

**Fråga om återbetalning av biljettkostnaden för en ej ombokningsbar biljett som avbokats på grund av UD:s avrådan från resor till den aktuella destinationen. Även fråga om ett avtalsvillkor som inte tillåter återbetalning av en sådan biljett är att anse som oskäligt.**

**Beslut 2020-06-17; 2020-06224**

AS begärde återbetalning till sitt betalkort av vad han har betalat för flygbiljetten, nämligen 1 569 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav AS följande. Som grund för sitt krav åberopar han att han följer UD:s rekommendationer om att inte företa några utlandsresor under perioden och att han därför inte vill resa. Flygbolaget erbjuder enbart ombokning eller presentkort.

*Flygbolaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav bolaget följande. Som grund åberopar flygbolaget huvudsakligen att biljetten inte är återbetalningsbar enligt transportvillkoren. När återbetalningsbara biljetter bokats, erbjuds naturligtvis återbetalningar i enlighet med biljettvillkoren. I avsaknad av återbetalningsbara biljetter anser flygbolaget att utfärdandet av ett återbetalningsbart tillgodokvitto utgör en rättvis lösning med hänsyn till passagerarnas rättigheter och den operativa verklighet som varje flygbolag har att möta. Flygbolagets mål är inte att beröva passagerarna deras rättigheter, men när passagerare hindras från att nå sina avgångsflygplatser, ger utfärdandet av dessa kuponger en möjlighet att ge passagerarna mer flexibilitet och fler valmöjligheter under en period av osäkerhet. Oanvända kuponger återbetalas dessutom efter 12 månader, när flygbolaget borde ha återupptagit sitt fulla flygschema. Flera regeringar runt om i världen anser att detta tillvägagångssättet är lämpligt med hänsyn till rådande läge, förutsatt att kupongerna inte har orimligt kort giltighetstid och att återbetalning av kupongens värde kan göras efter ett år om den inte har använts.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

Parterna är överens om att AS har köpt en biljett för flygtransporten som var förenad med sådant villkor att den inte var återbetalningsbar. Att köpa en sådan biljett i stället för en återbetalningsbar biljett innebär att resenären tar på sig risken att biljetten kan komma att inte kunna utnyttjas.

Det måste dock prövas om villkoret att biljetten inte var återbetalningsbar skulle kunna jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av några avtalsrättsliga regler.

Av 36 § avtalslagen 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.

Nämnden konstaterar att den omständigheten att en konsument väljer att köpa en biljett som inte är återbetalningsbar i stället för en som är återbetalningsbar regelmässigt medför den fördelen för konsumenten att priset för transporten blir billigare. Konsumentens motprestation blir då att själv få ta risken för att transporten inte blir av till följd av skäl som inte är hänförliga till lufttrafikföretaget. Nämnden finner därför att nackdelen med en sådan biljett uppvägs av fördelen och att det avtalsvillkor av berört slag som är aktuellt i ärendet därför inte framstår som obalanserat. På grund av detta och då det i ärendet inte framkommit någon annan anledning till att det berörda avtalsvillkoret skulle vara oskäligt anser nämnden att det inte finns skäl att jämka detta avtalsvillkor eller lämna det utan avseende.

Mot denna bakgrund anser nämnden att det aktuella avtalsvillkoret ska tillämpas mellan parterna. Det framgår av uppgifterna i ärendet att det är AS själv som har avbokats resan och att avbokningen har skett på grund av omständigheter som flygbolaget inte ansvarar för. AS har därmed inte rätt till återbetalning av biljettkostnaden. Att UD har avrått från resor till den aktuella destinationen leder inte till en annan bedömning. AS:s krav ska därmed avslås.

---

#### Skiljaktig mening

Två ledamöter var skiljaktiga beträffande motiveringen och anförde följande.

Det finns ingen tvingade eller dispositiv lagstiftning som särskilt reglerar passagerares möjlighet att avbeställa eller omboka en flygresor i den situation som nu är aktuell i nämnden. När det saknas lagstiftning och stadgad rättspraxis som ger ledning vid bedömningen bör grunden vara analogier från lagregler och i viss mån rättspraxis (se NJA 2002 s.644). Högsta domstolen framhåller att den lagstiftning som är närmast att hämta vägledning från är konsumenttjänstlagen som till stor del bygger på vad som kan antas utgöra generell oskriven rätt inom tjänsteområdet. Vidare framgår att lagen ofta torde kunna tillämpas analogt i partsförhållanden som faller utanför det i lagen angivna tillämpningsområdet.

