

**Ett krav på att avbokning av flygresor endast fick ske via ett särskilt formulär på resebyråns hemsida ansågs utgöra ett oskäligt avtalsvillkor (36 § avtalslagen). Också fråga om oklart avtalsvillkor som skulle tolkas till konsumentens förmån (10 § avtalsvillkorlagen).**

**Beslut 2017-05-29; 2016-11629**

AM begärde återbetalning av kostnaden för resan med avdrag för kostnaden för avbeställningsskydd. Han blev tvungen att ställa in resan på grund av sjukdom. Resan var köpt med avbeställningsskydd. Han avbokade resan per telefon och fick då information om hur en avbokning skulle ske. Han skrev ut formuläret för läkarintyg som resebyrå tillhandahöll på sin hemsida, införskaffade ett läkarintyg där det klart framgick att den planerade resan inte borde företas av medicinska skäl och upprättade ett följebrev som skickades in till resebyrå tillsammans med intyget.

Resebyrå motsatte sig kravet. Bokningen måste avbokas senast fem timmar före avgång, antingen via resebyrå eller direkt hos flygbolaget. AM har inte gjort detta. Avbokning hos resebyrå sker via ett formulär genom kundens profil på företagets hemsida. Resebyrå tar endast emot avbokning via detta formulär. Information om detta finns också under frågor och svar på företagets hemsida. Kunder får också informationen vid kontakt per telefon med företagets kundtjänst. En person hos företaget har dessutom skickat ett mejl till AM gällande detta.

#### **Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Om innebörden av ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling är oklar, ska vid en tvist mellan en näringsidkare och en konsument villkoret tolkas till konsumentens förmån.<sup>1</sup> Nämnden konstaterar att det i de av resebyrå åberopade villkoren står dels att avbokning ska ske minst fem timmar före avresa, dels att avbeställningsskyddet upphör att gälla när resan påbörjas. Eftersom dessa skrivningar är motstridiga anser nämnden att villkoret är oklart och att det därför ska tolkas till konsumentens förmån. Detta innebär att AM har haft rätt att avboka resan fram till dess att den påbörjats. Det framgår av handlingarna i ärendet att AM har avbokat resan innan den påbörjades. Resebyrå har dock invänt att den avbokningen inte skett på det sätt som föreskrivs i de tillämpliga villkoren, nämligen via ett formulär genom kundens profil på företagets hemsida. Resebyrå har därför ansett att den av AM gjorda avbokningen inte är gällande som en avbokning.

Enligt avtalslagen<sup>2</sup> får avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Särskild hänsyn ska tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

<sup>1</sup> 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

<sup>2</sup> 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område

Resebyrån anför att avbokning endast får ske via ett särskilt formulär genom kundens profil på företagets hemsida. Marknadsdomstolen har, i mål som rört uppsägning av avtal, slagit fast att villkor om skriftlig form vid uppsägning är att anse som ett oskäligt avtalsvillkor (jfr t.ex. MD 2002:23 och MD 2005:23). Bakgrunden är att det inte finns något formkrav på uppsägning av avtal, varför ett krav på skriftlighet innebär en inskränkning av konsumentens rätt i förhållande till dispositiv rätt. Enligt nämndens uppfattning saknas det skäl att göra någon annan bedömning när det gäller avbokning av en flygresa. Avtalsvillkoret är således att betrakta som oskäligt och resebyrån har därför inte rätt att åberopa detsamma. Slutsatsen blir därför att den av AM gjorda avbokningen gäller.

Det har inte framkommit att det av AM åberopade läkarintyget skulle vara ogiltigt eller att det inte skulle kunna läggas till grund för en avbeställning. Nämnden finner därför att AM har haft rätt att avboka flygbiljetterna och i enlighet med bestämmelserna för avbeställningsskyddet få tillbaka vad som betalats för resan, dock med de avdrag som anges i villkoren för avbeställningsskyddet.

Enligt villkoren återbetalas inte avgiften för avbeställningsskyddet. Vidare har resebyrån rätt att ta ut en administrationsavgift om 395 kr per biljett vid denna typ av resa. AM:s krav ska därför medges med dessa avdrag och företaget ska rekommenderas att betala  $(4\ 730 - (570 + 2 \times 395)) = 3\ 370$  kr till honom.