

Domsnummer: 2015-3

Avgörandedatum: 2015-03-09

Rubrik: Vid köp av dejtingtjänster på internet har avtalsvillkor med krav på att uppsägning ska ske i särskild form och villkor som innebär en längre uppsägningstid än 30 dagar befunnits oskäligen enligt 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Lagrum: 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Rättsfall:

REFERAT**KÄRANDE**

Konsumentombudsmannen, Box 48, 651 02 Karlstad
Ombud: Processrådet G. W.

SVARANDE

Swedish Online Services SOS AB (tidigare firma First Date International FD AB),
556700-2422, c/o Informationskollegiet, Långa raden 1-3,
178 02 Drottningholm

SAKEN

Avtalsvillkor för dejtingtjänster

DOMSLUT

1. Marknadsdomstolen förbjuder Swedish Online Services SOS AB vid vite av en miljon (1 000 000) kr att använda villkoren:

- "Du kan när som helst säga upp ditt medlemskap genom följande alternativ. Du kan antingen låta din profil vara vilande varvid ditt medlemskap/profil automatiskt tas bort efter tolv (12) månader, eller så kan du välja att avregistrera dig genom att gå till "Mina inställningar" och välja fliken alternativ. Vänligen notera att vid avregistrering eller om din profil är vilande, betalas eventuellt tillgodohavande inte ut.", och

- "Om du inte vill att ditt medlemskap ska förnyas, följ instruktionerna under fliken "Frågor & Svar" i vänstermenyn på webbsidan. Vänligen notera att vid avslutande av ditt medlemskap betalas eventuellt tillgodohavande inte ut.", eller

- väsentligen samma avtalsvillkor där det ställs krav på att uppsägning av avtal ska ske i särskild form.

2. Marknadsdomstolen förbjuder Swedish Online Services SOS AB vid vite av en miljon (1 000 000) kr att använda villkoret "Köper du en kampanj är uppsägningstiden 60 dagar, du betalar för pågående period plus 60 dagar." eller väsentligen samma avtalsvillkor som medför en längre uppsägningstid än 30 dagar.

3. Marknadsdomstolen lämnar Swedish Online Services SOS AB:s yrkande om ersättning för rättegångskostnad utan bifall.

BAKGRUND

1 Swedish Online Services SOS AB (SOS), med tidigare firma First Date International FD AB (First Date), tillhandahåller en nätdejtingtjänst på sin webbplats www.firstdate.se. För att kunna använda tjänsten måste man registrera sig som medlem. Detta är gratis men SOS säljer även ett guldmedlemskap. SOS har vid olika tillfällen haft kampanjerbjudanden avseende köp av guldmedlemskap. Konsumentombudsmannen (KO) har i målet gjort gällande att SOS under perioden augusti 2013 till januari 2014 i sina användarvillkor har uppställt dels formkrav för avslutande av medlemskap, dels uppsägningstider som är oskäligen mot konsumenten. Marknadsdomstolen har den 30 april 2014 meddelat ett interimistiskt förbud i enlighet med domslutet.

YRKANDEN M.M.

2 KO har yrkat att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder SOS att gentemot konsument använda avtalsvillkoren:

3 1. "Du kan när som helst säga upp ditt medlemskap genom följande alternativ. Du kan antingen låta din profil vara vilande varvid ditt medlemskap/profil automatiskt tas bort efter tolv (12) månader, eller så kan du välja att avregistrera dig genom att gå till "Mina inställningar" och välja fliken alternativ. Vänligen notera att vid avregistrering eller om din profil är vilande, betalas eventuellt tillgodohavande inte ut." och "Om du inte vill att ditt medlemskap ska förnyas, följ instruktionerna under fliken "Frågor & svar" (klickbar länk) i vänstermenyn på webbsidan. Vänligen notera att vid avslutande av ditt medlemskap betalas eventuellt tillgodohavande inte ut" eller väsentligen samma avtalsvillkor där det ställs krav på att uppsägning av avtal ska ske i särskild form.

