

En nöjespark har till följd av ett kraftigt oväder stängt samtliga attraktioner under fem och en halv timme på grund av säkerhetsskäl. Nämnden har kommit fram till att en så lång nedstängning inte är något som en besökare har haft anledning att räkna med. Besökaren har därför inte fått den avtalade prestationen. Det faktum att företaget inte har orsakat och inte heller kunnat förutse ovädret påverkar varken felbedömningen eller företagets ansvar i förhållande till konsumenten för den avtalade prestationen. Företagets avtalsvillkor innebär inte heller att det har friskrivit sig från ansvar för en total nedstängning. Konsumenten har därför rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet, dvs. den tid som attraktionerna var stängda.

Beslut 2023-07-17; 2022-14070

AE begärde återbetalning av 2 380 kr eller i andra hand 2 000 kr. I annat fall begärde hon att få ett tillgodohavande om 2 380 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav AE följande. Den 2 augusti 2022 beställde hon fyra biljetter ”Allt-i-Ett” på företagets hemsida. I biljetterna ingick entré och stora åkpasset. På hemsidan stod det ”Med Allt-i-Ett ingår fria åk i alla attraktioner från öppning till stängning”. Hennes sällskap besökte nöjesparken den 4 augusti 2022. De anlände kl. 11.30, men eftersom köerna var så långa hann de endast åka två attraktioner. När klockan var 15.00 stängde alla attraktionerna eftersom det hade börjat regna och åska kraftigt. Attraktionerna öppnade igen först kl. 22.00. Den timme som attraktionerna då var öppna satt hennes sällskap större delen av tiden fast i attraktionen Helix på grund av tekniskt strul. Totalt hann sällskapet endast åka fem attraktioner. Hon klagade till företaget den 5 augusti 2022. Företaget erbjöd dem kompensation i form av ett åkpass för kvällen. Det var inte en tillräcklig kompensation eftersom attraktionerna den aktuella dagen slutade att fungera kl. 15.00.

Hon begärde att få tillbaka hela det belopp som hon hade betalat eftersom hon inte kunde använda åkbanden som utlovat. I andra hand begärde hon att få tillbaka 2 000 kr, vilket avsåg kostnaden för åkbanden.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Företaget ger inga utfästelser vare sig på antal åk man kan förvänta sig att göra när man besöker nöjesparken eller vad som kan anses vara en rimlig kötid. Det går inte att lämna sådana garantier eller ge sådana utfästelser eftersom det till stor del ligger utanför företagets kontroll. Ett besök i nöjesparken beror till stor del på den individuella gästens preferenser och beteende, och om man besöker parken under högsäsong. Att företaget inte ger några garantier eller utfästelser framgår av företagets köpvillkor som är tillgängliga på företagets hemsida och som är gällande för samtliga köp gjorda hos företaget.

AE och hennes tre vänner besökte nöjesparken under högsäsong. De kom strax före kl. 12.00. Vid kl. 16.00 fick nöjesparken stänga ner åkattraktioner av säkerhetsskäl, då ett ruskigt och ovanligt dramatiskt regn- och åskoväder drog in över Göteborg. Alla attraktioner kom igång igen kl. 21.30 när ovädret hade passerat. Det är olyckligt att det kom ett oväntat hårt oväder som tvingade företaget att av säkerhetsskäl stänga åkattraktioner i 5,5 timmar. Det hör till ovanligheterna att attraktioner behöver stängas ner på grund av oväder. Det här ovädret var av ett annat slag och det kunde företaget inte förutse och det kan inte läggas företaget till last.

Eftersom företaget inte ger några garantier eller utfästelser vad gäller vare sig åkattraktioner och dess drift eller kötider så ansåg företaget att nämnden skulle avslå AE:s krav. Om AE skulle få begärd

kompensation skulle det försätta henne och hennes tre vänner i en bättre situation än om det oväntade ovädet inte hade tvingat företaget att stänga åkattraktionerna. AE saknade därför grund för att begära en sådan kompensation och den var inte förenlig med allmänna skadeståndsrättsliga principer.

AE har, trots att företaget inte har några lagliga eller kontraktuella skyldigheter att erbjuda kompensation, erbjudits kompensation i form av fyra Stora Åkpass som är giltiga under ett kvällsbesök (från kl. 16.00 till stängning) valfri öppettid under år 2022 eller år 2023. Den erbjudna kompensationen motsvarar driftstoppet.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Företaget och AE har ingått ett avtal

AE har för sig och tre andra personer köpt biljetter till företagets nöjespark, som innefattade entré och stora åkpasset.

