämna sådan medverkan som utgör en förutsättning för att tjänsten ska kunna utföras. Vanligen förutsätter utförandet av tjänsten vissa åtgärder som beställaren bör sköta. Det ankommer till exempel vanligen på beställaren att vid avtalad tidpunkt infinna sig där tjänsten ska utföras.

Enligt 4 mom. har uppdragstagaren rätt att häva avtalet omedelbart, om det är uppenbart att beställaren kommer att göra sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott. Det är då fråga om ett så kallat förutsett avtalsbrott. För hävning på den grunden förutsätts det till exempel att tidigare betalningar inte kunnat drivas in av beställaren och att det är klart att beställaren inte heller framöver kommer att betala, eller att beställaren själv meddelat att denne inte kommer att betala. Beställaren kan dock inte anses ha gjort sig skyldig till ett avtalsbrott, om denne med stöd av 7 eller 18 § haft rätt att hålla inne betalningen.

30 §. Uppdragstagarens rätt till ersättning. I paragrafen föreskrivs det om uppdragstagarens rätt till vederlag och ersättning när uppdragstagaren häver avtalet eller om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa tjänsten.

Näringsidkarens rätt till ersättningar förutsätter att ett bindande avtal uppkommit mellan parterna. Huruvida en bokning som en konsument gör kan betraktas som ett bindande avtal beror bland annat på i vilken mån parterna har avtalat om detaljerna i avtalet på förhand. Ju noggrannare tjänstens innehåll har angetts, desto mer sannolikt är det att ett avtal som berättigar till ersättning kan anses ha uppkommit. Om det däremot snarare är fråga om att boka en tid för att komma överens om en tjänst, finns ännu inget bindande avtal och därmed inte heller någon rätt till ersättning. Om ett avtal inte kan anses ha uppkommit, har å andra sidan inte heller konsumenten några rättigheter som baseras på ett avtal enligt det föreslagna kapitlet.

Det bör påpekas för tydlighetens skull att paragrafen inte berör sådana fall där beställaren säger upp ett kontinuerligt avtal att upphöra efter den avtalsenliga uppsägningstiden. Beställaren betalar då uppdragstagaren enligt avtalet för de tjänster beställaren får under uppsägningstiden. Om beställaren däremot meddelar att denne inte önskar de avtalade tjänsterna för uppsägningstiden, har uppdragstagaren till denna del rätt till ersättning för de avbeställda tjänsterna enligt denna paragraf.

Att beställaren avbeställer tjänsten med stöd av avbeställningsrätten enligt lagen, till exempel genom att utöva sin ångerrätt vid hem- och distansförsäljning enligt 6 kap. 14 § i konsumentskyddslagen eller genom att utöva sin avbeställningsrätt enligt avtalsvillkoren, betraktas inte som ett avtalsbrott på beställarens sida enligt 27 § i detta kapitel, och uppdragstagaren har då inte rätt till ersättningar enligt den paragraf som behandlas här eller enligt 31 §.

Enligt 1 mom. har uppdragstagaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts, om uppdragstagaren häver avtalet eller om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa tjänsten.

Den ersättning som avses i momentet berörs inte av de befrielsegrunder som avses i 32 §, utan beställaren är alltid skyldig att betala för den del av tjänsten som redan utförts vid tidpunkten för hävningen eller avbeställningen. Det baseras på att den tjänst som redan utförts trots hävningen eller avbeställningen kommer beställaren till godo. Uppdragstagarens rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan utförts påverkas inte heller av om beställaren har underrättats om den påföljden innan avtalets slöts enligt 27 §. Som en redan utförd del av tjänsten enligt momentet betraktas inte sådana förberedande åtgärder som inte ännu utförts för beställaren och som beställaren inte drar nytta av när avtalet hävs eller tjänsten avbeställs.

Enligt 2 mom. har uppdragstagaren dessutom rätt till ersättning för övriga kostnader som han eller hon har haft för att fullgöra avtalet och som sannolikt går till spillo. I bestämmelsen avses kostnader för den del av tjänsten som blir utförd. Som exempel kan nämnas kostnader för ämnen och tillbehör som skaffats för utförandet samt förberedande åtgärder för utförandet av

tjänsten, om de inte kan utnyttjas eller de inte kommer till godo i uppdragstagarens näringsverksamhet till exempel när en tjänst säljs till en annan kund. Dessutom har uppdragstagaren enligt momentet rätt till ersättning för särskilda kostnader till följd av hävningen eller avbeställningen. Det är fråga om sådana kostnader som inte alls hade uppkommit utan hävningen eller avbeställningen, till exempel kostnader för att förstöra livsmedel som blivit oanvändbara.

Enligt 3 mom. har uppdragstagaren för annan skada än vad som avses i 2 mom. rätt till en ersättning som är skälig med hänsyn till tjänstens pris, tidpunkten för hävningen eller avbeställningen, de åtgärder som har vidtagits i syfte att fullgöra avtalet och omständigheterna i övrigt. I praktiken är den viktigaste skadetyper på vilken bestämmelsen blir tillämplig den affärsvinst uppdragstagaren avtalet hade genererat för uppdragstagaren. Utöver affärsvinst kan en ersättning enligt 3 mom. också komma att inkluderas i täckningsbidraget för den del av tjänsten som inte utförs.

Utgångspunkten är att det inte kan anses motiverat att affärsvinsten och de allmänna kostnaderna för avtalet ersätts enbart på den grunden att ett avtal har uppkommit. Det bör också anses att vinsten och täckningsbidraget genereras successivt efterhand som avtalet fullgörs, och därför bör det vid bestämningen av den skäliga ersättningen för utebliven vinst och allmänna kostnader också fästas vikt vid hur långt fullgörandet av avtalet fortskridit. Om hävningen eller avbeställningen sker i ett så tidigt skede att uppdragstagaren inte ännu vidtagit några väsentliga åtgärder för fullgörandet av avtalet, bör det beaktas vid bedömningen av ersättningens skälighet. Om hävningen eller avbeställningen sker kort före tjänsten ska utföras enligt avtalet, när uppdragstagaren till exempel har vidtagit alla väsentliga åtgärder för fullgörande av avtalet, kan den skäliga ersättningen för utebliven vinst och allmänna kostnader vara högre. Andra omständigheter som påverkar ersättningen och som bör beaktas är bland annat hur stor efterfrågan är på den aktuella tjänsten eller delar av den. Om avtalet gäller en så kallad standardtjänst med kontinuerlig efterfrågan, kan hävningen av ett enskilt avtal eller avbeställningen av en enskild beställning vanligen inte anses medföra någon ersättningsbar skada. Om däremot tjänsten har utformats enligt beställarens individuella önskemål och tjänsten eller delar av den inte möter allmän efterfrågan, uppkommer vanligen en ersättningsbar skada.