4 2. KO har vidare yrkat att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder SOS att gentemot konsument använda avtalsvillkoret: "Notera att vi har en uppsägningstid på 30 dagar för guldmedlemskap. Du betalar för pågående abonnemangstid plus 30 dagar. Köper du en kampanj är uppsägningstiden 60 dagar, du betalar för pågående period plus 60 dagar." eller väsentligen samma avtalsvillkor som medför en länge uppsägningstid än 30 dagar.

5 SOS har bestritt samtliga yrkanden och yrkat ersättning för rättegångskostnad.

GRUNDER

Parterna har till grund för sin talan åberopat följande.

KO

Avtalsvillkoret under yrkande 1

6 Då avtalsvillkoret tvingar konsumenten att säga upp avtalet i särskild form strider det mot tvingande allmänna rättsprinciper och är därmed oskäligt.

Avtalsvillkoret under yrkande 2

7 Avtalsvillkoret är oskäligt eftersom det ger SOS en förmån och berövar konsumenten en rättighet och det åstadkommer därigenom en snedbelastning ifråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet. Obalansen vägs inte upp av att konsumenten får andra förmåner i andra delar av avtalet.

8 KO har åberopat 3 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

SOS

9 SOS har bestritt att avtalsvillkoren är vilseledande.

UTVECKLING AV TALAN

Till utveckling av sin talan har parterna anfört i huvudsak följande.

KO

10 SOS marknadsför och säljer dejtingtjänster bl.a. på bolagets webbplats www.firstdate.se.

Avtalsvillkor 2.4 och 2.5, uppsägning på visst sätt (yrkande 1)

11 Enligt användarvillkoret 2.4 kan uppsägning ske genom en avregistrering. För att avregistreras ska konsumenten gå via "Mina inställningar" och sedan följa ett visst förfarande.

12 Enligt villkoret 2.5 ska en konsument som inte vill att medlemskapet ska "förnyas" klicka på en länk som leder vidare till webbsidan "Frågor & Svar". På den sidan framgår det i punkt 11 att uppsägning enklast sker genom att konsumenten först loggar in på sin profil. Därefter väljer konsumenten "Mina inställningar" och sedan "Alternativ" varefter konsumenten kommer till en länk som slutligen leder till det ställe där avregistrering kan göras. Någon alternativ möjlighet att säga upp avtalet anges inte.

13 Enligt punkten 12 i fliken "Frågor och svar" kan konsumenten även stänga av en auto-förnyelsefunktion, vilket är något som enligt punkten 12 automatiskt kopplas på vid tecknande av Guldmedlemskap. Även detta sker genom att gå in via "Mina inställningar" och därefter följa ett i punkten 12 närmare beskrivet förfarande.

Avtalsvillkor 2.7, uppsägningstid (yrkande 2)

14 I användarvillkoren regleras olika uppsägningstider för guldmedlemskap (30 dagar) respektive kampanjerbjudanden (60 dagar).

15 Under punkt 11 och 14 i "Frågor och Svar" framgår att uppsägningstiden är 30 dagar (inget nämns om uppsägningstiden på 60 dagar). Samtidigt anges det här att konsumenten får betala under tiden utan att kunna utnyttja "sidan" samt att betalningsansvaret avser pågående abonnemangstid plus 30 dagar.

16 Flera konsumenter som accepterat ett kampanjerbjudande har i anmälningarna berättat att de trott att de bara köpt en prova på-dejtingtjänst för 1 kr. När de fått första fakturan har de uppmärksammats på att kampanjerbjudandet innefattat ett tillsvidareabonnemang. När de sedan velat säga upp abonnemanget har de fått besked om att de varit betalningsskyldiga, dels för den period som SOS redan dragit i förskott, dels därefter för ytterligare 60 dagar.

SOS

17 Webbplatsen är en s.k. nätdejtingsajt där privatpersoner har möjlighet att knyta bekantskap med varandra. För att få tillgång till webbplatsen måste man ha fyllt 18 år. Medelåldern är 37 år.

