

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 till både prisavdrag och skadestånd.

Beslut 2023-05-08; 2022-17839

FK begärde 1 347 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav FK följande. Den 1 augusti 2022 tecknade han ett abonnemang på tv-paketet ”All sport från [företagsnamnet], C More och Viaplay” på företagets webbplats för 699 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 29 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 den sport han kunde titta på genom Viaplay. Företaget tillhandahåller nu Viaplay igen men under tre månader behövde han ett separat abonnemang på Viaplay för 499 kr i månaden, vilket kostade honom totalt 1 347 kr. Det var inte möjligt för honom att pausa abonnemanget eftersom det var helt okänt för honom om Viaplay alls skulle återkomma i företagets utbud.

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 FK 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 prisavdraget och de nya kanalerna har företaget ersatt FK:s förlust. Detta innebär att tjänsten inte har försämrats i mer än obetydlig utsträckning. Förlusten av Viaplays utbud uppgår till uppskattningsvis knappt 30 procent det totala utbudet. Från och med den 13 december 2022 tillhandahåller företaget återigen Viaplay. FK hade möjlighet att pausa sitt kanalpaket kostnadsfritt under tre månader. Bindningstiden förlängs sedan med samma tid som pausen varit. Han har valt att inte nyttja detta.

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 i sådana fall kan göra gällande.

Den digitala tjänsten ska stämma överens med vad som följer av avtalet och motsvara 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 tjänsten rätt att kräva avhjälpan, omleverans, prisavdrag eller att häva avtalet. Dessutom får konsumenten kräva skadestånd (9 kap. 10 §). Konsumenten har

rätt att kräva prisavdrag bland annat om avhjälpande eller omleverans inte kommer i fråga. Ett prisavdrag innebär att konsumenten har rätt att få tillbaka allt eller delar av det som konsumenten har betalat för tjänsten. Avdragets storlek ska svara mot felet, dvs. stå i proportion till minskningen av värdet av det som har tillhandahållits jämfört med det värde som tjänsten skulle ha haft om det inte hade funnits ett fel (se prop. 1989/90:89 s. 126).

I konsumentköplagen finns även bestämmelser om ändring av en digital tjänst (9 kap. 19 och 20 §§). I förarbetena framhålls att dessa inte tar sikte på ändringar i en tjänsts utbud (se 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 FK de sportsändningar som ingick i Viaplays utbud. Frågan är om företaget därmed har tillhandahållit en digital tjänst som var felaktig enligt konsumentköplagen.

Av utredningen i ärendet framgår att den streamingtjänst som FK beställde hette ”All Sport från [företagsnamnet], C More och Viaplay med Netflix”. 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 med Netflix”, 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 anges att punkt 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 FK framställde sitt krav. Han har därför rätt att få ett prisavdrag som svarar mot felet. Nämnden uppskattar att värdet av tjänsten har minskat med en tredjedel på grund av felet. FK har därmed rätt att få tillbaka ett motsvarande belopp av det avtalade priset avseende den tid under vilket tjänsten var felaktig. Vid bedömningen ska beaktas att priset för tjänsten var 699 kr per månad och att FK redan har fått en viss rabatt av företaget. Nämnden uppskattar prisavdraget, i tillägg till den rabatt företaget har gett FK, till 500 kr.

Enligt nämndens bedömning beror felet inte på ett hinder utanför företagets kontroll. FK har därmed rätt att få ersättning för den ekonomiska skada som felet orsakat honom och som inte täcks av prisavdraget. Han har förklarat att han tecknade ett separat avtal på Viaplay och att detta kostade honom 499 kr i månaden under perioden oktober till december 2022. Kostnaden är orsakad av felet och storleken framstår som rimlig med hänsyn till felets betydelse. Företaget ska alltså, förutom prisavdraget, betala skadestånd till FK med 847 kr. Sammanlagt ska företaget rekommenderas att ersätta FK med det begärda beloppet om 1 347 kr.