Köpet avser närmast en tjänst. I grunden finns ett avtal mellan nöjesparken och besökaren. Avtalet innebär att besökaren ska få tillträde till nöjesparken och att arrangören ska tillhandahålla de avtalade attraktionerna.

Det finns ingen lagstiftning som är direkt tillämplig för den aktuella typen av tjänst. Vägledning kan dock sökas i konsumenttjänstlagen. I denna lag finns bestämmelser om att en tjänst ska utföras på ett visst sätt, när den ska utföras och vad som gäller om tjänsten är felaktig eller inte har fullgjorts.

Allmänt om kraven på en arrangörs prestation

Tjänster som tillhandahålls av nöjesparker och liknande tillhandahålls under speciella förhållanden. Som nämnden uttalat i ärenden som rör exempelvis idrottsevenemang och kulturella evenemang kan åskådarens subjektiva upplevelse av arrangemanget inte tillmätas avgörande betydelse för vad som utgör en avtalsenlig fullgörelse av arrangörens förpliktelse.

För att ett fel ska föreligga måste det i stället krävas att det i objektiv bemärkelse föreligger en avvikelse från vad konsumenten har haft anledning att förvänta sig. Om näringsidkaren inte fullgör tjänsten eller fullgör den på ett sätt som avviker från konsumentens befogade förväntningar, och konsumenten således inte får den avtalade prestationen, har konsumenten som huvudregel rätt att göra avdrag på priset (se 21 § konsumenttjänstlagen). Som utgångspunkt ska avdraget svara mot felets betydelse för konsumenten (se rättsfallet "Suterränghuset på Ekerö" NJA 2021 s. 353, jfr rättsfallet NJA 2008 s. 642).

Prestationen avviker från avtalet

AE har gjort gällande flera fel i den avtalade tjänsten.

Att det under högsäsong är långa köer till olika attraktioner eller att ett regnoväder hindrar besökare från att åka vissa attraktioner under en viss kortare tid är något som en besökare på en nöjespark utomhus får räkna med. Sådana omständigheter kan i normalfallet alltså inte anses utgöra fel i köprättslig mening.

Det förhållandet att AE och hennes sällskap på grund av köer endast hann åka två attraktioner kan enligt nämndens bedömning inte anses innebära att företagets prestation avvek från vad de med fog kunde förvänta sig.

Det förhållandet att samtliga attraktioner var helt avstängda i fem och en halv timme är emellertid inte något som besökare normalt sett kan anses ha anledning att räkna med. Nedstängningen innebär att konsumenten inte har fått den avtalade prestationen.

För felbedömningen spelar det inte någon roll om företaget kunde förutse det oväder som ledde till nedstängningen eller inte. Det saknar också betydelse att företaget inte orsakat den omständighet som låg bakom nedstängningen.

Fråga är om företaget kan anses ha begränsat sitt ansvar genom de villkor som gäller för köpet.

Företaget har framhållit att det enligt villkoren inte lämnar några garantier avseende attraktioners drift, eftersom detta i stor utsträckning ligger utom företagets kontroll (punkten 6.9 i villkoren). Nämnden konstaterar att detta är en allmänt hållen reglering som närmast får anses innebära att företaget inte lämnar några närmare utfästelser om driften av attraktionerna. Villkoret kan inte anses innebära att företaget friskriver sig från ansvar för avvikelser från vad som i övrigt följer av avtalet. Den tillhandhållna prestationen får därför anses vara felaktig i det angivna avseendet trots det som sägs i det villkor som företaget har pekat på.

Slutsatsen är att företagets prestation avvek från vad AE hade anledning att förvänta sig och att företaget ansvarar för denna avvikelse.

AE har rätt till prisavdrag

Det avtalade priset uppgick till 2 380 kr, vilket alltså motsvarar värdet av tjänsten i avtalsenligt skick. AE har begärt att hela beloppet ska återbetalas. Nämnden konstaterar att detta förutsätter att tiden såväl före som efter nedstängningen var helt utan värde för AE och hennes vänner. AE har inte bevisat att så är fallet. Vad som i stället har framkommit är att nedstängningen pågick under lite mer än halva tiden av sällskapets besök. Hänsyn bör även tas till att värdet av ett besök som avbryts i förtid är lägre än värdet av ett besök som kunnat slutföras. Prisavdragets storlek bör bestämmas med utgångspunkt från detta och får skäligen anses uppgå till 1 500 kr. Företaget ska alltså rekommenderas att återbetala detta belopp till AE.