

Fråga om ett bolags skyldighet att återbetala biljettkostnaden när en fotbollsmatch flyttats fram ett år på grund av rådande riktlinjer om att begränsa antalet personer vid allmänna sammankomster samt om bolaget ifråga är förmedlare eller säljare av biljetterna. Även fråga om ett avtalsvillkor, som ger bolaget rätt att behålla hela biljettkostnaden när en match flyttats fram på grund av omständigheter utanför bolagets kontroll (force majeure), är att anse som oskäligt.

Beslut 2020-06-29; 2020-04664

Mf begärde i första hand återbetalning av 20 000 kr och i andra hand leverans av fyra fysiska gällande biljetter.

I sin anmälan till nämnden uppgav MF följande. Den 10 december 2019 köpte han per telefon av bolaget fyra biljetter till matchen Sverige-Spanien vid Fotbolls-EM den 15 juni 2020 i Bilbao. Biljetterna kostade totalt 20 000 kr och han fick en faktura via e-post som betalades, men själva biljetterna har han inte fått.

Nu har Fotbolls-EM ställts in och flyttats fram till år 2021 i stället. Han och hans sällskap kan inte åka år 2021, varför han har begärt att få pengarna tillbaka. Företaget vill dock inte betala med hänvisning till att det blir match år 2021, något han själv menar är osäkert. Han har inte själv orsakat att matchen inte blir av, och det kan då inte krävas av honom att han och hans sällskap ska godta att se denna match utomlands nästa år i stället.

Bolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav bolaget följande. När kunden fick fakturan så framgick det klart och tydligt i villkoren vad som gäller, nämligen följande: ”Om evenemanget skjuts upp, behåll dina biljetter eftersom de kommer att gälla till det nya datumet. Det är ingen återbetalning för uppskjutna event.” I detta fall har EM skjutits upp till nästa år; då sker ingen återbetalning, utan biljetterna gäller till nästa match. UEFA brukar alltid skicka ut biljetterna i slutet av maj innan ett mästerskap, men nu dröjer det alltså ett år till innan biljetterna kommer.

Vill man ha pengarna tillbaka så är det ”face value” som gäller, dvs. priset som står på biljetten. Företaget kan då göra en återbetalning av 4 x 50 euro.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Är bolaget att anse som enbart förmedlare av biljetterna eller som säljare av biljetterna?

En förmedlare av biljetter till ett evenemang är bara ansvarig gentemot köparen av biljetterna för fel eller försummelser i utförandet av själva förmedlingsuppdraget. Det är i stället arrangören av evenemanget som i förhållande till biljettköparen ansvarar för att köparen får den prestation som biljetterna ska ge tillgång till. Frågan är då om bolaget vid försäljningen av biljetterna till MF bara handlat i egenskap av förmedlare och därför inte bär något ansvar för att prestationen inte kommit till stånd på utsatt dag. Av handlingarna i ärendet framgår att biljetterna vid köp från arrangören kostar 50 euro per biljett. När biljetter köps genom en förmedling får det godtas att förmedlaren tar ut en avgift för förmedlingsuppdraget. För att det

ska framstå som enbart ett förmedlingsuppdrag krävs dock att förmedlingsavgiften uppgår till ett skäligt belopp. Det betyder normalt att förmedlingsavgiften måste stå i rimlig proportion till förmedlingsuppdragets omfattning och svårighet. En förmedlingsavgift som överstiger priset på biljetten kan normalt inte anses rimlig. I det nu aktuella fallet har bolaget tagit betalt med 5 000 kr per biljett. Av de villkor för köpet som bolaget gett in i ärendet framgår att bolaget oftast inte har någon direkt anknytning till någon arena, artist eller idrottslag vid sena bokningar till slutsålda evenemang och att inköpskostnaden därför kanske inte avspeglar det nominella värdet tryckt på biljetten utan kan vara högre eller lägre. I villkoren framhålls också att priset på dessa biljetter alltid är högre än ordinarie pris. Enligt nämndens mening visar dessa villkor att bolaget bedriver handel med evenemangsbiljetter och alltså inte är enbart en förmedlare av biljetterna för arrangörens räkning. Mot denna bakgrund finner nämnden att bolaget ska anses ha ställning som säljare av biljetterna och att bolaget därför är ansvarigt gentemot MF för att denne ska erhålla den prestation som biljetterna berättigar till.

