

Fråga om avbokning av ett s.k. studentflak på grund av beslut från Transportstyrelsen att inte tillåta studentflak i syfte att begränsa smittspridningen av det s.k. coronaviruset. Även fråga om ett avtalsvillkor, som ger bolaget rätt att behålla hela den erlagda betalningen för studentflaket när flakfärden ställts in på grund av omständigheter utanför bolagets kontroll (force majeure), är att anse som oskäligt.

Beslut 2020-06-29; 2020-09740

IA begärde återbetalning med 23 990 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *IA* följande. Den 4 november 2019 beställde hon på internet ett s.k. studentflak till studentexamen den 12 juni 2020. Hon fick betala 23 990 kr för det. Företaget vill inte betala tillbaka mer än en tredjedel av den summan trots att det är företaget som valt att inte köra flaket och därför inte levererat tjänsten. Hon anser att hon bör få tillbaka hela beloppet. Hon meddelade företaget den 11 maj 2020 att hon ångrade avtalet. Hon har inte accepterat att bara få en tredjedel utan har krävt att få tillbaka hela beloppet 23 990 kr.

Bolaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav bolaget följande. I det bokningsavtal som *IA* godkänt anges följande: ”Skulle flakfärden behöva ställas in av orsaker som vi på bolaget inte kan påverka så har vi rätt att inte ge er kompensation för detta. Det kan t.ex. vara problem i trafiken, polisen väljer att stoppa flakfärden, högtalarna lägger av för att ni har rört något, ni följer inte våra regler eller något annat orsakat av tredje part. Vid avbokning efter 1 april har bolaget rätt till 100 % av orderbeloppet.” *IA* har även bokat ett högtalarpaket. Det är en separat tjänst. Den tjänsten kan bolaget fortfarande leverera. Högtalarpaketet kostar 6 995 kr och studentflaket kostar 16 995 kr. Bolaget har återbetalat 7 997 kr till *IA*. Efter att bolaget meddelat *IA* att det återbetalar en tredjedel av totalsumman till henne skickade hon över uppgift om till vilket konto återbetalningen skulle göras. Detta uppfattade företaget som en accept på återbetalningen och beloppet.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Har *IA* accepterat att bara få tillbaka en tredjedel av 23 990 kr?

Bolaget har påstått att *IA*:s meddelande till företaget om till vilket kontonummer som beloppet 7 997 kr skulle betalas innebar att hon godkänt beloppet och alltså accepterat att bara få en tredjedel. I ärendet har det meddelandet getts in till nämnden. Av meddelandet framgår att *IA* håller fast vid att hon vill få tillbaka 23 990 kr. Det är därför klarlagt att hon genom det meddelandet inte accepterat att få endast en tredjedel.

Vem har avbokat ordern?

I ärendet finns ingivet ett meddelande som bolaget skickat till bl.a. *IA*. I meddelandet anger bolaget att det inte blir någon studentflakstjänst på grund av beslut från Transportstyrelsen efter råd från Folkhälsomyndigheten i syfte att begränsa smittspridningen av coronaviruset. I

ärendet är därför klarlagt att det inte skett någon avbokning från IA:s sida utan att beslutet att ställa in bolagets prestation kommit från bolaget. Vad som i bolagets villkor sägs om avbokning ska alltså inte tillämpas i det aktuella fallet.

Grundläggande avtalsrättsliga regler

Bolaget har i avtalet med IA utfäst att tillhandahålla en tjänst i form av ett s.k. studentflak. Konsumenttjänstlagen är inte direkt tillämplig på den typen av tjänst men kan enligt nämndens praxis i vart fall delvis tillämpas analogt. Av betydelse blir också vad allmänna avtalsrättsliga regler innebär.

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 IA återbetala vad hon har betalat för studentflaket.

Begränsning av återbetalningsskyldigheten genom avtalsvillkor

Det är dock inte uteslutet att en näringsidkare genom villkor i avtalet med konsumenten kan begränsa sin skyldighet att göra återbetalning i den mån som sådana begränsningar inte kommer i konflikt med tvingande lagstiftning (jfr prop. 2013/14:15 s. 53). Det ankommer i så fall på näringsidkaren att visa att det finns sådana avtalsvillkor. Bolaget har i ärendet åberopat att företagets villkor innehåller en sådan begränsning. I ärendet har framgått att den informationen funnits på den hemsida där köpet av tjänsten gjorts av IA och att den intagit en så framträdande plats på den sidan att den måste anses ha kommit till hennes kännedom innan hon gjorde beställningen. Villkoret måste därför anses utgöra en del av avtalet mellan IA och bolaget.

Även om innehållet i de av bolaget åberopade villkoren är delvis svårtolkat får det enligt nämndens uppfattning anses att villkoren är tillämpliga på orsakerna till att studentflaksfärden inte kunnat genomföras. Nämnden anser därför att villkoret bör anses innebära att företaget inte är skyldigt att betala ”kompensation”. Med uttrycket ”kompensation” måste enligt nämndens uppfattning förstås både prisavdrag (inklusive full återbetalning) och skadestånd. Nämnden anser därför att IA enligt avtalsvillkoren inte är berättigad att återfå något av det belopp som hon betalat för studentflaket.

Finns det skäl att jämka avtalsvillkoren eller att lämna dessa utan avseende?

Det återstår dock för nämnden att pröva om avtalsvillkoren 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.

De berörda avtalsvillkoren utgör standardvillkor som ensidigt utformats av bolaget. Nämnden konstaterar att avtalsvillkoren innebär att hela risken för att studentflaket måste ställas in på grund av omständigheter utanför bolagets kontroll läggs på konsumenten. Om flakfärden måste ställas in ska konsumenten enligt villkoren inte bara täcka bolagets kostnader för flakfärden utan även företagets vinst på tjänsten. Den risk som härigenom läggs på IA är beloppsmässigt betydande. I ärendet har inte framkommit att den riskpåläggningen balanseras av någon annan fördel för IA. Överflyttningen av risken på konsumenten avser inte bara skador som drabbar konsumenten till följd av den inställda flakfärden utan även konsumentens rätt till återbetalning av priset för studentflaket. Vidare konstaterar nämnden att bolaget bedriver en näringsverksamhet som syftar till vinst. I en sådan verksamhet är alltid involverat vissa affärsrisker. 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 de berörda avtalsvillkoren i vart fall såvitt gäller återbetalningsskyldigheten framstår som oskäligen gentemot IA och ska lämnas utan avseende i det aktuella fallet.

Sammanfattande slutsats m.m.

Eftersom avtalsvillkoren som lastar över risken för inställd flakfärd på IA ska lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen såvitt gäller skyldigheten att återbetala priset för flakfärden, gäller i stället huvudregeln att en köpare inte är skyldig att betala för en utebliven prestation. Frågan är då om det ska avse bara priset för studentflaket (16 995 kr) eller både det och priset för ljudanläggningen (totalt 23 990 kr). Av det bokningsavtal som ingetts i ärendet framgår att ljudanläggningen skulle vara monterad och klar på flaket när detta anlände. Det framgår alltså tydligt att ljudanläggningen var avsedd att användas på studentflaket. Nämnden anser därför att ljudanläggningen och studentflaket hör ihop på sådant sätt att IA är berättigad att få tillbaka priset för både ljudanläggningen och studentflaket. Bolaget ska därför rekommenderas att återbetala 23 990 kr till henne. Om bolaget redan har betalat 7 997 kr till henne ska företaget vid återbetalningen få göra avdrag för det beloppet.