

B 04 UPPGIFTER SOM SKA LÄMNAS OM ADVOKATTJÄNSTER

**B 04.2 ANVISNINGAR OM DISTANSFÖRSÄLJNING AV ADVOKATTJÄNSTER
(3.9.2010, ändr. 12.5.2014)**

1. Inledning

Bestämmelser om distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter (inkl. advokattjänster) till konsumenter finns i 6 kap. i konsumentskyddslagen (KSL).

Enligt 6 kap. 7 § i KSL avses med distansförsäljning ett avtal om konsumtionsnyttigheter som ingås med stöd av ett organiserat system för försäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att parterna är samtidigt närvarande och med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation. Med detta avses att endast ett eller flera medel för distanskommunikation (telefon, post, television, data-nät eller något annat medel som kan användas för ingående av avtal utan att parterna är samtidigt närvarande) används för att ingå ett avtal och för den marknadsföring som föregår avtalet. Med andra distanskommunikationsmedier avses bland annat adresserade och oadresserade direktmarknadsföringsbrev, tidningar eller tidskrifter, fax, e-post och radio. Det är fråga om ett system för distansförsäljning om den som tillhandahåller advokattjänster har berett sig på att genom ett distanskommunikationsmedium ta emot beställningar på de produkter som marknadsförts med hjälp av ett medium för distanskommunikation.

Advokatbyråerna använder i större utsträckning än tidigare webbsidor för att marknadsföra sin verksamhet. Om t.ex. en viss webbmarknadsföring leder till att en konsument eller klient kontaktar en advokat och parterna ingår avtal om ett uppdrag per telefon utan att ha personlig kontakt med varandra, kan det vara fråga om sådan distansförsäljning av advokattjänster som avses i 6 kap. 7 § i KSL. Detsamma gäller också kontakter som tas på basis av en tidningsannons, om avtalet om ett uppdrag ingås genom ett distanskommunikationsmedium utan att parterna är samtidigt närvarande. (Beträffande tolkningen av begreppet distansförsäljning se t.ex. HD 2009:90, KRIL 51/36/2007).

Parterna ska nå samförstånd om såväl ingåendet av ett avtal som avtalets innehåll utan att ha personlig kontakt med varandra. Vid behov kan således tillämpningen av lagstiftningen om distansförsäljning uteslutas genom att man tydligt meddelar konsumenten till exempel på webbplatsen att ett uppdragsförhållande uppstår och åtgärder i saken börjar vidtas först när klienten personligen besökt byrån för att ingå avtal om uppdraget. Ett motsvarande meddelande ska ges också i samband med telefonsamtal som gäller ett uppdrag eller i svaret på ett e-postmeddelande från konsumenten beträffande ett uppdrag. I sådana fall ska man naturligtvis se till att uppdraget verkligen antas vid klientens personliga besök.

2. Informationskyldighet vid distansförsäljning

2.1 *Information som ska lämnas innan ett avtal ingås (KSL 6 kap. 9 §)*

Den som erbjuder advokattjänster ska i god tid innan ett avtal ingås ge konsumenten följande information (t.ex. genom att lägga ut informationen på sin webbplats och eventuellt skapa en separat del sida "Förhandsinformation vid distansförsäljning"):

