



Sveriges Trafikskolors Riksförbund

STR:s praxis

angående ersättning och återbetalning vid avbeställning m m

1. Allmänna bestämmelser

- a) Denna praxis ger uttryck för STR:s syn på en privatkunds (nedan elev) rätt att avbeställa utbildningstjänst samt trafikskolans och elevens rätt till ersättning på grund av att utbildning ställs in, ändras tidsmässigt eller på liknande sätt avviker från vad som avtalats.
- b) Trafikskolan får erbjuda eleven bättre villkor än som följer av denna praxis. Eleven har rätt att på begäran få sådana villkor skriftligt dokumenterade.
- c) Såväl trafikskolan som eleven är skyldig att i förekommande fall vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Försummas det, får parten själv bära en motsvarande del av förlusten.
- d) Har avtal om utbildning träffats inom ramen för ett av trafikskolan organiserat system för att träffa avtal via telefon, Internet eller annat sätt på distans och har parterna haft kontakt endast på detta sätt, gäller distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). I övrigt ska i en tvist angående en fråga som berörs i denna praxis bestämmelserna i konsumenttjänstlagen (1985:716) vara vägledande.

2. Distansavtal

- a) Vid distansavtal gäller punkt b)–f) i fråga om rätt för elev att frånträda avtalet.
- b) Eleven har alltid rätt att frånträda distansavtalet (ångerrätt) genom att till trafikskolan lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag då avtalet ingåtts eller den senare dag då information som trafikskolan är skyldig att lämna enligt 7 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) kommit eleven till handa (ångerfrist). Eleven har dock alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju arbetsdagar från den dag ångerfristen börjat löpa.

Om trafikskolan inte i enlighet med 7 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) informerat eleven om ångerrätten och angett namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot, löper ångerfristen till ett år efter den dag då ångerfris-

ten annars skulle ha börjat löpa. Om trafikskolan underlåtit att lämna någon annan information enligt nämnda bestämmelse, upphör ångerrätten tre månader efter den dag då ångerfristen annars skulle ha börjat löpa.

- c) Elevens ångerrätt upphör att gälla om utbildning genomförs med elevens samtycke efter det att ångerfristen börjat löpa.
- d) Om eleven utövat sin ångerrätt ska trafikskolan snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad eleven har betalat. Tiden ska räknas från den dag då trafikskolan tog emot elevens meddelande om att avtalet frånträtts.
- e) Om trafikskolan inte kan tillhandahålla utbildning vid den tid som avtalats och detta inte beror på eleven eller något förhållande på hans eller hennes sida, har eleven rätt att häva avtalet.

Häver eleven avtalet, ska näringsidkaren betala tillbaka vad eleven har betalat. Detta ska ske snarast och senast inom 30 dagar från den dag då trafikskolan tog emot elevens meddelande om att avtalet hävts.
- f) I andra fall än som avses i punkt b)–e) gäller vad som sägs i avsnitt 3–5.

3. Avbeställning innan utbildningen har påbörjats

- a) Innan eleven fått del av samtliga villkor som gäller för utbildningen har eleven rätt att avbeställa utbildningen och återfå erlagd förskottsbetalning utan rätt till ersättning för trafikskolan. I annat fall har eleven rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för trafikskolans rätt till ersättning enligt punkt b)–d).
- b) Vid avbeställning av teoriutbildning som sker senast en vecka innan kursstart har trafikskolan rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

Skjer avbeställning senare än en vecka innan kursstart har trafikskolan rätt till ersättning av eleven för förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget. Trafikskolan och eleven kan dock också i detta fall träffa avtal om att trafikskolan i stäl-

let ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

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

- c) Vid avbeställning av **samtliga körlektioner** har trafikskolan rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

Vid avbeställning av **enstaka körlektion** har trafikskolan inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast klockan 13.00 dagen innan lektionstid. Vid senare avbeställning har trafikskolan rätt till ersättning för förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget. Trafikskolan och eleven kan dock träffa avtal om att trafikskolan i stället ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

