

En konsument avbokade en resa han köpt på företagets (en resebyrå) webbplats. Företaget nekade återbetalning eftersom konsumenten inte hade avbokat på det sätt som föreskrivs i villkoren för tjänsten (per telefon till företagets kundtjänst). ARN konstaterade att villkoret hade utarbetats av en överlägsen part och uppenbart varit till nackdel för konsumenten. ARN bedömde därför att villkoret var oskäligt enligt 36 § avtalslagen. ARN prövade också frågan hur värdet av resan ska bedömas vid beräkning av vilket belopp som ska återbetalas. Eftersom villkoret i den delen var oklart bedömde ARN att villkoret, med tillämpning av 10 § lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, ska tolkas till konsumentens fördel.

Beslut 2023-03-14; 2022-10784

DS begärde betalningsbefrielse med 7 620 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *DS* följande.

Han köpte flygbiljetter till sig och en medpassagerare genom företaget för ett pris om 7 620 kr. Han köpte även tilläggstjänsten Flexi Book Plus, som innebär garanterad återbetalning vid avbokning. Priset för tilläggstjänsten var 1 170 kr. Han avbokade därefter sin resa genom företagets webbplats två och en halv månad före avgångsdatum men nekades återbetalning. Enligt ett villkor för tilläggstjänsten måste nämligen avbokning ske per telefon till företagets kundtjänst under dess öppettider. Detta villkor är inte skäligt, särskilt med hänsyn till att det är möjligt att avboka sin resa genom webbplatsen med följderna att rätten till återbetalning går förlorad. Han anser att garantin bör gälla även den som avbokar genom webbsidan och att han därför ska slippa betala för sin bokning, förutom den del som avsåg tilläggstjänsten. Det är inte rimligt att han ska behöva stå för kostnaderna för flygskatt och bagage.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Det är riktigt att *DS* köpte tilläggstjänsten och att han för att få återbetalning behövde kontakta företagets kundtjänst per telefon under dess öppettider. Detta och andra villkor för tilläggstjänsten finns att läsa på webbplatsen i samband med köp. Samma information kan också nås i efterhand på webbplatsen samt genom kontakt med företagets kundtjänst. *DS* avbokade biljetterna enligt flygbolagets, inte företagets, regelverk och det var därvid tydligt angivet att han inte hade rätt till återbetalning.

Han krävdes på betalning med 8 790 kr för bokningen, varav 6 050 kr avsåg flygbiljetterna. Tilläggstjänsten ger rätt till återbetalning av 80 % av priset för just flygbiljetterna. Om han hade avbokat enligt villkoren hade han alltså haft rätt att få tillbaka 4 080 kr. Mot denna bakgrund saknar *DS* under alla förhållanden rätt till betalningsbefrielse med mer än så.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Parterna är ense om att *DS* genom företagets webbplats avbokade sin resa två och en halv månad före planerad avresa, men att han nekades återbetalning enligt den tilläggstjänst som han hade betalat för eftersom han inte avbokade resan på det sätt som föreskrivs i villkoren för tilläggstjänsten, nämligen per telefon till företagets kundtjänst senast ett dygn före avresan. Företaget har därför, såvitt framgår av handlingarna i ärendet, krävt honom på betalning med 8 790 kr, varav 6 050 kr avsåg två flygbiljetter för vuxna, 780 kr avsåg handbagage, 790 kr avsåg incheckat bagage samt 1 170 kr avsåg

tilläggstjänsten Flexi Book Plus. DS har gjort gällande att det nämnda villkoret är oskäligt och att han ska befrias från att betala 7 620 kr fastän han inte avbokade per telefon. Företaget har motsatt sig det.

Enligt 36 § avtalslagen får ett avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till dess innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid bedömningen av om ett avtalsvillkor är oskäligt i bestämmelsens mening ska särskild hänsyn tas till om någon av parterna i avtalet i egenskap av konsument eller annars har en underlägsen ställning gentemot den andra.

Nämnden gör följande bedömning.

DS har betalat ett förhållandevis högt pris för möjligheten att få avboka resan. Det har varit möjligt att i skrift genom företaget webbplats avboka resan, dock utan att samtidigt få rätt till återbetalning enligt villkoren för tilläggstjänsten. DS har gått till väga på det sättet utan att företaget i samband med avbokningen på webbplatsen eller på annat sätt upplyste honom om att han behövde avboka per telefon för att få pengarna tillbaka. Villkoret om att rätt till återbetalning endast gällde vid avbokning per telefon har utarbetats av en överlägsen part och har uppenbart varit till nackdel för DS. Företaget har i ärendet inte anfört något skäl till varför villkoret utformats på det nämnda sättet eller i övrigt fört fram någon omständighet som kan anses innebära att villkoret, trots det anförda, är skäligt. Sammantaget anser nämnden därför att villkoret är oskäligt och ska lämnas utan avseende. Detta innebär att DS, fastän han avbokade resan skriftligen, har rätt att få tillbaka ett belopp motsvarande 80 % av biljettpriset.

Företaget har anfört att "biljettpriset" endast innefattar det som konsumenten betalat för sin plats på flygningen; kostnaden för bagage ingår alltså enligt företaget inte i biljettpriset. DS har gjort gällande att även detta villkor är orimligt och att han ska få tillbaka det han betalat, fränsett priset för tilläggstjänsten. I företagets villkor för tilläggstjänsten framgår att resenären vid avbokning har rätt att återfå 80 % av "värdet på den avbokade flygbiljetten inklusive skatter men exklusive kostnaden för vår AFB+tjänst samt ytterligare tilläggstjänster (t.ex. extra bagage, val av sittplats etc.)". Villkoret har inte varit föremål för individuell förhandling mellan parterna och har en oklar innebörd såvitt gäller det som i villkoret anges från och med ordet "samt". Det innebär att villkoret ska tolkas till DS:s förmån (se 10 § lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden). Med en sådan tolkning ska företaget rekommenderas att avstå från att kräva DS på 80 % av det som DS sammanlagt har fakturerats för flygresan. Av handlingarna i ärendet framgår att han fakturerats 7 620 kr för flygresan (inklusive bagagepris). Företaget ska alltså rekommenderas att sätta ned sitt krav mot honom med 6 096 kr.