- advokattjänstens huvudsakliga egenskaper (Ordet "advokattjänst" beskriver i tillräcklig utsträckning de huvudsakliga egenskaperna),
- namn, besöksadress, postadress, telefonnummer, faxnummer och e-postadress till den som erbjuder advokattjänsten,
- adress till vilken klienten kan lämna eventuella reklamationer, om den adressen är en annan än adressen ovan,
- uppgifter om grunderna för priset på advokattjänsten. (Här kan man hänvisa till en särskild prislista på webbplatsen. Prislistan ska ge en heltäckande bild av arvoden och kostnaderna samt grunderna för dessa),
- eventuella extra kostnader som debiteras för användningen av teknik för distanskommunikation,
- villkor för betalning, leverans och annat fullgörande av avtal (t.ex. en hänvisning till iakttagandet av god advokatsed) och vid behov uppgifter om praxis för reklamation,
- villkor, tidsfrister och förfaranden för utövande av ångerrätten,
- uppgift om att konsumenten, om denne utövar sin ångerrätt efter att ha gjort en uttrycklig begäran om att en tjänst ska börja utföras innan ångerristen löpt ut, i fall av frånträde ska betala en skälig ersättning för de advokattjänster som utförts innan meddelandet om frånträde lämnades in,
- uppgift om uppdragets löptid, om avtalet avser fortgående eller upprepade leveranser av advokattjänster, samt villkor för avslutande av avtalet,
- uppgift om kortaste löptid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
- uppgift om möjligheten och sätten för att låta konsumenttvistenämnden eller något annat motsvarande organ avgöra en tvist.

De uppgifter som anges ovan samt ångerblanketten och ångeranvisningen ska lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten klart och begripligt på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används. Informationen ska vara lätt att läsa. (KSL 6 kap. 12 §)

Med avtal som ingås elektroniskt avses avtal som ingås på ett elektroniskt underlag som administreras av den som tillhandahåller advokattjänsten, t.ex. webb- eller mobilsidor. Med elektroniska avtal avses inte avtal som ingås via konsumentens egen telefon eller personliga e-post.

Om konsumenten blir betalningsskyldig genom ett avtal som ingås elektroniskt, ska konsumenten informeras om följande omständigheter på ett klart och tydligt sätt

och utan dröjsmål *innan* konsumenten gör beställningen. Den som erbjuder advokattjänster ska också säkerställa att konsumenten *uttryckligen godkänner* den betalningsskyldighet som är förenad med beställningen (en särskild knapp eller liknande för bekräftelse av beställningen som konsumenten använder för att uttryckligen godkänna sin betalningsskyldighet och meddelar att han eller hon har fått de uppgifter som anges nedan). Följande uppgifter ska anges:

- advokattjänstens huvudsakliga egenskaper
- grunderna för prissättningen av advokattjänsten
- uppgift om uppdragets löptid, om avtalet avser fortgående eller upprepade leveranser av advokattjänster, samt villkor för avslutande av avtalet
- uppgift om kortaste löptid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet

Om konsumenten inte har gett sitt uttryckliga godkännande, är avtalet inte bindande för konsumenten. Konsumenten ska åberopa att avtalet inte är bindande inom ett år från det att avtalet ingicks genom att meddela detta till den som erbjuder advokattjänster. Förfaller avtalet på grund av att konsumenten har åberopat att det inte är bindande, ska den som erbjuder advokattjänster utan dröjsmål och senast 30 dagar efter att ha mottagit meddelandet betala tillbaka vad som har betalats.

2.2 *Skyldighet att bekräfta informationen (KSL 6 kap. 13 §)*

Den som erbjuder advokattjänster ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet inom rimlig tid från det att distansförsäljningsavtalet ingicks och senast *innan* tjänsterna börjar utföras. Bekräftelsen ska ges personligen, skriftligen eller elektroniskt på ett sådant sätt att konsumenten kan spara och återge informationen i oförändrad form. I praktiken kan tjänsteleverantören fullfölja denna skyldighet genom att skicka en bekräftelse av uppdraget till konsumenten per brev eller e-post. I samband med bekräftelsen ska konsumenten även få en ångerblankett och en ångeranvisning.

Bekräftelsen ska innehålla de uppgifter som anges ovan under 2.1.

Exempel på bekräftelse av uppdrag medföljer som bilaga 1 (exemplet gäller en situation då ingen förhandsinformation har lämnats innan avtalet ingicks).

Exempel på ångerblankett medföljer som bilaga 2.