18 På webbplatsen kan man välja mellan medlemskapen gratismedlem och guldmedlem. Guldmedlemskapet kan tecknas i samband med kampanj och man får då första veckans dejting för en krona. Dessutom finns möjlighet att välja olika typer av betalningsmodeller vad gäller guldmedlemskapet. Väljer man en betalningsmodell motsvarande tre, sex eller tolv månader kan man tillgodogöra sig ett bättre månadspris ju längre betalningsmodell man väljer.

19 Medlemskapet "gratis" finns på hemsidan i ett klickbart anmälningsformulär. Gratismedlemskapet medför inga förpliktelser för medlemmen.

20 För att bli medlem på webbplatsen, oavsett typ, måste man godkänna de s.k. användarvillkoren. På sidan med erbjudandet finns en klickbar länk i röd text som tar användaren till användarvillkoren. Användarvillkoren innehåller bland annat uppföranderegler, rättighetsfrågor och integritetspolicy. I användarvillkoren under punkten 2 finns sex stycken bestämmelser om betalningsvillkor. Här finns bl.a. information om uppsägning av medlemskap, uppsägningstid samt en upplysning om möjligheten att frånträda ingånget avtal genom ångerfristen.

21 I punkten 4 beskrivs förslag över hur konsumenten kan säga

upp sitt medlemskap. Här finns två alternativ som är de alternativ som First Date har valt att uttryckligen ange i sina användarvillkor. Dessa alternativ ska inte ses som uttömmande. Det står konsumenten fritt att avsluta sitt medlemskap på andra sätt, exempelvis genom direktkontakt med SOS kundservice. I de i användarvillkoren angivna alternativen gäller att konsumenten antingen kan låta sin profil vara vilande varvid medlemskapet upphör efter 12 månader eller så kan man gå in under "mina inställningar" och där avregistrera sig under "alternativ". Det senare alternativet innebär ett snabbare avslut för konsumenten. Båda alternativen är okomplicerade förfaranden.

22 Uppsägningstiden framgår av punkten 2.7. Uppsägningstiden för guldmedlemskap är 30 dagar och uppsägningstiden för guldmedlemskap tecknade till kampanjpris är 60 dagar. Konsumenten informeras om detta i användarvillkoren som alltid finns klickbara i anslutning till varje erbjudande på webbplatsen. Det framgår även av betalningsvillkoren att guldmedlemskap tecknade i kampanj inte är ett provmedlemskap.

23 Av kampanjerbjudandet framgår uttryckligen att konsumenten erhåller första veckans dejting för en krona. Vidare framgår att konsumenten för tiden därefter betalar ett pris om 279 kr/månad. Den uppsägning som gäller för detta erbjudande är i sin tur angiven i villkoren på sedvanligt sätt. I övrigt gäller, beträffande guldmedlemskap tecknade genom kampanj, samma betalningsvillkor och förmåner som för guldmedlemskap.

24 SOS bestrider att webbplatsen vilseleder konsumenterna om priset. I samband med att konsumenterna erbjuds olika medlemsalternativ och betalningsmodeller är priserna redovisade klart och tydligt.

25 Sedan en tid finns på webbplatsen en klickruta där den som ska göra en betalning måste klicka i en ruta för att godkänna SOS villkor: "Jag godkänner köpvillkoren". Genom att klicka på texten kommer villkoren upp i betalrutan.

26 Efter att KO väckt talan i målet har SOS ändrat villkoren så att kunderna därefter har haft möjlighet att säga upp sitt medlemskap genom e-post, brev, telefon eller på webbsidan. Det finns således inget speciellt formkrav på hur uppsägningen ska gå till. Utformningen på den sida där medlemskapet sägs upp har även gjorts om och förenklats. Menyrubriceringen och tillvägagångssättet för att avsluta ett abonnemang är efter ändringen mycket likt tillvägagångssättet hos övriga stora dejtingsidor.