I fråga om tjänster som baseras på kontinuerliga avtal kan vid bedömningen av ersättningen vinsten och täckningsbidraget för tiden efter hävningen endast beaktas för den skäliga korta tid som kan antas förlöpa innan uppdragstagaren med någon annan kan sluta ett avtal som motsvarar det som hävts. Det bör beaktas att rätten till ersättning inte berör situationer när beställaren i enlighet med avtalsvillkoren säger upp ett kontinuerligt avtal.

Uppdragstagaren har inte heller rätt till ersättning enligt 3 mom. ifall uppdragstagaren med hänsyn till omständigheterna kring tjänsten och avbeställningen av den har möjlighet att undgå skadan genom att erbjuda tjänsten till en annan kund, men inte gör det. Också uppdragstagaren är i enlighet med den allmänna skadeståndsrättsliga principen om begränsning av skadan skyldig att handla så att skadebeloppet blir så litet som möjligt.

Uppdragstagaren har enligt 27 § rätt till ersättning för skador enligt 2 och 3 mom. i denna paragraf endast om beställaren innan ett avtal om tjänsten ingås har informerats om påföljderna för avbeställning av tjänsten och grunderna för bestämmande av ersättningen.

31 §. Standardsättning. I paragrafen föreskrivs det om en standardsättning som beställaren enligt avtalet mellan parterna är skyldig att betala till uppdragstagaren om beställaren avbeställer tjänsten. I nuläget har till exempel i fråga om restaurangtjänster, hälsovårdstjänster och vissa välfärdstjänster den praxisen blivit vanligare, att parterna i fall av en avbeställning avtalar om

en standardsättning som beställaren förbinder sig att betala till uppdragstagaren. Standardsättningen har karaktären av avtalsvite, och dess belopp beror inte på det verkliga beloppet av den skada som orsakas uppdragstagaren. Det finns inga bestämmelser om detta slags standardsättningar i konsumentskyddslagen, och därför har läget varit oklart. Enligt den föreslagna bestämmelsen kan parterna komma överens om att uppdragstagaren, om beställaren avbeställer tjänsten, i stället för de ersättningar som avses i 30 § har rätt att få en på förhand avtalad standardsättning som är skälig med beaktande av tjänstens pris, tidpunkten för avbeställningen, de åtgärder som vidtagits för att fullgöra avtalet samt andra omständigheter.

En skälig standardsättning kan vara graderad till exempel enligt hur länge före utförandet av tjänsten avbeställningen sker. Om tjänsten är sådan att uppdragstagaren lätt kan sälja den avbeställda tjänsten till en annan kund, bör den skäliga standardsättningen vara lägre än för en tjänst som inte kan säljas till någon annan. Vanligen kan tjänstens faktiska pris inte betraktas som en skälig standardsättning. För en tjänst där huvudvikten är på förberedande åtgärder som vidtas i förväg kan standardsättningen vara högre än för en tjänst som i sin helhet utförs medan beställaren är närvarande.

Uppdragstagaren är berättigad till standardsättningen endast om beställaren innan ett avtal om tjänsten ingås har enligt 27 § informerats om påföljderna för avbeställning av tjänsten och grunderna för bestämmande av ersättningen eller om den standardsättning som tas ut.

32 §. Beställarens befrielse från ersättningsskyldighet. I paragrafen föreskrivs det om de grunder på vilka beställaren kan befrias från ersättningsskyldigheten enligt 30 § 2 och 3 mom. eller 31 §.

Enligt 1 mom. har uppdragstagaren inte rätt till ersättning enligt 30 § 3 mom. eller 31 §, om avbeställningen av tjänsten beror på ett hinder som beställaren eller någon annan person för vilken tjänsten skulle utföras inte skäligen har kunnat undvika eller övervinna. Som ett sådant hinder som avses i momentet kan till exempel betraktas beställarens eller en närståendes plötsliga insjuknande eller olycksfall, eller avbrott i kollektivtrafiken som hindrar beställaren från att utnyttja den beställda tjänsten. Beställaren kan inte som befrielsegrund åberopa ett hinder, om beställaren skäligen hade kunnat undvika eller övervinna hindret eller dess följder. Till exempel vid avbrott i kollektivtrafiken bör beställaren i mån av möjlighet utnyttja andra transportmedel, till exempel taxi eller egen bil. Om beställarens barn insjuknar, bör beställaren försöka få någon annan att sköta barnet under tiden som tjänsten utförs. Om beställaren till följd av ett olycksfall eller ett plötsligt insjuknande inte kan utnyttja den beställda tjänsten, är det skäligt att beställaren utan ogrundat dröjsmål underrättar tjänsteleverantören om detta så att denne kan erbjuda tjänsten till någon annan.

Om uppdragstagaren som en följd av detta moment förlorar sin rätt till en standardsättning enligt 31 §, har uppdragstagaren dock rätt till en ersättning enligt 30 § 1 mom.

Beställaren har bevisbördan för att avbeställningen av tjänsten beror på ett sådant hinder som avses i 1 mom. En beställare som till exempel avbeställer en avtalad tjänst till följd av sjukdom ska för att undgå ersättningsskyldighet förete en utredning över skälet till avbeställningen, om uppdragstagaren kräver det.

Enligt 2 mom. kan den ersättning som beställaren enligt 30 § 2 mom. ska betala jämkas, om den är oskälig med beaktande av orsaken till avtalsbrottet, avtalsparternas förmögenhetsförhållanden, tjänstens pris samt andra omständigheter.

Utgångspunkten är att en beställare som avbeställer en tjänst enligt 30 § 2 mom. också är skyldig att ersätta uppdragstagaren den skada som orsakas av förberedande åtgärder för uppfyllandet av avtalet som går till spillo. En del av de tjänster som omfattas av kapitlets tillämpningsområde genomförs framtungt så att största delen av arbetet och kostnaderna berör förberedande åtgärder för utförandet av tjänsten, och själva utförandet av tjänsten endast utgör en liten del av tjänsten. Till exempel vid festservice uppkommer största delen av kostnaderna för varor och arbete redan när tjänsten förbereds. Om beställaren avbeställer tjänsten dagen före festen, har tjänsten inte utförts på det sätt som avses i 30 § 1 mom. och enligt den bestämmelsen har uppdragstagaren inte rätt till vederlag. Sannolikt kan de ämnen som använts och det arbete som utförts inte heller utnyttjas för uppdragstagarens andra avtal, och avbeställningen kan lida betydande skada av avbeställningen. Dock kan det inte anses motiverat att beställaren alltid måste ersätta uppdragstagarens skada till fullt belopp. Därför kan beställarens ersättningsskyldighet jämkas på de grunder som föreslås i momentet.

Om avtalsbrottet beror på ett sådant hinder som avses i 1 mom., bör jämkning av ersättningen vara huvudregeln. Om beställaren inte uppger något skäl för avbeställningen, är det vanligen inte motiverat att jämka ersättningen. Behovet av jämkning bedöms dock som helhet där också avtalsparternas förmögenhetsförhållanden, tjänstens pris samt andra omständigheter beaktas.

33 §. Materialleverantörens ansvar för fel. I paragrafen föreskrivs det om beställarens rätt att på grund av fel i ett ämne eller tillbehör som har använts i tjänsten rikta krav enligt detta kapitel även mot ett tidigare säljled för ämnet eller tillbehöret, såsom tillverkaren eller importören.

