

En konsument hade avbokat en resa enligt en avbokningsgaranti och fått en voucher från företaget (en resebyrå). Enligt avtalsvillkoren kunde vouchern bara användas vid ett tillfälle och belopp som inte utnyttjas förverkades därefter. ARN kom fram till att ett avtalsvillkor som innebär att återbetalning sker i form av en voucher vid avbokning enligt en avbokningsgaranti inte i sig är att anse som oskäligt. När det gäller det avtalsvillkor som innebär att vouchern endast kan användas vid ett bokningstillfälle och att återstående värde förverkas konstaterade ARN att det är ett villkor som är både överraskande och betungande för konsumenten. Företaget har därför varit skyldigt att särskilt och med tydlighet informera honom om villkorets innebörd. Eftersom annat inte framkommit än att det aktuella villkoret enbart förekommit i de allmänna villkoren och där inte haft någon utmärkande placering eller utformning kom ARN fram till att villkoret är oskäligt och ska lämnas utan avseende.

Beslut 2024-12-27; 2023-17878

PC begärde i första hand att få en ny voucher till ett värde av 31 232 kr och i andra hand att köpet av hans resa till London hävs och att han då får en ny voucher till ett värde om 34 827 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav PC följande. Han hade bokat en resa genom företaget och hade köpt till avbokningsskydd. Han avbokade resan och fick därför en voucher till ett värde av 90 procent av resans pris, det vill säga 34 827 kr. Han skulle använda vouchern för att boka ett antal resor till London men efter första bokningen, som kostade 3 595 kr, gick vouchern inte längre att använda. Det kvarvarande beloppet om 31 232 kr gick inte att utnyttja. När han kontaktade företaget för att häva eller återaktivera vouchern motsatte sig företaget detta.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Företaget är en förmedlare av de resetjänster, inklusive flygbiljetter, som erbjuds på företagets webbplats. Företaget agerar uteslutande som förmedlare, och avtalet för det faktiska tillhandahållandet av flygbiljetter och flygtjänster är mellan konsumenten och det berörda flygbolaget.

PC:s ursprungliga resa bokades den 3 juli 2022 och avsåg resa tur och retur för fyra personer mellan Stockholm och Fort Myers. PC köpte till produkten "Avbokningsgaranti". Denna produkt gav honom rätt att avboka resan, oavsett anledning, och i stället få en voucher om 90 procent av flygbiljetternas värde (exklusive kostnaden för avbokningsgarantin och ytterligare tilläggsprodukter). Av villkoren framgår att en voucher endast kan användas vid ett tillfälle och att resterande belopp blir förverkat. Villkoren för produkten framgår av resevillkoren som PC godkände att han hade läst vid bokning.

Den 5 oktober 2022 begärde PC att få avboka resan och nyttja produkten Avbokningsgaranti. Eftersom flygbiljetterna kostade 38 696 kr utfärdade företaget en voucher om 34 827 kr (38 696 kr x 90 procent). PC fick i mejlet information om voucherns giltighetstid. Villkoren för vouchern låg med som en länk i mejlet.

Företaget har inte på något sätt agerat felaktigt i sin förmedlarroll och det har agerat i enlighet med avtalsvillkoren. Någon skyldighet för företaget att återställa vouchern finns inte. Ångerrätt gäller inte för flygbiljetter.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

Frågan i ärendet

PC har avbokat en resa enligt en avbokningsgaranti och fått en voucher till ett värde av 34 827 kr. Enligt avtalsvillkoren kan vouchern bara användas vid ett tillfälle och därefter förverkas det icke utnyttjade beloppet.

PC har bokat en resa för 3 595 kr, som betalats med vouchern, varefter resterande värde om 31 232 kr har förverkats. Frågan i ärendet är om PC ska anses bunden av villkoret att det icke utnyttjade beloppet förverkas.

Grundläggande avtalsrättsliga regler

En grundläggande princip inom avtalsrätten är principen om avtalsfrihet, som bl.a. innebär att avtalsparter generellt har ett stort mått av frihet att utforma sina rättsliga mellanhavanden som de önskar.

