

Fråga om en arrangörs skyldighet att återbetala biljettkostnaden när en konsert ställts in på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster. Även fråga om ett avtalsvillkor, som ger arrangören rätt att behålla hela biljettkostnaden vid extraordinära omständigheter (force majeure), är att anse som oskäligt.

Beslut 2020-06-29; 2020-04504

MH begärde återbetalning av biljettkostnad med 5 335 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *MH* följande. Han köpte på internet för 5 335 kr den 23 november 2019 av bolaget eventbiljett för tre personer för musik och mat till föreställningen den 8 maj 2020 av GES-Stanna världen en stund. Föreställningen skulle äga rum på Gothia Towers Theater i Göteborg. Den ställdes in av bolaget. Nu erbjuder bolaget i stället en helt annan produkt som han inte accepterar, nämligen en show på Scandinavium i Göteborg i mars 2021 och ett presentkort på mat på hotell Gothia vid annan tidpunkt. Hela sällskapet om tre personer som skulle gå på föreställningen bor i Stockholm. Maten var till för att förgylla tillfället. Han har ingen nytta av ett presentkort på mat på en restaurang i Göteborg. På teatern skulle de haft bästa bord vid scenen. På Scandinavium erbjuds de plats på läktaren. Han har fått ett meddelande från bolaget att kostnaden för mat och dryck kommer att återbetalas senast den 12 juni 2020. Han har också fått besked av bolaget om att han kommer att få boka om till Stockholm under hösten 2020.

Bolaget motsatte sig kravet på återbetalning av den del av biljettkostnaden som avsåg showen men medgav kravet i den del det avsåg återbetalning för kostnaden för mat- och dryckespaket.

I sitt svar till nämnden uppgav bolaget följande. Bolaget har arrangerat uppförandet av GES-Stanna världen en stund på The Theater i Gothia Towers att genomföras under perioden den 3 april – 10 maj 2020 med sammanlagt 27 spelningar. The Theater är ingen befintlig arena utan den byggs upp i Svenska Mässans C-hall inför varje säsong och show. Fram till mars 2020 hade bolaget arbetat med showen i över ett år. De första repetitionerna ägde rum i januari 2020. Showen var alltså skapad och kostnaden för det har delvis finansierats genom biljettköpen. Bolaget har haft produktionskostnader, marknadsföringskostnader och uppstartskostnader till ett betydande belopp.

Mot bakgrund av coronautbrottet och regeringens beslut den 11 mars att förbjuda allmänna sammankomster med mer än 500 personer ställde bolaget in spelningarna i beslut den 17 mars 2020. Regeringen beslöt sedan den 27 mars 2020 att förbjuda allmänna sammankomster med mer än 50 personer. Förbuden är straffsanktionerade. Bolaget har därför varit förhindrat att genomföra showen under ovan angiven tid. Bolaget har senarelagt showen att genomföras på Scandinavium under tiden den 5-7 mars 2021. Scandinavium är en inomhusarena i Göteborg, närbelägen Gothia Towers. Biljettköparna har ombokats till detta ersättningsarrangemang. Bolaget har därvid tagit hänsyn till de placeringar som biljettköparna hade på The Theater.

Det som MH betalat för mat- och dryckespaketet kommer att återbetalas till honom. Tvisten i nämnden rör därför bara kostnaden för showbiljetterna. I MH:s fall var den kostnaden 3 456 kr.

Att MH och hans sällskap får möjlighet att se showen i Scandinavium i mars 2021 är ett godtagbart ersättningsarrangemang. Mot den bakgrunden är bolagets avtalsbrott inte väsentligt och MH har därför inte rätt att häva avtalet. Under alla omständigheter har MH godkänt bolagets bokningsvillkor och han har därigenom vid force majeure avtalat bort sin rätt till återbetalning av biljettpriset.

Allmänna reklimationsnämnden gjorde följande bedömning.

Grundläggande avtalsrättsliga regler

Bolaget är i egenskap av arrangör av showen att anse som säljare av biljetter till evenemanget och MH är att anse som köpare. Någon särskild lagstiftning som tar sikte på brott mot avtal om tillhandahållande av platser på ett sådant evenemang finns inte. Det är i stället allmänna avtalsrättsliga regler som ska tillämpas.

En grundläggande princip inom avtalsrätten är att avtal ska hållas. Den som har sålt en vara eller en tjänst och som sedan inte levererar den har normalt inte rätt till betalning. Högsta domstolen har i rättsfallet NJA 2008 s. 642 framhållit att det är en grundläggande avtalsrättslig princip att den som inte erhåller en avtalad prestation inte heller är skyldig att betala för den.

Utifrån dessa allmänna regler skulle alltså bolaget vara skyldigt att till MH återbetala vad han har betalat för evenemangsbiljetten.

Betydelsen av erbjudandet om ersättningsarrangemang

Bolaget har erbjudit MH att i stället få platser på ett ersättningsarrangemang på Scandinavium i mars 2021. Frågan är om detta är ett sådant erbjudande som MH är skyldig att acceptera. Vid bedömningen av den frågan kan det konstateras att lagar på det konsumenträttsliga området innebär att näringsidkaren normalt bör ges möjlighet att vid försenad prestation leverera prestationen på ett senare stadium (se t.ex. 9-13 §§ konsumentköplagen och 24-29 §§ konsumenttjänstlagen). Gemensamt för dessa fall är dock att näringsidkarens dröjsmål med att leverera inte får vara alltför långt. Skulle dröjsmålet vara av väsentlig betydelse för konsumenten har denne rätt att häva avtalet. I förarbetena till dessa lagar anges att även ett kort dröjsmål i vissa fall kan vara av väsentlig betydelse för konsumenten (se t.ex. prop. 1989/90:89 s. 81).