Enligt 1 mom. har beställaren med vissa begränsningar rätt att på grund av fel i ett ämne eller tillbehör som har använts i tjänsten rikta krav enligt detta kapitel även mot en näringsidkare som i ett tidigare säljled har överlåtit ämnet eller tillbehöret för återförsäljning. I stället för till uppdragstagaren får beställaren alltså rikta krav på grund av ett fel till en sådan näringsidkare i distributionskedjan för ett ämne eller tillbehör, till vilken beställaren inte står i ett avtalsförhållande. Utöver tillverkaren eller importören av ett ämne eller tillbehör får beställaren också rikta krav till exempel till en grossist eller någon annan motsvarande aktör i ett mellanliggande säljled. En förutsättning är att näringsidkaren har överlåtit ämnet eller tillbehöret för återförsäljning.

Beställaren kan välja att rikta kravet till uppdragstagaren eller till ett tidigare säljled. Uppdragstagaren kan inte undgå kravet genom att åberopa ansvar för ett tidigare säljled, och ett tidigare säljled kan inte undgå kravet genom att åberopa uppdragstagarens eller något annat säljleds ansvar.

Förutsättningarna för och innehållet i krav som riktas till tidigare säljled bestäms i regel enligt bestämmelserna om förhållandet mellan sådana beställare och uppdragstagare som avses i detta kapitel. Såväl i fråga om felbegreppet som påföljdssystemet bygger ansvaret för tidigare säljled på samma principer som uppdragstagarens ansvar.

I 2 mom. begränsas dock tidigare säljleds ansvar jämfört med uppdragstagarens ansvar.

Enligt 1 punkten är en näringsidkare i ett tidigare säljled inte tvungen att ansvara för fel som uppstått av skäl som inte beror på leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga efter det att denne vidareöverlåtit ämnet eller tillbehöret. Näringsidkaren ansvarar inte för fel som beror på att ämnet eller varan skadats i uppdragstagarens lager eller som beror på att denne lämnat felaktiga uppgifter om tillbehöret eller ämnet.

Ett tidigare säljled kan alltså i förhållande till beställaren bli ansvarigt för sådana fel som beror på det eller ett tidigare säljled, såsom olika planerings- eller tillverkningsfel som uppkommit

vid tillverkningen av tillbehöret eller ämnet eller felaktig marknadsföringsinformation som ett tidigare säljled lämnat.

Enligt 2 *punkten* har beställaren inte rätt att till ett tidigare säljled rikta ett krav som grundar sig på en utfästelse som har givits av någon annan än leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga och utfästelsen ger beställaren bättre rätt än bestämmelserna i detta kapitel utan den utfästelsen. Denna begränsning har framför allt samband med 15 §, enligt vilken avtalet mellan beställaren och uppdragstagaren utgör utgångspunkten för felbedömningen. Begränsningen berör sådana fall där uppdragstagarens utfästelse ger beställaren rätt till felpåföljder på grund av en sådan omständighet som annars inte vore ett fel. Som exempel kan nämnas uppdragstagarens löfte att beställaren får häva avtalet om beställaren inte efter att tjänsten utförts är nöjd med ett ämne som använts för tjänsten, trots att ämnet inte hade kunnat anses felaktigt utan uppdragstagarens löfte. Beställaren kan återopa ett sådant löfte endast i förhållande till den som gett det.

Om garantiutfästelsen också försätter beställaren i en bättre ställning än detta kapitel, kan beställaren endast återopa en sådan påföljd i förhållande till den näringsidkare som gett utfästelsen.

Begränsningen i 3 *punkten* berör beställarens rätt att kräva prisavdrag eller återbetalning av priset av ett tidigare säljled. Ett sådant krav får beställaren inte rikta till ett tidigare säljled till den del kravet gäller prisavdrag eller återbetalning av priset för tjänsten och det yrkade beloppet överstiger vad avtalsparten till näringsidkaren i fråga hade kunnat kräva på samma grunder, om eventuella begränsande villkor i avtalet dem emellan lämnas utan beaktande.

När beställaren kräver prisavdrag av ett tidigare säljled är det alltså inte avgörande för bestämningen av prisavdragets belopp vilket pris beställaren betalt till uppdragstagaren, utan till vilket pris det tidigare säljledet har sålt ämnet eller tillbehöret vidare. Detsamma gäller ifall beställaren vill häva avtalet och alltså kräva att hela det betalda priset återbetalas.

Beställarens rättigheter i förhållande till tidigare säljled är självständiga och baseras på detta kapitel, och de påverkas inte av ansvarsbegränsningar i avtalen mellan säljleden.

I 3 *mom.* föreskrivs det om beställarens skyldighet att underrätta den näringsidkare om felet, till vilken beställaren vill rikta krav till följd av felet. Enligt momentet förlorar beställaren sin rätt att framställa krav med stöd av denna paragraf, om beställaren inte inom skälig tid efter det att han eller hon upptäckte eller borde ha upptäckt felet och skadeföljden av felet och hade tillgång till de uppgifter om näringsidkaren som behövs för att framställa kravet underrättar näringsidkaren om felet eller denne inte inom samma tid får uppgift om att ett meddelande om felet har lämnats till ett senare säljled.

Det räcker inte att beställaren har reklamerat på grund av felet till uppdragstagaren, utan reklamationen ska riktas särskilt till den till vilken beställaren just då vill rikta kravet. Vid bedömningen av den skäliga tiden bör det beaktas att beställaren kanske först har vänt sig till uppdragstagaren utan att få gottgörelse till exempel för att uppdragstagaren är insolvent eller grundlöst vägrar godkänna beställarens lagenliga krav. Det är inte alltid nödvändigt att beställaren själv reklamerar direkt hos ett tidigare säljled. Om beställaren först har reklamerat hos uppdragstagaren och reklamationen går därifrån till ett tidigare säljled, kan det räknas beställaren till godo i förhållande till det tidigare säljledet.

Liksom i 18 § ingår också i detta moment ett undantag för det första ifall näringsidkaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder. Det andra undantaget berör fall där felet beror på att ett ämne eller tillbehör som använts för tjänsten inte till sin beskaffenhet motsvarar

de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut, eller på att ämnet eller tillbehöret annars är farligt för hälsan eller egendom.

34 §. *Annan näringsidkares ansvar för fel.* I paragrafen finns bestämmelser om beställarens rätt att på grund av ett fel rikta krav till en sådan näringsidkare som uppdragstagaren har anlitat för att uppfylla avtalet, till exempel ett tandlaboratorium av vilket en tandläkare har beställt ett tandtekniskt arbete. Det är fråga om underleverantörens ansvar för fel direkt i förhållande till beställaren. Principerna i paragrafen motsvarar 33 §.