27 SOS har även ändrat uppsägningstiden för alla abonnemang med bindningstid så att den aldrig överstiger 30 dagar vilket innebär att kunden betalar för ytterligare maximalt en månad efter att uppsägning skett. Det har även tillkommit en möjlighet för kunden att välja ett medlemskap helt utan bindningstid. Kunden betalar då för valfri period och när perioden har gått ut avslutas abonnemanget.

BEVISNING

28 Parterna har åberopat viss skriftlig bevisning. KO har även åberopat filmer från SOS webbplats, upptagna den 22 augusti 2013 och den 15 januari 2014.

DOMSKÄL

29 Målet rör avtalsvillkor avseende nätdejtingtjänst. KO har gjort gällande att de aktuella avtalsvillkoren är oskäligen enligt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) och tvingande allmänna rättsprinciper. SOS har bestritt att villkoren är oskäligen.

30 Enligt 3 § AVLK kan Marknadsdomstolen pröva om ett avtalsvillkor, som en näringsidkare använder när denne erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsument, med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten. Om så är fallet, får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Att ett påtalat villkor upphört att tillämpas utgör inte något hinder mot

en prövning av dess skälighet.

31 Den marknadsrättsliga bedömningen enligt AVLK ska inriktas på om ett villkor typiskt sett är oskäligt mot konsumenten. Detta anses vara fallet bl.a. om villkoret, med avvikelse från gällande dispositiva rättsregler, ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger. Frågan huruvida ett avtalsvillkor är att anse som oskäligt skall avgöras på grundval av en samlad bedömning av parternas rättigheter och skyldigheter.

32 Vid skälighetsbedömningen spelar också villkorens förhållande till tvingande lagstiftning stor roll. Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lag är regelmässigt att anse som oskäligt. Avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, kan också förbjudas. Även sådana villkor som presenterats eller utformats på ett vilseledande eller oklart sätt, så att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får för honom eller henne, är normalt att anse som oskäliga enligt AVLK (se prop. 1994/95:17 s. 64 f.).

33 Genom AVLK har rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal införlivats med svensk rätt. I artikel 3.3 i direktivet hänvisas till en vägledande, inte uttömmande, lista på villkor som kan anses oskäliga. Enligt motiven till AVLK (se prop. 1994/95:17 s. 92 och 94) är villkoren i fråga typiskt sett att anse som oskäliga enligt AVLK i den mån de inte varit föremål för individuell förhandling.

34 Villkoren ska bedömas efter sin lydelse och innebörd. Att de kan ha tillämpats på ett sätt som avviker från dessa saknar betydelse för prövningen av deras skälighet (MD 1997:1).

35 Nu aktuella avtalsvillkor ingår i de användarvillkor som finns på www.firstdate.se och som SOS tillämpar för användare av bolagets nätdejtingtjänst. Användarvillkoren kan inte sägas ha utformats separat för enskilda fall utan har karaktär av standardvillkor och en konsument torde inte ha möjlighet att påverka avtalsvillkorens innehåll. Marknadsdomstolen finner därför att det är påkallat från allmän synpunkt att pröva de påtalade villkoren.

36 Marknadsdomstolen gör följande bedömning beträffande villkoren i fråga.

Formkrav för uppsägning (yrkande 1)

37 Av punkt 2.4 i användarvillkoren framgår att uppsägning av abonnemang ska ske på visst sätt, nämligen antingen genom avregistrering eller genom registrering av profilen som vilande på webbplatsen. Av punkt 2.5 i användarvillkoren framgår vidare att som guldmedlem kan konsumenten för att avsluta sitt abonnemang även stänga av en auto-förnyelsefunktion som automatiskt kopplas på vid tecknande av medlemskapet.