Enligt 42 § första stycket konsumenttjänstlagen har en konsument rätt att avbeställa en tjänst innan den har slutförts. Näringsidkaren har vid en avbeställning rätt till ersättning för den del av tjänsten som redan utförts samt arbete som måste utföras trots avbeställningen.

Näringsidkaren har också rätt till ersättning för förluster i form av kostnader för den återstående delen av tjänsten samt ersättning för förluster i övrigt på grund av att han har underlåtit att ta på sig annat arbete eller för att han särskilt inrättat sig efter uppdraget. Näringsidkaren har dock inte rätt till sådan ersättning, om konsumentens syfte med tjänsten har blivit förfelat på grund av att föremålet för tjänsten skadats eller gått förlorat utan att detta beror på konsumentens försummelse eller att konsumenten har hindrats att dra nytta av tjänsten till följd av författningsföreskrifter, myndighetsbeslut eller andra liknande omständigheter utanför hans kontroll. Det innebär att näringsidkaren inte har rätt till ersättning för utebliven vinst i sådana fall.

42 § konsumenttjänstlagen liknar även 3 kap. 1 § paketreselagen enligt vilken en resenär alltid har rätt att avbeställa en paketresa innan resan påbörjas. Huvudregeln är att resenären får

betala en avbeställningsavgift till arrangören. Arrangören får dock inte ta ut en sådan avgift om genomförandet av resan väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet.

Likheten mellan paketreselagen och konsumenttjänstlagen talar för att 42 § i den senare lagen kan ligga till grund för bedömningen av avbeställning av reguljära flygresor. Dessutom får det anses vara branschpraxis att flygbolag under nu rådande omständigheter erbjuder sina passagerare ombokning under tiden som force majeure-situationen kvarstår.

Det faktum att passageraren har valt en icke-återbetalningsbar biljett medför visserligen att transporten blir billigare i förhållande till att köpa en återbetalningsbar biljett. Det framgår dock av praxis från EU-domstolen (C-226/12) att vid bedömning av om ett villkor är oskäligt kan inte enbart en kvantitativ ekonomisk bedömning göras utifrån en jämförelse mellan, å ena sidan, det totala beloppet för transaktionen som avtalet avser och, å andra sidan, de kostnader som konsumenten åläggs betalningsansvaret för i det aktuella villkoret. En betydande obalans mellan parterna kan tvärtom redan följa av att den rättsliga ställningen som konsumenten har enligt tillämpliga nationella bestämmelser undergrävs på ett tillräckligt allvarligt sätt.

I det här fallet avråder UD från alla icke nödvändiga resor utomlands vilket passageraren vare sig kunnat förutse eller kontrollera. Det var heller inte känt vid bokningen. En sådan avrådan innebär för en enskild att försäkringar inte gäller om personen ändå reser. Det innebär en stor risk för en passagerare. Om personen blir sjuk utomlands och behöver ambulansflyg hem kan det innebära kostnader i miljonklassen. Händelsen är helt olik andra typer av oväntade skeenden som en passagerare kan förutse och ta höjd för, t.ex. plötslig sjukdom eller brand i hemmet, som kan täckas av en försäkring. En återbetalningsbar biljett bör väljas om passageraren anar att denne kanske inte kommer att vilja resa på grund av godtyckliga skäl, inte för att skydda sig mot force majeure-situationer.

Flygbolaget motsätter sig kravet med hänvisning till att passageraren inte har en återbetalningsbar biljett. Bolaget anser att det är skäligt att i stället utfärda ett tillgodokvitto som återbetalas efter 12 månader om tillgodohavandet inte har utnyttjats. Under perioden som UD avråder från alla icke nödvändiga resor befinner sig passageraren i en force majeure-situation fram till dess att avrådan hävs. Mot bakgrund av 42 § andra stycket konsumenttjänstlagen har AS därmed rätt att avbeställa tjänsten utan att betala skadestånd i form av utebliven vinst.

Frågan är då om villkoret om tillgodohavande är oskäligt eller inte. Ett tillgodohavande som också återbetalas efter 12 månader om det inte har använts skapar enligt nämnden inte en sådan betydande obalans att villkoret skulle vara oskäligt enligt 36 § avtalslagen. Mot denna bakgrund anser vi att AS:s krav ska avslås. Vi förutsätter att bolagets erbjudande om tillgodohavande kvarstår.