3. Konsumentens ångerrätt

Enligt 6 kap. 14 § i KSL har konsumenten rätt att frånträda ett avtal genom att meddela den som erbjuder advokattjänster detta på ångerblanketten eller på något annat entydigt sätt senast 14 dagar efter det att tjänsteavtalet ingicks.

Om konsumenten innan avtalet ingicks inte har informerats om de villkor, tidsfrister

och förfaranden som gäller utövandet av ångerrätten, upphör ångerfristen 12 månader efter att den 14 dagar långa ångerfristen har gått ut. Men om den som erbjuder advokattjänster rättar till bristen under denna tid genom att informera om ångerrätten på erforderligt sätt, upphör ångerfristen 14 dagar efter den dag då konsumenten mottog informationen.

Om konsumenten har getts möjlighet att meddela om frånträde på tjänsteleverantörens webbplats, ska konsumenten utan dröjsmål per brev, e-post eller på annat sätt informeras om när meddelandet om frånträde har kommit in, så att konsumenten kan spara och återge meddelandet i varaktig och oförändrad form.

4. Påföljder om informationsskyldigheten försummas

Enligt 6 kap. 19 § i KSL är konsumenten dock inte betalningsskyldig för en tjänst som utförts helt eller delvis under ångerfristen, om tjänsteleverantören har underlåtit att ge konsumenten information om

- ångerrätten och om villkor, tidsfrister och förfaranden för utövande av ångerrätten
- uppgifter om att konsumenten i fall av frånträde är skyldig att betala en skälig ersättning för de advokattjänster som utförts innan meddelandet om frånträde lämnades in, om konsumenten har utövat sin ångerrätt efter att ha gjort en uttrycklig begäran om att tjänsten ska börja utföras.

Konsumenten är inte heller betalningsskyldig om advokaten har påbörjat uppdraget under ångerfristen utan konsumentens *uttryckliga* begäran. (För tjänster som utförs under ångerfristen behöver man således få en bevislig begäran av konsumenten.)

5. Sammanfattning

Vid distansförsäljning är advokaten skyldig att lämna förhandsinformation innan ett avtal ingås. Informationen kan ges via en webbplats eller genom att advokaten i en tidningsannons eller per telefon hänvisar till webbplatsen där informationen finns. I annat fall ska informationen skickas till konsumenten till exempel per e-post när denne tar kontakt eller ge uppgifterna per telefon. Om förhandsinformation inte kan ges, ska motsvarande uppgifter ges senast i bekräftelsen av uppdraget.

Ett uppdragsavtal som ingåtts genom ett distansförsäljningsavtal ska bekräftas och bekräftelsen innehålla de uppgifter som anges i konsumentskyddslagen. I samband med bekräftelsen ska en ångerblankett och en ångeranvisning lämnas till konsumenten.

Konsumenten har en 14 dagar lång ångerrätt. Ångerfristen börjar när avtalet ingås, om konsumenten före det har fått den förhandsinformation som anges i lagen. Om

konsumenten inte har fått någon förhandsinformation innan avtalet ingicks, börjar ångerfristen löpa när konsumenten fått ett meddelande om bekräftelsen.

Tidsfristen kan förlängas med 12 månader, om advokaten försummat sin skyldighet att informera konsumenten.

Konsumenten är inte betalningsskyldig för det arbete som utförts under ångerfristen, om arbetet har påbörjats utan konsumentens uttryckliga begäran, och inte heller för det arbete som påbörjats på konsumentens uttryckliga begäran, om konsumenten inte har informerats om ångerrätten och skyldigheten att betala för det arbete som på konsumentens uttryckliga begäran utförts under ångerfristen.

Eftersom begreppet distansförsäljning lämnar rum för tolkning, rekommenderas det att konsumenten alltid när ett uppdragsavtal ingås via ett medium för distanskommunikation får en bekräftelse av uppdraget med den information som förutsätts i konsumentskyddslagen.