Om uppdragstagaren har anlitat en annan näringsidkare för att utföra tjänsten och om det finns ett fel i den del av tjänsten som har utförts av denne näringsidkare, har beställaren enligt 1 mom. rätt att rikta krav enligt detta kapitel på grund av felet även mot nämnda näringsidkare. Bestämmelsen ändrar inte på grunderna för uppdragstagarens ansvar: uppdragstagaren ansvarar inför beställaren för hela tjänsteprestationen, också till den del uppdragstagaren har anlitat underleverantörer för att uppfylla avtalet.

Av 2 mom. framgår begränsningarna i beställarens rättigheter enligt 1 mom. De motsvarar 33 § 2 mom.

I 3 mom. finns bestämmelser om beställarens skyldighet att reklamera hos den näringsidkare till vilken beställaren vill rikta ett krav. Bestämmelserna motsvarar 33 § 3 mom.

12 kap. Särskilda stadganden

1 §. *Ansvar för förmedlare av konsumtionsnyttigheter.* Enligt den gällande paragrafen om ansvaret för förmedlare av konsumtionsnyttigheter en näringsidkare som för en leverantör av nyttigheter förmedlar ett avtal som gäller en konsumtionsnyttighet svarar inför en konsument som skaffar nyttigheten för att avtalet fullgörs i enlighet med 5, 5 a och 8 kap. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte, om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar konsumentens rättigheter.

Konsumenter beställer vanligen vissa tjänster som omfattas av tillämpningsområdet för det föreslagna 9 a kap., såsom upplevelsetjänster och taxitrafiktjänster, via förmedlare. Också vissa hälsovårdstjänster beställs i nuläget via förmedlare. Därför föreslås det att till bestämmelsen om förmedlarens ansvar fogas en hänvisning till det föreslagna 9 a kap. En näringsidkare som förmedlar sådana tjänster som avses i 9 a kap. ansvarar gentemot konsumenten för fel i och dröjsmål med tjänsten, om inte konsumenten vid avtalsslutet var medveten om de omständigheter som anges i bestämmelsen. Om tjänsten är fördröjd eller felaktig har konsumenten under de förutsättningar som anges i 9 a kap. rätt att av förmedlaren kräva avhjälpande av felet, prisavdrag eller skadestånd. Om konsumenten häver köpet, ansvarar också förmedlaren för att det pris konsumenten betalt återbetalas.

Dessutom föreslås det att befrielsegrunderna för förmedlaren enligt paragrafen kompletteras så att konsumenten vid avtalsslutet också ska vara medveten om vem som är konsumentens avtalspart i avtalet om konsumtionsnyttigheten. Det förutsätts redan i förarbetena till den gällande bestämmelsen (RP 360/1992 rd, s. 127), men har inte framgått av bestämmelsen.

Den nya befrielsegrunden har också betydelse till exempel för taxitjänster, där en konsument som ringer taxiförmedlingscentralen vanligen vet att denne har att göra med en förmedlare och eventuellt också känner till hur det påverkar dennes rättigheter, men vanligen får veta vem den andra avtalsparten är först när taxin anländer. Enligt den föreslagna bestämmelsen ansvarar

alltså inte förmedlingscentralen längre för utförandet av taxitjänsten sedan förmedlingscentralen har meddelat beställaren vilken tjänsteleverantör som har tagit emot beställningen. Om förmedlingscentralen inte genast i samband med beställningen kan meddela vilken tjänsteleverantör som tagit emot beställningen, bör den tydligt meddela beställaren att beställningen inte ännu är bekräftad och att inget avtal med en leverantör av taxitjänster ännu har uppkommit.

Också när upplevelsetjänster beställs via förmedlare känner konsumenten vanligen till förmedlarens roll, dess inverkan på beställarens rättigheter samt vem beställarens avtalspart är i avtalet om tjänsten.

I fråga om hälsovårdstjänster är förmedlarens roll ofta oklar för konsumenten. En konsument som bokar tid hos en läkare vid en läkarcentral vet vanligen inte om centralen erbjuder egna tjänster eller om den förmedlar tjänster av en läkare som håller mottagning i dess lokaler.

Förmedlaren kan ansvara inför konsumenten för sin egen verksamhet också om förmedlaren inte enligt detta kapitel blir ansvarig för avtalsbrott hos en tjänsteleverantör som är konsumentens avtalspart. Om det kan anses ha uppkommit ett avtal om en förmedlingstjänst mellan konsumenten och förmedlaren och om förmedlaren till exempel har lämnat konsumenten felaktiga uppgifter om den förmedlade tjänsten, kan förmedlaren med stöd av de allmänna avtalsrättsliga principerna bli skadeståndsskyldig i förhållande till konsumenten.

8 Ikraftträdande

Lagen föreslås träda i kraft den 1 januari 2023. På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

9 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

De föreslagna bestämmelserna inverkar på avtalsfriheten. Det föreskrivs inte uttryckligen om avtalsfrihet i grundlagen. Utgångspunkten är att reglering av avtalsrätt hör till vanlig lagstiftningsordning (GrUU 26/2008 rd, s. 2, GrUU 3/1982 rd, s. 2). Avtalsfriheten skyddas dock i viss mån av generalklausulen om egendomsskydd i grundlagens 15 § 1 mom. (RP 309/1993 rd, s. 66, GrUU 15/2004 rd, s. 4, GrUU 33/1998 rd s. 1).

I propositionen ingår också sådana bestämmelser som inverkar på näringsidkares verksamhetsförutsättningar, och därför har propositionen också betydelse för näringsfriheten som tryggas i 18 § 1 mom. i grundlagen.

Begränsningarnas grundlagsenlighet avgörs utifrån de allmänna förutsättningarna för begränsning av de grundläggande fri- och rättigheterna. En bestämmelse som begränsar eller innebär ett ingrepp i en grundläggande fri- eller rättighet ska ha godtagbara motiveringar och vara nödvändig på grund av ett vägande samhälleligt behov, proportionerliga samt nödvändiga för uppnåendet av godtagbara syften. Dessutom ska bestämmelserna vara exakta och noga avgränsade så att begränsningarnas väsentliga innehåll framgår tillräckligt tydligt av bestämmelserna i lagen.

De föreslagna bestämmelserna som begränsar näringsfriheten har ett syfte som är godtagbart med tanke på systemet för de grundläggande fri- och rättigheterna, nämligen att främja konsumentskyddet, och bestämmelserna uppfyller också de andra förutsättningarna för bestämmelser som begränsar de grundläggande fri- och rättigheterna.

RP 48/2022 rd

På de grunder som anges ovan uppfyller lagförslaget de krav som ställs i grundlagen, och lagen kan stiftas i vanlig lagstiftningsordning.

Kläm

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs riksdagen följande lagförslag:

Lagförslag

Lag

om ändring av konsumentskyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i konsumentskyddslagen (38/1978) 12 kap. 1 §, sådan den lyder i lag 1242/2021, samt
fogas till lagen ett nytt 9 a kap. som följer:

9 a kap.