Grundläggande avtalsrättsliga regler

Utgångspunkten för nämndens bedömning är alltså att bolaget är att anse som säljare av biljetterna till fotbollsmatchen och MF 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 MF återbetala vad han har betalat för fotbollsbiljetterna.

Betydelsen av erbjudandet om ersättningsarrangemang

Bolaget har erbjudit MF att i stället få platser på motsvarande fotbollsmatch på det uppskjutna EM 2021. Frågan är om detta är ett sådant erbjudande som MF 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 fotbollsmatchen inneburit att den skulle fullgöras en viss dag, nämligen den 15 juni 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 eller utan stöd av avtalsvillkor 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 15 juni 2020 skulle MF därför inte ha varit skyldig att acceptera att inte få återbetalning av biljettkostnaden, om det inte funnits avtalsvillkor som inneburit en sådan skyldighet.

Begränsning av återbetalningsskyldigheten genom avtalsvillkor

Det är inte uteslutet att en säljare av biljetter till 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 säljaren att visa att det finns sådana avtalsvillkor. I ärendet har bolaget åberopat ett villkor i parternas avtal där det anges följande: ”Om evenemanget skjuts upp, behåll dina biljetter eftersom de kommer att gälla till det nya datumet. Det är ingen återbetalning för uppskjutna”. I ärendet har framgått att detta villkor funnits tillgängligt för MF vid utskicket av fakturan och att det måste anses ha kommit till hans kännedom innan han betalade för biljetterna. Villkoret måste därför anses utgöra en del av avtalet mellan MF och bolaget.

Nämnden anser att avtalsvillkoret får anses innebära att MF inte har rätt att få tillbaka priset för biljetterna vid uppskjuten match.

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.

Avtalet om köp av biljetterna avser som redan framhållits en fotbollsmatch som enligt avtalet skulle spelas den 15 juni 2020. För en köpare av biljetterna får matchdatum anses utgöra en väsentlig del i avtalet, särskilt som matchen skulle spelas i ett annat land långt ifrån köparens hemort. Att matchen flyttas till annat datum kan innebära kostnader för köparen som denne inte får tillbaka. Det kan också innebära att det uppstår hinder för köparen att utnyttja biljetterna. En köpare av fotbollsbiljetter har dock möjligen anledning att räkna med att det finns en risk för att matchen kan komma att flyttas från den avtalade matchdagen till en näraliggande annan dag. Den risken framhålls också i de avtalsvillkor som gäller för parternas avtal. I det nu aktuella fallet har dock matchen flyttats ett år framåt i tiden. Det är knappast något som parterna räknat med när avtalet ingicks och som parterna därför haft anledning att förutsätta att avtalsvillkoret om uppskjuten match skulle tillämpas på. Det berörda avtalsvillkoret utgör standardvillkor som ensidigt utformats av bolaget. Nämnden konstaterar

att avtalsvillkoret innebär att hela risken för att arrangemanget måste skjutas upp på grund av omständigheter utanför säljarens kontroll läggs på biljettköparna. Den risk som härigenom läggs på MF är inte beloppsmässigt obetydlig. I ärendet har inte framkommit att den riskpåläggningen balanseras av någon annan fördel för MF. Vidare konstaterar nämnden att bolaget bedriver en näringsverksamhet som syftar till vinst. I en sådan verksamhet är alltid involverat vissa affärsrisker. Bolaget har valt att lasta över risken på biljettköparna genom det berörda avtalsvillkoret. 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 det berörda avtalsvillkoret i den nu uppkomna situationen framstår som oskäligt gentemot MF och ska lämnas utan avseende.

Sammanfattande slutsats

Eftersom avtalsvillkoren som lastar över risken för uppskjuten match på MF ska lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen, 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 MF återbetala hela priset som han betalat till bolaget för de biljetter som han köpt, alltså 20 000 kr.