



Sveriges Trafikskolors Riksförbund

STR:s PRAXIS FÖR AVBESTÄLLNING OCH ÅTERBETALNING TILL PRIVATKUND

1. Inledande bestämmelser

- a) Kunden har rätt till återbetalning av inte utnyttjat förskottsbetalat belopp med följande begränsningar. Den del av betalningen för ett paketerbjudande som kvarstår outnyttjad efter fyra år räknat från dagen för betalning återbetalas inte.

Om förskottsbetalningen inneburit att kunden fått någon form av rabatt som kunden inte skulle ha varit berättigad till om betalningen avsett endast den faktiskt utnyttjade delen av tjänsten, bortfaller rabatten vid återbetalning.

- b) Anmälan till teorikurs är bindande när kunden fått samtliga villkor för kursen. Dessförinnan har kunden rätt att återta anmälan utan kostnad.
- c) Kunden har rätt att på begäran få avvikelser från dessa villkor skriftligen dokumenterade.
- d) Giltighetstiden för presentkort får inte understiga fyra år.

2. Avbeställning av teorikurs före kursstart

- a) Vid avbeställning senast en vecka före kursstart har kunden rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för en administrationskostnad som får uppgå till högst 10 procent av kursavgiften.
- b) Vid avbeställning senare än en vecka före och fram till kursstart har kunden rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för skälig ersättning för de kostnader och den förlust som trafikskolan kan visa att avbeställningen har medfört. Avdraget får beräknas till högst halva kursavgiften. Trafikskolan är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa förlusten. Försummas detta får trafikskolor inte göra avdrag för förlusten.
- c) Om avbeställningen beror på varaktigt studiehinder såsom sjukdom som styrks med sjukintyg, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar anledning som kunden inte rimligen kunnat förutse har kunden rätt att återfå erlagd avgift med avdrag för administrationskostnad enligt punkten 2a.

3. Avbeställning av teorikurs efter kursstart

- a) Kunden har rätt att återfå kursavgiften med avdrag för dels kostnaden för den del av kursen som genomförts dels skälig ersättning för den förlust som trafikskolor kan visa att avbeställningen har medfört. Trafikskolan är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa förlusten. Försummas detta får trafikskolor inte göra avdrag för förlusten.
- b) Om avbeställningen beror på varaktigt studiehinder såsom sjukdom som styrks med sjukintyg, avflyttning från orten, arbetslöshet eller annan jämförbar anledning som kunden inte rimligen kunnat förutse har kunden rätt att återfå kursavgiften med avdrag för dels kostnaden för den del av kursen som genomförts dels administrationskostnad enligt punkten 2a.

4. Inställd teorikurs, försenad kursstart eller ändrade kurstider

- a) Om teorikurs ställs in före kursstart eller om kursstarten flyttas fram mer än en vecka har kunden rätt att avbeställa kursen och att återfå kursavgiften. Om trafikskolan inte kan visa att orsaken till att kursen ställs in eller senareläggs beror på hinder utanför trafikskolans kontroll har kund som fått bekräftelse på kursstart även

rätt till skälig ersättning för sådana kostnader som kunden kan visa om kostnaderna är föranledda av kursen och har blivit onyttiga till följd av att kursen ställs in eller kursstarten senareläggs. Kunden är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Försummar kunden detta ersätts skadan inte. Skälig ersättning får uppgå till högst halva kursavgiften.

- b) Om bekräftade tider för teorikurs ändras har kunden rätt att återfå erlagd kursavgift.

5. Avbeställning av körlektioner

- a) För lektion som avbokas senast klockan 13.00 dagen före planerad körlektion sker ingen debitering. Avbeställning kan ske vardag som helgdag. Vid senare avbeställning debiteras fullt lektionspris.
- b) Om avbeställningen beror akut sjukdom, egen eller närståendes, som styrks med sjukintyg eller närståendes dödsfall debiteras ingen lektionsavgift. Avgift debiteras inte heller om avbeställningen beror på annan händelse som kunden inte rimligen kunnat förutse och som är av sådan ingripande natur att det inte är rimligt att kräva att kunden skall genomföra lektionen.

6. Inställd körlektion

- a) Om beställd körlektion inte kan komma till stånd och kunden inte underrättats senast klockan 13.00 dagen före lektionen har kunden rätt till skälig ersättning för sådana kostnader som kunden kan visa och som är föranledda av den planerade lektionen men som blivit onyttiga till följd av avbeställningen. Skälig ersättning får uppgå till högst hälften av priset för den inställda körlektionen.
- b) Om körlektion påbörjas senare än avtalat äger eleven rätt till prisavdrag motsvarande förseningen om inte kunden godtar ett erbjudande om att förlänga lektionen med motsvarande tid.
- c) Lektionstiden börjar löpa vid avtalad tid. Kund som är försenad till lektion kompenseras inte.

7. Konsumenttjänstlagen

I de avseenden som förhållandet mellan trafikskolan och kunden inte är reglerat i detta avtal gäller konsumenttjänstlagens bestämmelser analogt.

8. Tvist

Vid tvist angående tillämpningen av ovanstående villkor bör konsumenten i första hand vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, till STR:s reklamationsnämnd, vars avgöranden är bindande för STR-ansluten trafikskola, eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).