Vissa tjänster som riktar sig till personer

Allmänna bestämmelser

1 §

Tillämpningsområde

Detta kapitel tillämpas på 2 mom. avsedda tjänster som riktar sig till fysiska personer och som en näringsidkare (*uppdragstagare*) utför på basis av ett avtal som ingåtts med en konsument (*beställare*), om inte något annat följer av andra bestämmelser om tjänsten.

Tillämpningsområdet för detta kapitel omfattar

- 1) hälsovårdstjänster och socialservice,
- 2) småbarnspedagogiska tjänster och utbildningstjänster,
- 3) tjänster som gäller en persons utseende,
- 4) motionstjänster och andra välfärdstjänster,
- 5) upplevelsetjänster och fritidskurser,
- 6) fest- och restaurangtjänster,
- 7) taxitrafiktjänster.

Om tjänsten utförs åt någon annan än beställaren, tillämpas också på denna person vad som föreskrivs i 2–6, 11–13, 15–19, 21–24, 27 och 28 §, 29 § 3 och 4 mom. samt 30 och 32–34 § i detta kapitel.

2 §

Bestämmelsernas tvingande natur

Ett avtalsvillkor som avviker från bestämmelserna i detta kapitel till beställarens nackdel är ogiltigt, om inte något annat föreskrivs nedan.

Allmänna bestämmelser om uppdragstagarens prestation

3 §

Tidpunkt för utförande av tjänsten

Om det inte har avtalats att tjänsten ska utföras vid en bestämd tidpunkt, före en bestämd tidpunkt eller på begäran eller utan dröjsmål, ska den utföras inom en skälig tid med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

4 §

Krav i fråga om sättet att utföra tjänsten och kvaliteten på tjänsten

Tjänsten ska utföras med yrkesskicklighet och omsorg samt med beaktande av beställarens intresse.

Tjänsten och de ämnen och tillbehör som används i den ska uppfylla de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut. Om inte något annat har avtalats, ska tjänsten dessutom till sina egenskaper motsvara det som beställaren i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst. Om uppdragstagaren måste skaffa de ämnen och tillbehör som behövs för att tjänsten ska kunna utföras och något annat inte har avtalats, ska också dessa till sina egenskaper vara av normal god kvalitet.

5 §

Upplysningsskyldighet

Om det när avtalet ingås eller efter det visar sig att tjänsten uppenbarligen inte är ändamålsenlig för beställaren med beaktande av priset på tjänsten, riskerna i samband med tjänsten eller andra särskilda omständigheter, ska uppdragstagaren utan dröjsmål underrätta beställaren om detta. Uppdragstagaren ska också underrätta beställaren, om tjänsten uppenbarligen blir betydligt dyrare än beställaren rimligen har kunnat förutse.

Uppdragstagaren får inte utföra tjänsten, om inte beställaren efter att ha fått den underrättelse som avses i 1 mom. uttryckligen meddelar sig vilja att tjänsten ska utföras i vilket fall som helst. Om det att tjänsten inte är ändamålsenlig för beställaren framkommer först vid utförandet av tjänsten och det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte kan begäras tillstånd av beställaren att fortsätta utförandet av tjänsten, får uppdragstagaren fortsätta utföra tjänsten, om uppdragstagaren har särskilda skäl att anta att beställaren ändå vill att tjänsten ska utföras.

6 §

Tilläggsåtgärder

Om det när tjänsten utförs framkommer behov av åtgärder som inte hör till uppdraget men som lämpligen bör vidtas i samband med den (*tilläggsåtgärd*), får uppdragstagaren vidta tilläggsåtgärden endast om beställaren har gett tillstånd till den.

Om det med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter inte kan begäras tillstånd av beställaren till en tilläggsåtgärd vid utförandet av tjänsten, får uppdragstagaren dock utan beställarens tillstånd vidta en sådan tilläggsåtgärd som inte kan skjutas upp utan att äventyra en persons hälsa eller välfärd. Uppdragstagaren får också vidta andra tilläggsåtgärder, om denne har särskilda skäl att anta att beställaren vill att åtgärden vidtas samtidigt och att de kostnader som tas ut för åtgärden är ringa i förhållande till det avtalade priset för tjänsten.

Påföljder vid dröjsmål med en tjänst

7 §

Rätt att hålla inne betalningen

Vid uppdragstagarens dröjsmål med utförandet av en tjänst får beställaren hålla inne betalningen för tjänsten. Beställaren får dock inte hålla inne ett belopp som uppenbart överskrider vad denne har rätt att kräva på grund av dröjsmålet.

8 §

Beställarens rätt att kräva att avtalet fullgörs

Om utförandet av tjänsten fördröjs, har beställaren rätt att kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet. Uppdragstagaren är dock inte skyldig att fullgöra avtalet, om det finns ett hinder som uppdragstagaren inte kan övervinna eller om fullgörandet av avtalet skulle kräva uppoffringar som är oskäliga i förhållande till den betydelse som fullgörandet av avtalet har för beställaren.

Om hindret eller missförhållandet upphör inom skälig tid, får beställaren dock kräva att uppdragstagaren fullgör avtalet.

Beställaren förlorar sin rätt att kräva att avtalet ska fullgöras, om denne dröjer oskäligt länge med att framställa yrkandet.

9 §

Prisavdrag

Om det har avtalats om en tidpunkt för utförandet av en tjänst av engångsnatur och tjänsten utförs för sent, har beställaren rätt att av uppdragstagaren kräva ett prisavdrag som motsvarar dröjsmålet om dröjsmålet med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter är väsentligt.

10 §

Hävning

Beställaren får häva avtalet på grund av uppdragstagarens dröjsmål, om avtalsbrottet är väsentligt med beaktande av tjänstens art och övriga omständigheter.

Om beställaren förelagt uppdragstagaren en bestämd tilläggstid för utförande av tjänsten och den inte är oskäligt kort, får beställaren även häva avtalet om tjänsten inte utförs inom tilläggs-tiden. Medan tilläggstiden löper får beställaren häva avtalet endast om uppdragstagaren meddelar sig inte komma att fullgöra avtalet inom denna tid. Om beställaren inte förelagt uppdragstagaren någon tilläggstid, får beställaren häva avtalet om tjänsten inte utförs inom skälig tid efter det att denne krävde att avtalet fullgörs.

Om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att försenas väsentligt, får beställaren häva avtalet omedelbart.

Om en avsevärd del av tjänsten har utförts, har beställaren rätt att häva avtalet endast beträffande den del av tjänsten som inte är utförd. Om syftet med tjänsten är väsentligt förfelat genom dröjsmålet, har beställaren dock rätt att häva avtalet i sin helhet. Om prestationen då inte kan återlämnas, ska beställaren betala uppdragstagaren en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren.

11 §

Rätt till skadestånd

Beställaren har rätt till ersättning för den skada denne lider genom uppdragstagarens dröjsmål, om inte uppdragstagaren visar att dröjsmålet beror på ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följer denne heller inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Ersättningsskyldigheten omfattar person-, sak- och förmögenhetsskada som dröjsmålet orsakat beställaren.