38 Det finns inte någon lagreglering för hur uppsägning av denna typ av avtal ska ske. Ledning för bedömningen av om avtalsvillkoret är oskäligt får i stället hämtas bl.a. från konsumentskyddande lagstiftning och rådande praxis. Av 23 § konsumentköplagen (1990:932), som reglerar reklamation, framgår att köparen inte får åberopa att en vara är felaktig om han inte lämnar säljaren meddelande om felet inom skälig tid. I lagen ställs inga formkrav på ett sådant meddelande. Av förarbetena till konsumentköplagen (se prop. 1989/90:89 s. 113) framgår bl.a. att något krav på att reklamationer ska vara skriftliga inte kan ställas. Samma synsätt gäller när en konsument vill utnyttja sin ångerrätt enligt distans- och hemförsäljningslagen (se prop. 2004/05:13 s. 60 och s. 137).

39 Marknadsdomstolen har i tidigare avgöranden funnit att avtalsvillkor som innebär att uppsägning eller reklamation från en konsument till en näringsidkare ska ske skriftligen är oskäliga enligt AVLK (jfr MD 2002:23, MD 2005:10 och MD 2005:23).

40 De användarvillkor som SOS tillämpar anger att ett medlemskap kan avslutas på de tre sätt som har redogjorts för ovan i punkten 37. SOS har

invänt att detta är alternativ för uppsägning men att det står konsumenten fritt att avsluta sitt medlemskap på andra sätt också. SOS har dock inte gjort gällande att dessa alternativa sätt för uppsägning framgår av avtalsvillkoren.

41 Marknadsdomstolen konstaterar, att uppräkningspunkterna 2.4 och 2.5 enligt användarvillkorens lydelse är uttömmande. SOS uppställer därmed formkrav på att uppsägning ska ske på visst sätt på deras webbplats på internet. Marknadsdomstolen finner att det saknas skäl för att göra någon annan bedömning avseende dessa formkrav för att avsluta abonnemang än vad som har gjorts i tidigare avgöranden avseende krav på skriftlig uppsägning. Avtalsvillkoren måste därför vara att anse som oskäliga.

Uppsägningstid (yrkande 2)

42 Enligt punkten 2.7 i användarvillkoren måste konsumenten vid uppsägning av abonnemanget betala för pågående abonnemangstid plus 60 dagar.

43 Inte heller i fråga om vad som är skälig uppsägningstid finns det för den här typen av avtal vare sig lagreglering eller praxis. Även frågan om skälig uppsägningstid får bedömas med utgångspunkt i lagbestämmelser rörande jämförbara avtalsförhållanden och praxis.

44 I näringsidkarförhållanden finns regler i 33 § kommissionslagen (2009:865) och i 24 § lagen (1991:351) om handelsagentur om vad som är skälig uppsägningstid om sådan inte avtalats. Av dessa bestämmelser följer bl.a. att en avtalstid om ett år medför en uppsägningstid om en månad. Av 2 kap. 24 § lagen (1980:1102) om handelsbolag och enkla bolag framgår att en bolagsman kan säga upp ett bolagsavtal med omedelbar verkan.

45 I avgörandet NJA 2009 s. 672, som gällde uppsägning av ett återförsäljaravtal som hade varat i sju år, prövade Högsta domstolen frågan om skälig uppsägningstid. Domstolen konstaterade att det i svensk rätt saknas lagstiftning om återförsäljning och fann att bedömningen för huruvida uppsägningstiden vid den aktuella typen av avtal är skälig beror, jämte andra faktorer, på a) den tid kontraktsförhållandet varat, b) gjorda rimliga investeringar, c) den tid det tar att finna rimliga alternativ och d) handelsbruk. Högsta domstolen fann i det fallet att tre månader var skälig uppsägningstid.

46 I konsumentskyddande lagstiftning finns flera exempel på möjligheter för konsumenten att avsluta ett avtal under löpande period och på vad som är skälig uppsägningstid.

47 En konsument har enligt 42 § konsumenttjänstlagen (1985:716) en ovillkorlig rätt att avbeställa en tjänst men kan då bli skyldig att utge viss ersättning till näringsidkaren. Detta gäller även för s.k. abonnemangsavtal (se prop. 1984/85:110 s. 101 f. och s. 315).

