

**Frågan om en digital tjänst (tv-abonnemang) varit felaktig enligt konsumentköplagen när företaget inte längre tillhandahållit utbudet (sportkanaler) från en viss leverantör. Nämnden fann att tjänsten var felaktig och att konsumenten därför hade rätt att häva avtalet mellan honom och företaget.**

**Beslut 2023-05-08; 2022-17895**

*DJ* begärde avtalet skulle hävas.

I sin anmälan till nämnden uppgav *DJ* följande. Den 30 juli 2022 tecknade han ett abonnemang på tv-paketet ”All sport från [företagsnamnet], C More och Viaplay” på företagets webbplats för 599 kr i månaden med tolv månaders bindningstid. I slutet av september fick han information från företaget om att det var i förhandlingar med Viaplay och att det fanns en risk att företaget inte längre skulle få sända Viaplays innehåll. Han meddelade därför företaget den 25 september att han ville avsluta avtalet. Den 1 oktober slutade företaget att leverera Viaplay och lade i stället till andra kanaler i paketet men de kan inte jämföras med Premier League som han kunde titta på genom Viaplay. Det var just därför han tecknade abonnemanget och han vill nu häva avtalet. Kostnaden för Viaplay utgör mer än hälften av abonnemangets pris och utgör därmed en väsentlig förlust för honom.

*Företaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. I företagets allmänna villkor för tjänster till konsumenter anges att de tv-kanaler, kanalinhåll och innehåll i interaktiva tjänster som ingår i tjänsten kan komma att ändras över tid (punkt 15.3.1). Företaget informerade *DJ* om ändringen den 30 september 2022, vilket är i enlighet med 9 kap. 19 § konsumentköplagen.

Företaget lade i stället till andra kanaler och sänkte månadsavgiften med 100 kr. Genom detta har företaget ersatt *DJ*:s förlust. Tjänsten har inte försämrats i mer än obetydlig utsträckning. Förlusten av Viaplays utbud uppgår till uppskattningsvis knappt 30 procent av det totala utbudet. Från och med den 13 december 2022 tillhandahåller företaget återigen Viaplay.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

*Rättsliga utgångspunkter*

I konsumentköplagen (2022:260) finns bestämmelser om konsumentskydd vid avtal där en näringsidkare tillhandahåller en konsument digitala tjänster. Lagen reglerar när en sådan tjänst ska anses vara felaktig och anger vilka påföljder konsumenten kan göra gällande.

Tjänsten ska stämma överens med vad som följer av avtalet. Dessutom krävs bl.a. att tjänsten motsvarar vad som är normalt för tjänster av samma slag och som konsumenten med fog kan förutsätta. Om tjänsten avviker från dessa krav är den felaktig (9 kap. 4 § samt 4 kap. 1, 2 och 5 §§). Om tjänsten ska tillhandahållas kontinuerligt under en period svarar näringsidkaren för fel på tjänsten som uppstår eller visar sig under den avtalade perioden (9 kap. 7 § andra stycket).

Konsumenten har vid fel på den digitala tjänsten rätt att kräva avhjälpande, omleverans, prisavdrag eller att häva avtalet. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd (9 kap. 10 §). Konsumenten har rätt att häva avtalet bland annat om avhjälpande eller omleverans inte kommer i fråga. Tillhandahåller näringsidkaren tjänsten mot betalning får konsumenten inte häva avtalet om näringsidkaren visar att felet är ringa (9 kap. 12 §).

Om avtalet hävs ska näringsidkaren betala tillbaka det som konsumenten har betalat. Om den digitala tjänsten, som i detta fall, tillhandahålls kontinuerligt under en period ska näringsidkaren betala tillbaka dels den andel av betalningen som svarar mot den tid under avtalsperioden under vilken den digitala innehållet eller den digitala tjänsten inte var i felfritt skick, dels det som har betalats i förskott för tid efter det att avtalet har hävts (9 kap. 15 §).

I konsumentköplagen finns även bestämmelser om ändring av en digital tjänst (9 kap. 19 och 20 §§). I förarbetena framhålls att dessa dock inte tar sikte på ändringar i en tjänsts utbud (prop. 2021/22:85 s. 295).

### *Nämndens bedömning*

Det står klart att företaget under tiden den 1 oktober 2022 till den 12 december 2022 inte tillhandahöll DJ de sportsändningar som ingick i Viaplays utbud. Frågan är om företaget därmed har tillhandahållit en digital tjänst som var felaktig.

Av utredningen i ärendet framgår att den streamingtjänst som DJ beställde hette ”All Sport från [företagsnamnet], C More och Viaplay”. Detta framgår av den orderbekräftelse som han fick. Orderbekräftelsen innehåller därutöver inte någon precisering av det som företaget skulle tillhandahålla. Den hänvisar till företagets allmänna villkor för tjänster till konsumenter, men där framgår i fråga om tjänstens beskaffenhet att parterna förutsätts specificera denna i ett avtal (se punkten 1.1 i de allmänna villkoren).

Tjänsten namn, dvs. ”All Sport från [företagsnamnet], C More och Viaplay”, är en bestämning av det som företaget hade åtagit sig att leverera enligt parternas avtal. Det innebär alltså att företaget skulle visa den sport som ingick i Viaplays utbud.

I punkten 15.3.1 i företagets allmänna villkor anges att de tv-kanaler, kanal innehåll och innehåll i interaktiva tjänster som ingår i tjänsten kan komma att ändras över tid då de tillgängliggörs och kontrolleras av respektive ansvarigt programbolag. Det framgår att företaget inte svarar för sådant innehåll i utbudet och att punkten 14.2 således inte är tillämplig i sådana fall. Av punkten 14.2 framgår att om företaget ändrat villkor eller i övrigt ändrat tjänsten och ändringen är till nackdel för kunden, får kunden under vissa förutsättningar säga upp avtalet.

Nämnden konstaterar att villkorets uppbyggnad och ordalydelse tar sikte på förändringar av innehållet i en interaktiv tjänst som omfattas av avtalet. Enligt nämndens bedömning framgår det däremot inte med tillräcklig tydlighet att tjänsten kan ändras på så sätt att innehåll som tillgängliggörs av ett annat programbolag helt skulle kunna bortfalla. Avtalet innebär alltså inte att företaget har rätt att ändra tjänsten på det sätt som har skett.

Det är klarlagt att företaget under tiden den 1 oktober till den 12 december 2022 underlät att visa den sport som ingick i Viaplays utbud. Under den perioden var tjänsten därför felaktig.

Av utredningen i ärendet framgår att avhjälpande av felet inte kom i fråga vid den tidpunkt då DJ framställde sitt krav. Felet kan inte betraktas som ringa. DJ har därför haft rätt att häva avtalet. Det innebär att han ska få tillbaka det som han har betalat för tiden under vilken tjänsten vara felaktig och det som han kan ha betalat i förskott för tiden efter det att han hävde avtalet.

Företaget ska alltså rekommenderas att till DJ betala tillbaka dels det som han har betalat för tiden den 1 oktober 2022 – den 12 december 2022, dels det som han har betalat för tiden därefter, samt befria honom från eventuella betalningskrav för tiden därefter.