Om dröjsmålet beror på någon som uppdragstagaren har anlitat för att helt eller delvis fullgöra avtalet, är uppdragstagaren fri från skadeståndsskyldighet endast om också den person uppdragstagaren har anlitat skulle vara fri enligt 1 mom. Detsamma gäller om dröjsmålet beror på en varuleverantör som uppdragstagaren har anlitat eller på någon annan i ett tidigare säljled.

Skadestånd som betalas på grund av en uppdragstagares dröjsmål kan jämkas, om skadeståndet är oskäligt med beaktande av orsaken till dröjsmålet, beställarens eventuella medverkan till skadan, skadevållarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter.

Ersättningen för en personskada kan dock inte jämkas på den grunden att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

12 §

Ersättning för personskada

Ersättningen för en personskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål bestäms med tillämpning av 5 kap. 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 och 8 § i skadeståndslagen (412/1974) samt 7 kap. 3 § i den lagen.

13 §

Ersättning för sak- och förmögenhetsskada

Ersättningen för en sakskada som orsakas av en uppdragstagares dröjsmål bestäms med tillämpning av 5 kap. 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

Om en medlem av beställarens familj lider skada på grund av dröjsmålet, har denne samma rätt till ersättning för sak- och förmögenhetsskada som beställaren enligt 11 §.

Uppdragstagarens skyldighet att ersätta en indirekt sak- eller förmögenhetsskada som beställaren eller dennes familjemedlem lider gäller dock endast om dröjsmålet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida. Som indirekt skada betraktas

1) inkomstförlust som beställaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av avtalsbrottet,

2) skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal.

En i 3 mom. avsedd skada betraktas dock inte som indirekt i den mån den orsakas av åtgärder för att begränsa en skada av annat slag.

14 §

Meddelande om hävning, krav på prisavdrag och skadeståndskrav

Om tjänsten har utförts för sent, får beställaren inte häva avtalet eller kräva prisavdrag eller skadestånd på grund av dröjsmålet om inte denne inom skälig tid efter det att tjänsten har avslutats lämnar uppdragstagaren meddelande om hävning av avtalet eller krav på prisavdrag eller skadestånd. Om beställaren häver avtalet, är denne dock inte skyldig att särskilt meddela sitt krav på skadestånd.

Tjänstens beskaffenhet samt felaktig tjänst

15 §

Allmän bestämmelse om fel

Tjänsten är felaktig om den inte motsvarar det överenskomna eller om den inte uppfyller kraven enligt 4 § i fråga om utförande eller kvalitet. Uppdragstagaren har bevisbördan för att tjänsten har utförts med yrkesskicklighet och omsorg och för att de ämnen och tillbehör som använts i tjänsten uppfyller kraven i 4 § 2 mom.

16 §

Uppgifter om tjänsten

Tjänsten är också felaktig om den inte överensstämmer med de uppgifter som uppdragstagaren före avtalsslutet har lämnat om tjänstens innehåll eller om utförandet av eller kvaliteten på den och som kan antas ha inverkat på beställarens beslutsfattande. Detsamma gäller även uppgifter som gavs medan tjänsten utfördes och som kan antas ha påverkat beställarens beslut.

Tjänsten är också felaktig om den inte överensstämmer med sådana uppgifter enligt 1 mom. som någon annan än uppdragstagaren, i ett tidigare säljled eller för uppdragstagarens räkning, före avtalsslutet har lämnat vid marknadsföringen av tjänsten. Tjänsten anses dock inte vara felaktig, om uppgifterna har rättats i tid på ett tydligt sätt. Uppdragstagaren ansvarar inte för fel enligt detta moment, om denne varken kände till eller borde ha känt till uppgifterna.

Fel föreligger också om uppdragstagaren har underlåtit att upplysa beställaren om en omständighet som avses i 1 mom. och som uppdragstagaren borde ha känt till och beställaren med fog kunde räkna med att bli upplyst om. Tjänsten är likaså felaktig om uppdragstagaren har underlåtit att ge beställaren en underrättelse som avses i 5 § 1 mom.

17 §

Garanti för en tjänst

I fråga om garanti för en tjänst tillämpas på motsvarande sätt 5 kap. 15 a och 15 b §.

Påföljder vid fel

18 §

Reklamation och rätt att hålla inne betalningen

Beställaren får inte åberopa att tjänsten är felaktig, om inte beställaren inom skälig tid efter det att denne märkte eller borde ha märkt felet och dess skadeföljd lämnar uppdragstagaren meddelande om felet. Meddelandet kan också lämnas till den näringsidkare som har förmedlat tjänsten eller förbundit sig att ansvara för dess egenskaper.

Utan hinder av 1 mom. får beställaren åberopa att tjänsten är felaktig om

- 1) uppdragstagaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder,
- 2) felet beror på att tjänsten inte uppfyller de krav som ställs i lag eller myndighetsbeslut, eller
- 3) felet består i att resultatet av tjänsten annars är farligt för hälsan eller egendom.

Beställaren har rätt att hålla inne betalningen för tjänsten på grund av fel. Beställaren får dock inte hålla inne ett belopp som uppenbart överskrider vad denne har rätt att kräva på grund av felet.

19 §

Avhjälpande av fel

Beställaren har rätt att kräva att uppdragstagaren avhjälpes felet eller utför den felaktiga tjänsten på nytt, utan någon extra kostnad för beställaren. Uppdragstagaren är dock inte skyldig att avhjälpas felet, om detta skulle orsaka denne oskälig kostnad eller olägenhet.

Även om beställaren inte kräver att felet ska avhjälpas eller att tjänsten ska utföras på nytt, har uppdragstagaren rätt att på egen bekostnad avhjälpas felet eller utföra tjänsten på nytt, om denne utan uppskov efter det att beställaren har reklamerat erbjuder sig att göra detta. Beställaren får vägra ett avhjälpande, om det finns grundad anledning till vägran.

Uppdragstagaren får inte åberopa att någon möjlighet att avhjälpas felet enligt 2 mom. inte har erbjudits denne, om beställaren har avhjälpit felet och det med hänsyn till omständigheterna inte skälig kunde krävas att beställaren skulle avvakta avhjälpande från uppdragstagarens sida. Uppdragstagaren får inte heller åberopa att någon möjlighet att avhjälpas felet inte erbjudits denne, om beställaren har haft en i 2 mom. avsedd grundad anledning att vägra ett avhjälpande av felet genom uppdragstagarens försorg.

20 §

Prisavdrag och hävning

Om avhjälpande av felet eller ny prestation inte kommer i fråga eller inte sker inom skälig tid efter reklamationen, får beställaren kräva ett prisavdrag som motsvarar felet.

Om det finns vägande skäl att anta att tjänsten kommer att ha ett väsentligt fel, får beställaren häva avtalet till den del tjänsten ännu inte har utförts.

Till den del tjänsten har utförts får beställaren under de omständigheter som nämns i 1 mom. häva avtalet, om någon annan påföljd inte kan anses vara skälig för beställarens vidkommande. Om prestationen då inte kan återlämnas, ska beställaren betala uppdragstagaren en ersättning som motsvarar prestationens värde för beställaren.