I det nu aktuella fallet framgår det att avtalet om showprestationen inneburit att den skulle fullgöras en viss dag, nämligen den 8 maj 2020. Detta får anses ha utgjort ett avgörande inslag i avtalet. Enligt nämndens uppfattning har det därför inte varit möjligt för arrangören att utan godkännande av biljettköparen tvinga denne att godta att biljetterna skulle gälla för ett motsvarande arrangemang en annan dag. Även om framflyttningen av arrangemanget skulle – till skillnad från vad som skett i det nu aktuella fallet – ha avsett en tidpunkt ganska nära den

8 maj 2020 skulle MH därför inte ha varit skyldig att acceptera att inte få återbetalning av biljettkostnaden. Den omständigheten att coronapandemin får anses utgöra en extraordinär händelse som företaget inte har kunnat förutse när köpet av biljetterna gjordes förändrar inte den bedömningen.

Begränsning av återbetalningsskyldigheten genom avtalsvillkor

Det är dock inte uteslutet att en arrangör av ett evenemang genom villkor i avtalet med köparen av en biljett till arrangemanget kan begränsa sin skyldighet att göra återbetalning (jfr prop. 2013/14:15 s. 53, där det som ett exempel anges att det får avtalas att skyldigheten för näringsidkaren att återbetala vad konsumenten har betalat inte ska gälla, om en fritidsaktivitet måste ställas in på grund av vädret). Det ankommer i så fall på arrangören att visa att det finns sådana avtalsvillkor. Bolaget har i ärendet åberopat ett villkor som lyder: "För det fall arrangemanget inte kan genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens/arenans/leverantörens kontroll, som de inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits, är arrangören/arenan/leverantören fri från återbetalning, skadeståndsskyldighet eller andra påföljder. Detsamma gäller om en föreställning ställs in beroende på någon som arrangören anlitat eller annan i tidigare led." I ärendet har framgått att den informationen funnits på den hemsida där köpet av biljett gjorts av MH och att den intagit en så framträdande plats på den sidan att den måste anses ha kommit till hans kännedom innan han gjorde biljettköpet. Villkoret måste därför anses utgöra en del av avtalet mellan MH och bolaget.

Nämnden anser att de omständigheter som lett till att showen den 8 maj 2020 behövt ställas in utgör sådana omständigheter utanför arrangörens kontroll som nämns i det angivna avtalsvillkoret. Nämnden anser därför att avtalsvillkoret gäller för den uppkomna situationen och att det innebär att MH därför enligt avtalsvillkoret inte är berättigad att återfå biljettkostnaden.

Finns det skäl att jämka avtalsvillkoret eller att lämna det utan avseende?

Det återstår dock för nämnden att pröva om avtalsvillkoret skulle kunna jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av någon avtalsrättslig bestämmelse. I blickpunkten kommer då bestämmelserna i 36 § avtalslagen. Av dessa framgår att ett villkor i ett avtal kan 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. Vid prövningen av detta ska särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller annars intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

De berörda avtalsvillkoren utgör standardvillkor som ensidigt utformats av bolaget. Nämnden konstaterar att avtalsvillkoren innebär att hela risken för att arrangemanget måste ställas in på grund av omständigheter utanför arrangörens kontroll läggs på biljettköparna. Om arrangemanget måste ställas in ska biljettköparna enligt villkoren inte bara täcka bolagets kostnader för arrangemanget utan även bolagets vinst på arrangemanget. Den risk som härigenom läggs på MH är inte beloppsmässigt obetydlig. I ärendet har inte framkommit att

den riskpåläggningen balanseras av någon annan fördel för MH. Överflyttningen av risken på biljettköparna avser inte bara skador som drabbar köparna till följd av det inställda arrangemanget, t.ex. rese- och logikostnader, utan även köparnas rätt till återbetalning av priset för biljetterna. Vidare konstaterar nämnden att bolaget bedriver en näringsverksamhet som syftar till vinst. I en sådan verksamhet är alltid involverat vissa affärsrisker. Av i ärendet ingivna handlingar framgår att bolaget av ekonomiska skäl valt att inte ta försäkring till skydd mot dessa risker. I stället har bolaget valt att lasta över risken på biljettköparna genom de berörda avtalsvillkoren. Mot nu angiven bakgrund anser nämnden – som därvid tar särskild hänsyn till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet – att de berörda avtalsvillkoren i vart fall såvitt gäller återbetalningsskyldigheten framstår som oskäligen gentemot MH och ska lämnas utan avseende i det aktuella fallet.

Sammanfattande slutsats

Eftersom avtalsvillkoren som lastar över risken för inställt evenemang på MH ska lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen såvitt gäller skyldigheten att återbetala biljettkostnaden, gäller i stället huvudregeln att en köpare inte är skyldig att betala för en utebliven prestation. Nämnden anser därför att bolaget är skyldigt att till MH återbetala hela kostnaden för den evenemangsbiljett för tre personer som han köpt, alltså inte bara kostnaden för mat- och dryckespaketet. Hela kostnaden uppgår ostridigt till 5 335 kr.