- d) Om avbeställningen enligt punkt 3 b)–c) grundas på varaktigt studiehinder, såsom sjukdom, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar anledning, som eleven inte rimligen kunnat förutse, har trafikskolan inte rätt till ersättning. Det samma gäller om avbeställning av enstaka körlektion beror på egen eller närståendes akuta sjukdom, närståendes dödsfall eller annan händelse, som eleven inte rimligen kunnat förutse och det inte är rimligt att kräva att eleven ändå genomför lektionen.

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

4. Avbeställning efter det att utbildningen påbörjats

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

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

Om förskottsbetalning inneburit att eleven erhållit rabatt, som han eller hon inte skulle ha varit berättigad till om betalningen avsett endast den faktiskt utnyttjade delen av tjänsten, skall trafikskolans rätt till ersättning för den del av undervisningen som genomförts motsvara det pris som skulle gällt om avtalet endast avsett denna del.

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

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

- c) Vid avbeställning av **samtliga kvarstående körlektioner** gäller punkt 4 b) i fråga om trafikskolans rätt till ersättning.
- d) Vid avbeställning av **enstaka körlektion** har trafikskolan inte rätt till ersättning, om avbeställningen sker senast klockan

13.00 dagen innan lektionstid. Vid senare avbeställning har trafikskolan rätt till ersättning för dels arbete som måste utföras trots avbeställningen, dels förlust på grund av att trafikskolan har underlåtit att ta på sig annan utbildning eller på annat sätt inrättat sig efter uppdraget. Trafikskolan och eleven kan dock träffa avtal om att trafikskolan i stället ska ha rätt att ta ut en administrationskostnad, som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.

Trafikskolan har inte rätt till ersättning enligt första stycket om avbeställningen grundas på egen eller närståendes akuta sjukdom, närståendes dödsfall eller annan händelse, som eleven inte rimligen kunnat förutse och det inte är rimligt att kräva att eleven ändå genomför lektionen. Eleven ska på trafikskolans begäran styrka åberopat studiehinder med intyg eller på annat godtagbart sätt.

5. Inställd utbildning, försenad utbildningsstart, m m

- a) Om trafikskolan ställer in eller avbryter utbildningen på grund av rätt att häva avtalet, gäller i fråga om elevens rätt till återbetalning och trafikskolans rätt till ersättning detsamma som om eleven avbeställt tjänsten den dag trafikskolan ställde in eller avbröt utbildningen.
- b) Om trafikskolan, utan rätt enligt avtalet eller annars, flyttar fram utsatt tid för påbörjande av utbildningen eller på något annat sätt ändrar överenskomna utbildningstider, har eleven rätt till ersättning för skada, om inte trafikskolan visar att åtgärden berott på ett hinder utanför trafikskolans kontroll och som trafikskolan inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets ingående och vars följder trafikskolan inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om eleven underrättas om en inställd körlektion senare än kl 13.00 dagen innan lektionstid, har eleven alltid rätt till ersättning för kostnader som föranletts av den planerade lektionen och som blivit onyttiga till följd av att lektionen flyttats eller ställts in. Ersättning som grundas enbart på detta stycke kan

dock utgå med högst ett belopp motsvarande hälften av priset för den inställda körlektionen.

- c) Om en **körlektion** påbörjas senare eller avslutas tidigare än avtalats och detta beror på ett förhållande som trafikskolan ansvarar för, har eleven rätt till prisavdrag motsvarande förseningen, om inte han eller hon godtar ett erbjudande om kompensation på annat sätt.

Om en körlektion omfattar kortare tid än avtalat och detta beror på ett förhållande som eleven ansvarar för, har trafikskolan rätt till ersättning för normal lektionstid.

Fastställd av STR:s fullmäktige 2010-05-28