21 §

Rätt till skadestånd

Beställaren har rätt till ersättning för den skada denne lider på grund av att tjänsten är felaktig. Ersättningsskyldigheten omfattar person-, sak- och förmögenhetsskada som felet orsakat beställaren.

Skadestånd som betalas på grund av ett fel kan jämkas, om skadeståndet är oskäligt med beaktande av orsaken till felet, motpartens eventuella medverkan till skadan, skadevällarens möjligheter att förutse och förebygga uppkomsten av skadan samt andra omständigheter.

Ersättningen för en personskada kan dock inte jämkas på den grunden att den skadelidande själv bidragit till skadan, om inte den skadelidande har förfarit uppsåtligt eller med grov oaktsamhet.

22 §

Ersättning för personskada

Ersättningen för en personskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap. 2, 2 a–2 d, 3, 4, 7 och 8 § i skadeståndslagen samt 7 kap. 3 § i den lagen.

23 §

Ersättning för sak- och förmögenhetsskada

Ersättningen för en sakskada som orsakats av en felaktig tjänst bestäms med tillämpning av 5 kap. 5 § i skadeståndslagen, om inte något annat följer av 3 mom.

Om en medlem av beställarens familj lider skada på grund av felet, har denne samma rätt till ersättning för sak- och förmögenhetsskada som beställaren enligt 21 §.

13 § 3 och 4 mom. avsedd indirekt skada som orsakats av en felaktig tjänst är uppdragstagaren dock skyldig att ersätta endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet på uppdragstagarens sida.

24 §

Skadeståndsskyldighet för andra än uppdragstagaren

Vad som föreskrivs i 5 kap. 22 § tillämpas på motsvarande sätt på de tjänster som avses i detta kapitel.

Beställarens skyldigheter och påföljder vid beställarens avtalsbrott

25 §

Tjänstens pris

Beställaren ska betala ett avtalat pris för tjänsten eller, om det inte har avtalats om ett exakt pris, det pris som beräknats enligt på förhand avtalade grunder för fastställande av priset. Om priset eller grunderna för fastställande av priset inte följer av avtalet, ska beställaren betala vad som är skäligt med hänsyn till tjänstens innehåll, omfattning, art, ett i ekonomiskt hänseende ändamålsenligt utförande, gängse pris eller prisberäkningssätt vid avtalstillfället samt omständigheterna i övrigt.

Om uppdragstagaren på beställarens begäran har lämnat en ungefärlig uppskattning av totalpriset för tjänsten, får det slutliga priset för tjänsten överstiga den ungefärliga prisuppgiften med högst 15 procent. Uppdragstagaren får av beställaren ta ut den del av priset som överskrider den ungefärliga prisuppgiften, endast om det finns grundad anledning till överskridandet och beställaren vid tidpunkten för uppskattningen underrättats om eventuell skyldighet att betala ett högre pris än det uppskattade.

26 §

Tidpunkten för betalning

Beställaren ska betala priset för tjänsten vid avtalad tidpunkt. Om det inte har avtalats om en tidpunkt för betalning av priset, ska beställaren betala priset när uppdragstagaren kräver det, dock inte innan tjänsten har utförts.

Om det inte har avtalats om ett exakt pris för tjänsten, ska uppdragstagaren på beställarens begäran lämna beställaren en redogörelse över prestationens innehåll och hur priset för tjänsten har bestämts. Om det slutliga priset överskrider den ungefärliga prisuppgiften, ska redogörelsen lämnas skriftligt och i den ska också skälet för överskridningen av det ungefärliga priset uppges. En beställare som har bett om en redogörelse utan obefogat dröjsmål efter det att tjänsten har

utförts eller efter att ha fått en räkning för den, är skyldig att betala först efter att ha fått redogörelsen.

27 §

Avbeställning av tjänst

Om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa en tjänst eller en del av en tjänst innan den utförs, har uppdragstagaren rätt till ersättning i enlighet med 30 eller 31 §. Uppdragstagaren har rätt till ersättning enligt 30 § 2 och 3 mom. eller 31 § förutsatt att beställaren före ingåendet av avtalet om tjänsten har informerats om påföljderna för avbeställning av tjänsten och grunderna för bestämmande av ersättningen eller om den standardsättning som tas ut.

28 §

Uppdragstagarens rätt att inställa arbetet

Om betalning för tjänsten ska ske helt eller delvis innan tjänsten utförs och betalningen inte sker i rätt tid, har uppdragstagaren rätt att inställa arbetet tills denne får betalt. Om fullgörandet av avtalet förutsätter beställarens medverkan, har uppdragstagaren rätt att inställa arbetet till dess att beställaren fullgör sin avtalsenliga skyldighet att medverka. Om arbetet avbryts, ska beställaren underrättas utan dröjsmål.

En uppdragstagare som avbryter arbetet i enlighet med denna paragraf har rätt till ersättning för de extra kostnader som detta medför.

29 §

Uppdragstagarens rätt att häva avtalet

Vid beställarens dröjsmål med betalningen eller med en del av den får uppdragstagaren häva avtalet beträffande den del av tjänsten som inte har utförts, om avtalsbrottet är väsentligt.

Om uppdragstagaren har förelagt beställaren en bestämd tilläggstid för betalningen och den inte är oskäligt kort, får uppdragstagaren häva avtalet beträffande den återstående delen av tjänsten, om beställaren inte betalar inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får uppdragstagaren häva avtalet endast om beställaren meddelar att denne inte kommer att betala inom denna tid.

Uppdragstagaren har även rätt att häva avtalet enligt de grunder som anges i 1 och 2 mom., om beställaren försummar att lämna sådan medverkan till fullgörande av avtalet som utgör en förutsättning för att tjänsten ska kunna utföras.

Om det är uppenbart att beställaren kommer att göra sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott, har uppdragstagaren rätt att häva avtalet omedelbart.

30 §

Uppdragstagarens rätt till ersättning

Om uppdragstagaren häver avtalet eller om beställaren bryter mot avtalet genom att avbeställa tjänsten, har uppdragstagaren rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan har utförts.

Uppdragstagaren har dessutom rätt till ersättning för övriga kostnader som uppdragstagaren har haft för att fullgöra avtalet och som sannolikt går till spillo, samt för särskilda kostnader till följd av hävningen eller avbeställningen.

För annan skada än vad som avses i 2 mom. har uppdragstagaren rätt till en ersättning som är skälig med hänsyn till tjänstens pris, tidpunkten för hävningen eller avbeställningen, de åtgärder som har vidtagits i syfte att fullgöra avtalet och omständigheterna i övrigt.

31 §

Standardsättning

Parterna kan komma överens om att uppdragstagaren, om beställaren avbeställer tjänsten, i stället för de ersättningar som avses i 30 § har rätt att få en på förhand avtalad standardsättning som är skälig med beaktande av tjänstens pris, tidpunkten för avbeställningen, de åtgärder som vidtagits för att fullgöra avtalet samt andra omständigheter.