När väl avtalet kommit till stånd aktualiseras en annan princip, nämligen principen om avtalsbundenhet, som innebär att avtalsparterna är skyldiga att följa de villkor som framgår av avtalet. En förutsättning för detta är emellertid att avtalsvillkoret är tydligt och att det inte är oskäligt.

Avtalsvillkoret är varken oklart eller otydligt

Villkoren i nu relevanta delar är enligt nämnden till sin lydelse varken oklara eller otydligt formulerade. Villkorens lydelse lämnar inte utrymme för en annan tolkning än just den som framgår och som företaget har agerat efter, nämligen att återbetalning vid avbokning sker i form av en voucher samt att vouchern enbart kan användas vid ett tillfälle och att överskjutande belopp förverkas.

PC är därför som utgångspunkt bunden av avtalsvillkoren. Det återstår dock för nämnden att pröva om avtalsvillkoren i någon del bör jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av någon avtalsrättslig bestämmelse.

Om oskäliga avtalsvillkor

Frågan om avtalsvillkoren är skäliga avgörs med ledning av 36 § avtalslagen. Av denna bestämmelses första stycke framgår bl.a. att avtalsvillkor får 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 ska enligt andra stycket särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller annars intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

Nämnden konstaterar att det aktuella avtalsvillkoret är ett s.k. standardvillkor som ensidigt utformats av företaget. Det åligger den part som tillhandahåller standardvillkor att särskilt uppmärksamma motparten på betungande och överraskande villkor (se bl.a. Högsta domstolens dom i rättsfallet NJA 1997 s. 524). Även nämnden har flera gånger i sin praxis framhållit att avtalsvillkor som får en för konsumenten överraskande effekt med tydlighet särskilt måste framhållas för konsumenten. Det gäller särskilt om villkoret kan få betydande och tyngande ekonomiska konsekvenser för konsumenten (se t.ex. nämndens beslut i ärende nr 2018-11707 och 2023-07964).

Villkoret om att återstående värde är förverkat är oskäligt

Ett avtalsvillkor som innebär att återbetalning sker i form av en voucher vid avbokning enligt en avbokningsgaranti är inte i sig att anse som oskäligt. Ett sådant avtalsvillkor strider exempelvis varken mot tvingande eller dispositiva rättsregler, eftersom det inte finns någon lagligt grundad avbokningsrätt.

När det gäller det avtalsvillkor som innebär att vouchern endast kan användas vid ett bokningstillfälle och att återstående värde förverkas gör nämnden följande överväganden.

En voucher avser vanligtvis ett bevis för att betalning har erlagts i förtid, där innehavaren har en fordran på den som utställt vouchern. I detta fall uppgick voucherns belopp till 34 827 kr. Vouchern kan närmast liknas vid ett presentkort. Att för en sådan fordran ställa en begränsning om att vouchern endast kan användas vid ett tillfälle och att återstående belopp annars förverkas, är ett både oväntat och överraskande villkor. Av villkoren framgår vidare att voucherns värde kan uppgå till ett så högt belopp som 50 000 kr. Ett villkor som innebär att ett outnyttjat belopp förverkas kan därmed få betydande ekonomiska konsekvenser för konsumenten och måste därför betraktas som betungande för denne.

Eftersom avtalsvillkoret är både överraskande och betungande för konsumenten har företaget varit skyldigt att särskilt och med tydlighet informera PC om villkorets innebörd. Nämnden beaktar i denna del också att PC i avtalsförhållandet med företaget intar en underlägsen ställning.

Företaget har inte bevisat att företaget särskilt har informerat PC om avtalsvillkoret. Såvitt framgår av utredningen förekommer det aktuella villkoret enbart i de allmänna villkoren och det har i dessa inte någon utmärkande placering eller utformning. Det har inte heller framkommit att PC under bokningsprocessen särskilt behövt godkänna det aktuella villkoret eller att företaget på något annat sätt uppmärksammat honom på innebörden av detta villkor.

Mot bakgrund av det nu anförda anser nämnden att villkoret, att vouchern enbart får användas vid ett bokningstillfälle och i övrigt förfaller, är oskäligt och ska lämnas utan avseende. Företaget har därmed inte haft rätt att förverka det återstående beloppet om 31 232 kr. Företaget ska därför rekommenderas att ställa ut en ny voucher till PC på motsvarande belopp.