48 Av 37 § konsumentkreditlagen (2010:1846) framgår att en konsument när som helst får säga upp ett kreditavtal med obestämd löptid. Om någon uppsägningstid inte har avtalats, upphör avtalet att gälla omedelbart. Om en uppsägningstid har avtalats, upphör avtalet att gälla den dag då uppsägningstiden löper ut. Uppsägningstiden får inte vara längre än en månad.

49 Av 5 kap. 15 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation framgår att den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster i avtal med en konsument inte får ställa upp villkor som innebär att uppsägningstiden för konsumenten är längre än en månad. I fråga om avtal med bindningstid får villkoren inte innebära att konsumenten måste säga upp avtalet tidigare än en månad före bindningstidens utgång för att avtalet ska upphöra att gälla vid den tidpunkten.

50 Även i lagen (2010:751) om betaltjänster finns en bestämmelse om att en konsument får säga upp avtalet med omedelbar verkan, såvida inte parterna har kommit överens om en uppsägningstid och att betaltjänstleverantören i så fall inte får göra gällande en längre uppsägningstid för användaren än en månad (4 kap. 15 §).

51 I det avtalsförhållande som nu är föremål för Marknadsdomstolens prövning har konsumenten inte något intresse av en uppsägningstid, särskilt med hänsyn till att det inte är fråga om en tjänst som

konsumenten är beroende av i sin vardag och till att konsumenten enkelt kan skaffa ett nytt nätdejtingabonnemang om hon eller han så önskar. Principerna i den konsumentskyddande lagsstiftningen om möjlighet för en konsument att avsluta ett avtal under löpande period och uppsägningstid om högst en månad bör enligt Marknadsdomstolen vara vägledande för bedömningen av det nu aktuella avtalsvillkoret.

52 SOS har inte gjort gällande några omständigheter avseende längden på kontraktsförhållandena, gjorda investeringar, tid att finna rimliga alternativ eller handelsbruk som skulle kunna motivera längre uppsägningstid än en månad. Inte heller har framkommit att det skulle föreligga några omständigheter av detta slag. Tvärtom framgår att andra aktörer som tillhandahåller nätdejtingtjänster inte har någon uppsägningstid alls.

53 Villkoret om 60 dagars uppsägningstid medför enligt domstolens mening en sådan snedbelastning mellan parterna, till nackdel för konsumenten, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan dem inte kan anses föreligga. Villkoret, eller väsentligen lika villkor som medför en längre uppsägningstid än 30 dagar, är därför oskäligt varför KO:s yrkande om förbud ska bifallas. Förbudet bör dock ges en delvis annan utformning än vad KO yrkat.

54 Med hänsyn till det sätt på vilket KO begränsat sitt yrkande är Marknadsdomstolen förhindrad att pröva om även en kortare uppsägningstid än 30 dagar kan anses vara oskälig.

Vite

55 Enligt AVLK ska ett förbud förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövt. Sådana särskilda skäl föreligger inte i målet. Det föreligger inte heller skäl att frångå rådande praxis beträffande vitesbeloppets storlek.

Rättegångskostnader

56 SOS har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

57 KO har bestritt yrkandet om ersättning för rättegångskostnader med hänvisning till att sådan enligt gällande rätt inte kan utgå.

58 Handläggningen av mål enligt AVLK regleras dels i nämnda lag dels i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. Dessa lagar saknar särskilda bestämmelser om parts rätt att få ersättning för sina rättegångskostnader i anledning av rättegång i Marknadsdomstolen. Redan på grund härav konstaterar Marknadsdomstolen att SOS yrkande inte kan bifallas (se bl.a. MD 2009:30).

På Marknadsdomstolens vägnar

Per Carlson

Ledamöter: Per Carlson, ordförande, Karin Lindell, Christer Fallenius och Lars Hallén. Enhälligt

Sekreterare: Malin Malmström

Sökord: Avtalsvillkor/oskäliga avtalsvillkor; Dejtingtjänster; Rättegångskostnad; Uppsägningstid

Litteratur:
