

Revidert juni 2004

Forbrukerombudets retningslinjer

Privat- og friskolers kontraktsvilkår

Etter markedsføringslovens § 9a kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbys dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne. Ved rimelighetsvurderingen skal det legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Nedenfor følger en oversikt over forhold som etter Forbrukerombudets syn reiser spørsmål etter markedsføringslovens § 9a.

1. Forskuddsbetaling

Mange skoler krever at elevene må betale hele eller deler av studieavgiften forskuddsvis. Enkelte skoler krever studieavgiften innbetalt lang tid før skolestart, ofte for å sikre seg at eleven binder seg til skolen. Det kan dreie seg om store beløp uten noen form for sikkerhet for eleven dersom skolen f.eks. skulle gå konkurs.

Markedsrådet har vurdert en privatskoles vilkår om forskuddsbetaling, og uttalte i avgjørelse 18/95 at *"Det er et generelt prinsipp i norsk kontraktsrett at man skal betale samtidig med at man får en ytelse. (...) Dette prinsippet bør ikke fravikes uten at det er sterke grunner til det."*

På bakgrunn av Markedsrådets uttalelser i saken er Forbrukerombudets utgangspunkt at krav om forskuddsbetaling i forbrukerforhold er et urimelig avtalevilkår som er i strid med markedsføringslovens § 9a. Dette fordi forskuddsbetalingen medfører en forskyvning av kredittrisikoen over på forbrukerne, og således representerer et avvik fra det alminnelige prinsippet om ytelse mot ytelse.

Det følger av Markedsrådets uttalelser at en helhetsvurdering må foretas for å vurdere om kravet om forskuddsbetaling anses å være urimelig og i strid med markedsføringslovens § 9a. I denne vurderingen legges vekt på følgende momenter:

- *Behovet:* om skolen har dokumentert sitt reelle behov for forskuddsbetaling.
- *Beløpets størrelse:* om beløpet som kreves forskuddsbetalt er et stort beløp for elevene.
- *Tidsaspektet:* hvor lang tid før skolestart beløpet må forskuddsbetales.
- *Sikkerhet:* om skolen stiller noen sikkerhet eller garanti for forskuddsbetalingen.

Forbrukerombudets standpunkt er etter dette at skolene som hovedregel ikke kan kreve at studentene betaler mer enn *et mindre administrasjonsgebyr* før skolestart. Et slikt administrasjonsgebyr skal i så fall gjenspeile skolens gjennomsnittlige administrative kostnader i forbindelse med påmelding til skoleplassen.

Ettersom skolens behov for å kreve forskuddsbetaling er et av momentene som vektlegges i vurderingen av om et krav om forskuddsbetaling er et urimelig avtalevilkår, vil en skole kunne kreve en viss forskuddsbetaling fra elevene dersom skolen trenger å kjøpe inn spesielt tilpasset skolemateriell og utstyr forut for skolestart. Men skolens løpende administrative utgifter faller imidlertid utenfor det skolen kan kreve forskuddsbetaling for.

Selv om skolen kan dokumentere behovet, vil et krav om forskuddsbetaling lang tid før skolestart uten noen form for sikkerhet eller garanti for forskuddsbetalingen kunne gjøre vilkåret i strid med markedsføringslovens § 9a. I så fall tilsier både tidsaspektet og manglende sikkerhet for forskuddsbetalingen at dette vil være et urimelig avtalevilkår.

I praksis har Forbrukerombudet sett at en del skoler krever at elevene betaler studieavgift forskuddsvis per semester, slik at for eksempel studieavgiften for hele høstsemesteret betales inn forskuddsvis rundt studiestart og at studieavgiften for hele vårsemesteret betales inn forskuddsvis rundt tidspunkt for oppstart av vårsemesteret. Dette anses å være en hensiktsmessig løsning av elevenes betalingsforpliktelse. Tidspunktet for elevens betalingsforpliktelse er i slike tilfeller knyttet så tett opp mot tidspunktet for skolens ytelse som praktisk mulig. Ordning innebærer derfor ikke et urimelig krav om forskuddsbetaling.

2. Avbrudd/ studentens oppsigelsesadgang

Dersom en elev trekker seg fra inngått avtale om studieplass blir vedkommende ofte pålagt et økonomisk ansvar overfor skolen.

Markedsrådet har i sak 18/95 og 17/98 vurdert privatskoles avbruddsbestemmelser. Markedsrådet uttaler her at skolene til en viss grad må kunne regulere det forhold at elever slutter under studiet eller takker nei til studiet rett før skolestart, ettersom dette kan ha økonomiske konsekvenser for skolen. Men Markedsrådet presiserer at slike kontraktsvilkår må være basert på en rimelig risikoavveining mellom skole og elev. Det må tas hensyn til at mange elever søker plass ved flere skoler, for så å velge mellom de skoler de måtte få tilbud fra. Det vil derfor være uheldig hvis elevene blir bundet til en av skolene før de har fått beskjed om de har fått plass på andre skoler.

Kontraktsbestemmelsene må derfor ta hensyn til både elevens interesse i å frigjøre seg fra avtalen uten å måtte betale et for stort økonomisk beløp, og skolens interesse i ikke å lide økonomisk tap.

Ved avbestilling både før og etter skolestart bør elevens økonomiske ansvar være begrenset til skolens faktiske økonomiske tap ved avmeldingen. Skolen har en tapsbegrensningsplikt. Ved f.eks. å ta inn nye studenter vil skolen kunne unngå å lide et økonomisk tap, eller iallfall begrense tapet. Men siden det ofte kan være vanskelig å fastsette skolens reelle økonomiske tap som følge av fragåelsen i hvert enkelt tilfelle, kan en løsning være å vilkårsfeste en form for normaltaps-erstatning ved avmelding på forskjellige tidspunkt. En slik ordning ivaretar hensynet til forutberegnelighet for elevene, samtidig som den reflekterer skolens tapsbegrensningsplikt.

Normaltapserstatningen må være basert på en rimelig interesse- og risikoavveining mellom skole og elev og ikke tilsvare mer enn det gjennomsnittlige økonomiske tap skolen har ved slike avbestillinger.

Avbrudd før skolestart

Forbrukerombudet er av den oppfatning at skolen i utgangspunktet bare kan kreve et mindre *administrasjonsgebyr* ved avbrudd før skolestart, slik at elever som trekker seg fra skoleplassen før skolestart ikke skal betale mer enn administrasjonsgebyret til skolen. Et slikt administrasjonsgebyr skal i så fall gjenspeile skolens gjennomsnittlige administrative kostnader i forbindelse med påmelding og avmelding av en skoleplass.

Forbrukerombudet har således godtatt gebyrer på kr. 1000,- ved avbrudd etter plassreservering, men før skolestart.

Avbrudd etter skolestart

Ved avbrudd etter skolestart fastslo Markedsrådet i MR sak 17/98 at den innklagde skole ikke kategorisk kunne vilkårsfeste at eleven skulle være ansvarlig for full elevandel. Det fastslås at en elev må ha en berettiget forventning om å kunne melde seg av et kurs mot en rimelig erstatning av skolens tap.

Markedsrådet uttalte også i samme sak at skolen ikke kan kreve at eleven erstatte eventuell tapt statsstøtte som følge av fragåelsen.

Forbrukerombudet har gjennom praksis akseptert at skolene fastsetter en normaltapserstatning som medfører at eleven blir ansvarlig for inneværende semester elevandel ved fragåelse av avtalen etter skolestart. En slik løsning har også Markedsrådet akseptert i ovennevnte sak (Markedsrådets sak 17/98), der det henvises til at Forbrukerombudet ved kontraktsforhandlinger har kommet til enighet med et stort antall private undervisningsinstitusjoner om at elevenes betalingsplikt skal være begrenset til inneværende semesters (halvårs) avgift.

Dette vil som hovedregel gjelde uavhengig av om kurset som eleven har meldt seg på er ettårig eller flerårig. Forbrukerombudet har sett eksempler på at enkelte skoler som tilbyr flerårige kurs krever at elever som ønsker å avbryte kurset må betale en andel av den totale summen som skolegangen koster. Etter vårt syn må utgangspunktet hva gjelder elevenes økonomiske forpliktelser overfor skolen være at det inngås avtale for maksimum et år av gangen, og at eleven derfor ikke kan forpliktes til å betale en andel av total kostnad for hele studiet/ kurset dersom vedkommende ikke ønsker å fullføre dette.

Sosiale prestasjonshindre

Ofte er skolens avbestillingsvilkår absolutte uansett hva som er årsak til at en elev må trekke seg fra studiet.

Forbrukerombudet har lagt til grunn at eleven bør ha mulighet til å løses fra avtalen og bare betale for mottatt undervisning dersom det oppstår særlige hendelser som f.eks. ulykker, sykdom eller lignende. Hendelsene skal være uforutsette ved kontraktsinngåelsen, og skal medføre at gjennomføringen av studiene/kurset vil bli vesentlig tyngende eller umulig. Det er eleven som i disse tilfellene må godtgjøre forholdet.

Alle privatskolene Forbrukerombudet har gjennomført forhandlinger med har inntatt klausuler som gjenspeiler dette prinsippet i sine kontrakter. Terminologien "personlig force majeure" er ofte brukt for å synliggjøre at det er hendelser ved eleven selv, eller andre personer, som her reguleres og som gjør det mulig for eleven å gå fra kontrakten uten å måtte betale erstatning.

En vilkårsformulering Forbrukerombudet finner tilfredsstillende, og som mange skoler har inntatt i sine vilkår, kan være;

"Dersom studiet avbrytes på grunn av uforutsette, alvorlige forhold som gjør videre skolegang urimelig tyngende eller umulig (personlig force majeure) betales bare for mottatt undervisning".

3. Formkrav

Mange skoler stiller formkrav ved oppsigelse av skoleplass. Eksempelvis fremgår det av kontraktene at plassen må sies opp *skriftlig*.

Et ubetinget krav om skriftlighet er i strid med gjeldende rett i nyere forbrukerlovgivning. I angrerettsloven (lov nr. 105/ 2000) kreves det for eksempel ikke at forbrukeren gir skriftlig melding til den næringsdrivende om bruk av angreretten, det er tilstrekkelig at forbrukeren henvender seg muntlig om dette. Det samme gjelder etter den nye forbrukerkjøpsloven (lov nr. 34/ 2002), der det ikke oppstilles noe krav om at forbrukeren skal reklamere skriftlig. Også her er muntlige henvendelser likestilt med skriftlige. I overensstemmelse med de krav som stilles i nyere forbrukerlovgivning på andre felter, mener derfor Forbrukerombudet at det heller ikke kan kreves et ubetinget skriftlighetskrav ved oppsigelse av skolekontrakter.

Vårt standpunkt er derfor at skriftlig oppsigelse ikke skal være noe absolutt formkrav i skolekontrakter. Det kan være tilfeller der det er uomtvistet at avtalen er sagt opp på annen måte enn ved skriftlighet, og den oppsigende part kan da ikke bli møtt med at han ikke har fulgt spesielle formkrav. Dette gjelder selvfølgelig for begge parter. Bevisbyrden for at oppsigelsen har skjedd hviler imidlertid på den som påstår at han har sagt opp avtalen. Forbrukerombudet mener derfor at det må fremgå av vilkårene at oppsigelse *bør* skje skriftlig, men at skriftlighet ikke må være et ubetinget krav.

Motargumentet om at det i praksis kan oppstå problemer ved muntlig oppsigelse kan løses på følgende måte; Etter at en muntlig oppsigelse er mottatt gis det en skriftlig bekreftelse på at plassen er sagt opp fra en bestemt dato. Bekreftelsen kan inneholde en presisering om at eleven/foresatte må ta kontakt innen en angitt frist dersom oppsigelsen ikke skal være gjeldende. Denne fremgangsmåten må i såfall gjenspeiles i vilkårene.

4. Elevens mislighold

En del skoler har vilkår om at eleven kan utestenges fra undervisning og/eller nektes å gå opp til eksamen ved forsinket betaling av studieavgift eller ved brudd på elevreglementet.

Det følger av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper at det må foreligge et *vesentlig mislighold* av avtalen for at den kan heves av motparten. Dette medfører at skolen ikke kan foreta en oppsigelse av avtaleforholdet med mindre det foreligger et vesentlig brudd på kontrakten. Det må i denne sammenhengen også etableres tilstrekkelige varslingsrutiner. Eleven skal få muligheten til å rette opp det forholdet som forårsaker oppsigelsesvarselet.

Utestengelse fra undervisning og eksamener kan i utgangspunktet ikke likestilles med en heving av avtalen. Men en slik utestengelsesrett for skolen er imidlertid så inngripende for eleven at det kan få samme virkning som en oppsigelse. Forbrukerombudet mener derfor at det må foreligge et vesentlig brudd på bestemmelsene før skolen kan påberope seg denne retten.

Flere kontrakter har vilkår som fastsetter at plassen kan bli oppsagt ved manglende betaling. Ved betalingsmislighold vil ikke ethvert mislighold anses som vesentlig. Det må foretas en helhetsvurdering hvor momenter som bl a betalingsmisligholdets varighet, beløpets størrelse, om betalingsmislighold har funnet sted tidligere og hvilken sikkerhet kreditor har for fordringen tillegges vekt. Det må også tas hensyn til betydningen av heving av kontrakten for begge parter vedkommende.

Flere kontrakter viser til at det ved for sen betaling ilegges forsinkelsesrenter og purregebyr. Vilklårene fastslår også at kravet vil bli inndrevet gjennom rettslig inkasso ved manglende betaling. Av hensyn til klarhet i kontraktsforholdet bør vilklårene henviser til gjeldende lovbestemmelser på området. Det vises i denne forbindelse til lov om renter ved forsinket betaling av 17.12.76 nr. 100 samt inkassoloven av 13.05.88 nr. 26 med forskrift fastsatt i kgl. res av 14.07.89. Forsinkelsesrenten er for tiden 12 % p.a. i forbrukerforhold. For skriftlig purring som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall, kan det kreves et purregebyr lik 1/10 av rettsgebyret, dvs. ca. kr. 53.- Før kravet kan inndrives gjennom rettslig inkasso, har skyldneren i henhold til inkassolovens regler krav på å motta inkassovarsel der det varsles om at inkasso vil bli satt i verk dersom ny betalingsfrist oversittes.

5. Ekstraordinær stenging

Dersom skolen stenges for eksempel pga. streik, utelukkes eleven fra den avtalte tjeneste. I tråd med kontraktsrettslige prinsipper vil skolen som hovedregel kunne fritas for erstatningsansvar hvis den stenges pga. streik eller andre forhold utenfor dens kontroll. Eleven vil i slike situasjoner imidlertid ha andre mangelsbeføyelser i behold, som for eksempel krav på ekstra undervisning og/eller rett til refusjon/prisavslag.

6. **Vilkårsendringer**

Forbrukerombudets utgangspunkt er at vilkårene i skolekontrakter ikke bør endres i løpet av avtaleperioden. Eventuelle vilkårsendringer bør derimot fremlegges ved fornyelse av avtalen for videre skolegang. Ettersom avtaleperioden mellom skole og elev normalt vil være et skoleår, innebærer dette at skolene som hovedregel kun kan foreta vilkårsendringer forut for inngåelse av avtale om nytt skoleår. Dette vil også gjelde ved flerårige kurs og studier.

Skoler som på tross av Forbrukerombudets anbefalinger ønsker å legge til rette for mindre endringer av avtalevilkårene i løpet av avtaleperioden, må som et minimum ta forbehold om dette i kontrakten som inngås med elevene. Det bør i så fall fremgå av avtalen hvilke type endringer dette kan være aktuelt for. Uten et slikt forbehold mangler skolen rettslig grunnlag for å foreta noen form for endring av avtalen.

Et forbehold som fastslår skolens rett til å endre kontraktsvilkårene i løpet av skoleåret vil lett kunne forrykke balansen mellom partene i kontraktsforholdet og derfor anses urimelig og i strid med mfl. § 9a.

7. **Skolens adgang til å ta forbehold om avlysning av kurs ved for få påmeldte elever**

Enkelte skoler opererer med vilkår der det tas forbehold overfor elevene om at kurs avlyses dersom det er for få påmeldte.

Sett fra elevenes ståsted er et slikt vilkår svært uheldig. De fleste elever innretter seg etter at de har fått tilbud om og akseptert studieplass, ved for eksempel å takke nei til eventuelle andre studietilbud eller jobbtilbud, flytte til studiestedet, kjøpe seg studiemateriell etc. Forbrukerombudet er derfor i utgangspunktet skeptisk til at skoler forbeholder seg en ubetinget rett til å avlyse kurs ved for få antall påmeldte.

Samtidig ser vi at det i visse tilfeller kan være behov for en slik sikkerhetsventil for skolene, nettopp for å unngå å starte opp kurs der det faktisk er så få påmeldte at skolene av økonomiske eller andre årsaker ikke ønsker å gjennomføre dette.

Ut fra hensynet til at det skal være balanse mellom partenes rettigheter og plikter, må en skole som ønsker å innta et slikt forbehold i sine studievilkår også være forpliktet til å varsle eleven i rimelig tid forut for studiestart dersom det er sannsynlig at studiet vil bli avlyst som følge av for få antall påmeldte. Denne plikten må fremgå av kontraktsvilkårene. Da vil eleven bli advart om at studie-plassen kan stå i fare, og har i det minste en viss mulighet til å innrette seg etter dette.

Etter vårt syn plikter skoler som inntar en slik bestemmelse i kontraktsvilkårene også å innta en bestemmelse om siste frist for avlysning av studier. En slik frist må settes til rimelig tid før studiestart. Etter vårt syn vil det bety senest 2 uker før studiestart.

Forbrukerombudet mener også at skolen har en veiledningsplikt overfor de elevene som utsettes for at kurs avlyses som følge av for få påmeldte, og også en plikt til å tilby eleven plass på et alternativt kurs dersom dette er praktisk mulig og ønskelig fra elevens side. Det er viktig at en slik forpliktelse for skolen i så fall fremgår klart i selve kontrakten, slik at eleven har mulighet til å gjøre seg kjent med hvilke rettigheter vedkommende har dersom situasjonen skulle oppstå.

Vilkårene som gjøres gjeldende i avtaleforholdet mellom skole og elev er ofte spredt i brosjyrer, søknadsskjema, bekreftelsesbrev og i mer generell studieinformasjon fra skolen. Kontraktsvilkårene bør presenteres samlet i en "Studiekontrakt", slik at det oppnås klarhet i avtaleforholdet og forebygges fremtidige tvister. Særlig viktig er det at elevens betalingsforpliktelser, eventuelle frister for avbrudd og normaltapserstatningens størrelse fremkommer på en klar og utvetydig måte.

Kontraktene skal være utfyllende og inneholde de prinsipper som Forbrukerombudet har behandlet i det ovenstående.