

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 betydelsen av ett erbjudande om ersättningsarrangemang och innebörden av principen om force majeure.

Beslut 2020-06-15; 2020-04925

MT begärde återbetalning av biljettkostnad och serviceavgift med totalt 6 250 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *MT* följande. Den 18 november 2019 beställde hon via internet tio biljetter till konserten "Thank You for the Music" på Conventum Kongress i Örebro den 25 april 2020, arrangerat av motparten. Då regeringen beslutat stoppa sammankomster på mer än 500 personer bör arrangören återbetala utlägget för biljetterna. Arrangören nekade dock hennes begäran om återbetalning med hänvisning till force majeure och erbjöd henne i stället att använda biljetterna vid ett annat tillfälle, senare i år eller nästa år. Om detta inte passade föreslog man att biljetterna kunde säljas vidare. Hon och hennes sällskap godtar inte detta utan vill ha pengarna tillbaka. De tio biljetterna var avsedda för personer som bor på olika platser i Sverige. Ingen bor i Örebro där eventet skulle äga rum. De vill därför inte ha några alternativa lösningar. Av totalbeloppet avser 5 950 kr biljettpriset och 300 kr serviceavgift.

Bolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav *bolaget* följande. Vad gäller frågan om biljettåterköp återoppar företaget force majeure, då man i det rådande läget omöjligen kunnat genomföra konserten. Man arbetade först hårt med att försöka flytta hela turnén till i maj, men sedan detta inte heller visat sig möjligt är konserten nu framflyttad till i mars 2021.

Bolaget har ställts inför två alternativ, nämligen:

1. Försätta *bolaget* i konkurs, vilket hade inneburit att ingen hade fått tillbaka sina biljettpengar och att det inte heller hade blivit någon show samt att alla företagets medarbetare, normalt små enskilda firmor, hade drabbats av en ekonomisk krasch. Detta vore det för *bolaget* enklaste men totalt sett klart sämsta alternativet.
2. Flytta konserterna, erbjuda alla som köpt biljetter ett nytt datum, rädda företaget från konkurs och rädda alla medarbetare, dvs. artister, musikanter, teknikpersonal, roddare m.fl. Dessutom kan man på detta sätt se till att konserthusen får sina intäkter och publiken den show som den betalat för.

För *bolaget* har valet varit enkelt. I normala fall då enskilda konserter behövt flyttas har man erbjudit återköp av biljetter om köparna inte kunnat gå på ett nytt datum, men i denna mycket speciella situation är det omöjligt eftersom det inte är en konsert som ska flyttas utan närmare 40 stycken på en och samma gång. Ett återköp skulle då betyda ekonomisk katastrof för väldigt många. *Bolaget* är litet och består av två personer, och detta är enda sättet att åstadkomma så lite ekonomisk skada som möjligt. Force majeure återopas alltså för att man ska kunna rädda branschen, men också för att kunna erbjuda alla dem som köpt biljett ett nytt

datum så att de får valuta för pengarna. Det finns också fördelar med att flytta konserten så pass långt fram i tiden; ingen vet hur hösten blir och folk får härigenom lång tid på sig att planera in sitt nya datum eller sälja sin biljett. Det sistnämnda bör inte vara något problem då showen är i princip utsåld i hela Sverige. Om man skulle få statlig hjälp kan man för övrigt hamna i ett läge då företagets beslut kan ändras.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Grundläggande avtalsrättsliga regler

Bolaget är i egenskap av arrangör att anse som säljare av ett kulturevenemang och MT är att anse som köpare. Någon särskild lagstiftning som tar sikte på ett sådant avtal om en kulturprestation 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 MT återbetala det hon har betalat för konsertbiljetterna.

Betydelsen av force majeure

Bolaget har åberopat force majeure som grund för att slippa återbetala. Force majeure kan rättsligt åberopas som grund för att slippa betala skadestånd men inte som grund för att slippa återbetala vad en köpare har betalat för en vara eller tjänst som inte levereras. Nämnden konstaterar därför att force majeure inte medför att bolaget ska befrias från att återbetala vad MT betalat för biljetterna.

Begränsning av återbetalningsskyldigheten genom avtalsvillkor

Det är dock inte uteslutet att en konsertarrangör genom villkor i avtalet med köparen av konsertbiljetter kan begränsa sin skyldighet att göra återbetalning. Det ankommer i så fall på arrangören att visa att det finns sådana avtalsvillkor. Bolaget har i ärendet inte ens åberopat att det skulle finnas något avtalsvillkor som begränsar bolagets skyldighet att återbetala hela eller delar av biljettpriset.

Betydelsen av erbjudandet om ett ersättningsarrangemang

Bolaget har i ärendet åberopat att det erbjuder dem som köpt konsertbiljetterna att få använda dessa vid det framflyttade arrangemangets genomförande i mars 2021. Frågan är om detta är ett sådant erbjudande som MT 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 konsertprestationen inneburit att den skulle fullgöras en viss dag, nämligen den 25 april 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 25 april 2020 skulle MT därför inte ha varit skyldig att acceptera att inte få återbetalning av biljettkostnaden. Den omständigheten att det är fråga om en extraordinär händelse som företaget inte har kunnat förutse förändrar inte bedömningen.

Mot nu angiven bakgrund konstaterar nämnden att bolaget är skyldigt att återbetala biljettkostnaden till MT. Den kostnaden uppgår till 6 250 kr.