32 §

Beställarens befrielse från ersättningsskyldighet

Uppdragstagaren har inte rätt till de ersättningar som avses i 30 § 3 mom. eller 31 §, om avbeställningen av tjänsten beror på ett hinder som beställaren eller någon annan person för vilken tjänsten skulle utföras inte skäligen har kunnat undvika eller övervinna. Om uppdragstagaren på grund av vad som föreskrivs i detta moment förlorar sin rätt till en standardsättning enligt 31 §, har uppdragstagaren dock rätt till en ersättning enligt 30 § 1 mom.

Den ersättning som beställaren enligt 30 § 2 mom. ska betala kan jämkas om den är oskälig med beaktande av orsaken till avtalsbrottet, avtalsparternas förmögenhetsförhållanden, tjänstens pris samt andra omständigheter.

33 §

Materialleverantörens ansvar för fel

Beställaren har rätt att på grund av fel i ett ämne eller tillbehör som har använts i tjänsten rikta krav enligt detta kapitel även mot en näringsidkare som i ett tidigare säljled har överlåtit ämnet eller tillbehöret för återförsäljning.

Beställaren har dock inte den i 1 mom. föreskrivna rätten

1) om felet har uppstått av skäl som inte beror på leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga efter det att denne vidareöverlåtit ämnet eller tillbehöret,

2) till den del kravet grundar sig på en utfästelse som har givits av någon annan än leverantören av ämnet eller tillbehöret i fråga och utfästelsen ger beställaren bättre rätt än bestämmelserna i detta kapitel, eller

3) till den del kravet gäller prisavdrag eller återbetalning av priset för tjänsten och det yrkade beloppet överstiger vad en avtalspart till näringsidkaren i fråga hade kunnat kräva på samma grunder, om eventuella begränsande villkor i avtalet emellan lämnas utan beaktande.

Beställaren förlorar sin rätt att framställa krav med stöd av denna paragraf, om beställaren inte inom skälig tid efter att denne upptäckte eller borde ha upptäckt felet och skadeföljden av felet och hade tillgång till de uppgifter om leverantören av ämnet eller tillbehöret som behövs för framställande av kravet underrättar leverantören om felet eller leverantören inte inom samma tid får uppgift om att ett meddelande om felet lämnats till ett senare säljled. Beställaren får dock trots detta moment åberopa felet, om leverantören av ämnet eller tillbehöret har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om det är fråga om ett fel som avses i 18 § 2 mom. 2 eller 3 punkten.

34 §

Annan näringsidkares ansvar för fel

Om uppdragstagaren har anlitat en annan näringsidkare för att bistå vid utförandet av tjänsten och det finns ett fel i den del av tjänsten som har utförts av denne näringsidkare, har beställaren rätt att rikta krav enligt detta kapitel på grund av felet även mot näringsidkaren i fråga.

Beställaren har dock inte den i 1 mom. föreskrivna rätten

1) om felet har sin grund i orsaker som inte beror på näringsidkaren i fråga och felet har uppstått efter att denne har avlämnat eller avslutat sin prestation,

2) till den del kravet grundar sig på en utfästelse som har givits av någon annan än näringsidkaren i fråga och utfästelsen ger beställaren bättre rätt än bestämmelserna i detta kapitel, eller

3) till den del kravet gäller prisavdrag eller återbetalning av priset för tjänsten och det yrkade beloppet överstiger vad en avtalspart till näringsidkaren i fråga hade kunnat kräva på samma grunder, om eventuella begränsande villkor i avtalet dem emellan lämnas utan beaktande.

Beställaren förlorar sin rätt att framställa krav med stöd av denna paragraf, om beställaren inte inom skälig tid efter det att denne upptäckte eller borde ha upptäckt felet och skadeföljden av felet och hade tillgång till de uppgifter om näringsidkaren som behövs för att framställa kravet underrättar näringsidkaren om felet eller näringsidkaren inte inom samma tid får uppgift om att ett meddelande om felet har lämnats till ett senare söljled. Beställaren får dock trots detta moment åberopa felet, om näringsidkaren i fråga har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om det är fråga om ett fel som avses i 18 § 2 mom. 2 eller 3 punkten.

12 kap.

Särskilda stadganden

1 §

Ansvar för förmedlare av konsumtionsnyttigheter

En näringsidkare som för en leverantör av nyttigheter förmedlar ett avtal som gäller en konsumtionsnyttighet svarar inför en konsument som skaffar nyttigheten för att avtalet fullgörs i enlighet med 5, 5 a, 8 och 9 a kap. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte, om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar konsumentens rättigheter samt om vem som är konsumentens avtalspart i avtalet om konsumtionsnyttigheten.

Förmedlarens ansvar begränsar inte konsumentens rättigheter i förhållande till en annan avtalspart.

I fråga om fastighetsmäklarens ansvar gäller vad som särskilt föreskrivs om detta.

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.

RP 48/2022 rd

Helsingfors den 21 april 2022

Statsminister

Sanna Marin

Justitieminister Anna-Maja Henriksson

Lag

om ändring av konsumentkyddslagen

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i konsumentkyddslagen (38/1978) 12 kap. 1 §, sådan den lyder i lag 1242/2021, samt
fogas till lagen ett nytt 9 a kap. som följer:

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

9 a kap.

Vissa tjänster som riktar sig till personer

(Ingen parallelltext)

12 kap.

12 kap.

Särskilda stadganden

Särskilda stadganden

1 §

1 §

Ansvar för förmedlare av konsumtionsnyttigheter

Ansvar för förmedlare av konsumtionsnyttigheter

En näringsidkare som för en leverantör av nyttigheter förmedlar ett avtal som gäller en konsumtionsnyttighet svarar inför en konsument som skaffar nyttigheten för att avtalet fullgörs i enlighet med 5, 5 a och 8 kap. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte, om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar hans eller hennes rättigheter.

Förmedlarens ansvar begränsar inte konsumentens rättigheter i förhållande till en annan avtalspart.

I fråga om fastighetsmäklarens ansvar gäller vad som särskilt föreskrivs om detta.

En näringsidkare som för en leverantör av nyttigheter förmedlar ett avtal som gäller en konsumtionsnyttighet svarar inför en konsument som skaffar nyttigheten för att avtalet fullgörs i enlighet med 5, 5 a, 8 och 9 a kap. Ett sådant ansvar uppkommer dock inte, om förmedlaren handlar för en annan näringsidkares räkning och konsumenten vid ingåendet av avtalet är medveten om detta och om hur denna omständighet påverkar *konsumentens rättigheter samt om vem som är konsumentens avtalspart i avtalet om konsumtionsnyttigheten*.

Förmedlarens ansvar begränsar inte konsumentens rättigheter i förhållande till en annan avtalspart.

I fråga om fastighetsmäklarens ansvar gäller vad som särskilt föreskrivs om detta.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

Denna lag träder i kraft den 20 .

På avtal som har ingåtts före ikraftträdandet av denna lag tillämpas de bestämmelser som gällde vid ikraftträdandet.