

Återbetalning till konsumenter vid inställda resor och evenemang

Spridningen av coronaviruset pågår i Sverige och resten av världen och påverkar bland mycket annat resor och evenemang. Konsumentverket har uppmärksammat att företag vid inställda resor och evenemang erbjuder tillgodohavanden, såsom presentkort eller vouchers, istället för återbetalning i pengar. Trots att det är en svår situation för de företag som tvingas ställa in evenemang och resor är utgångspunkten att konsumenterna har rätt till återbetalning i pengar.

Konsumenten har rätt till återbetalning i pengar

Konsumenter har rätt till återbetalning vid inställda resor enligt paketreselagen och de fyra passagerarrättighetsförordningarna från EU.¹ För inställda evenemang, till exempel konserter, finns inga motsvarande tvingande regler.

Villkor som låter näringsidkaren behålla pengarna som konsumenten betalat, trots att inga tjänster utförts, är oskäligen näringsidkaren själv säger upp avtalet.²

Enligt civilrättsliga principer är utgångspunkten att avtal ska hållas och att vardera parten ansvarar för att uppfylla sin del av avtalet. Den spridning som idag sker av coronaviruset och de beslut om restriktioner som fattats av myndigheter med anledning av pandemin innebär sannolikt att det finns giltig grund för att ställa in ett evenemang och därmed häva avtalet vilket innebär att en eventuell skadeståndsskyldighet faller bort för arrangören. Utgångspunkten vid hävning är att prestationerna ska återgå, vilket innebär att konsumenten har rätt till återbetalning i pengar.³

¹ 3 kap 1 § paketreselagen (2018:1217), EU förordning 261/2004 om flygpasagerares rättigheter art. 5.1.a och art. 8, EU förordning 181/2011 om busspassagerares rättigheter art. 19.1.b, EU förordning 1371/2007 om tågpassagerares rättigheter art. 16.a samt EU förordning 1177/2010 om passagerares rättigheter till sjöss art. 18.1.b.

² Lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512) och bilaga (grå listan) till rådets direktiv 93/13/EEG punkten f.

³ Se 64–65 §§ köplagen (1990:931), 43–44 §§ konsumentköplagen (1990:932), 29–30 §§ konsumenttjänstlagen (1985:716).

Villkor för tillgodohavande

Att konsumenten har rätt till återbetalning i pengar hindrar inte att näringsidkaren istället för pengar *erbjuder* konsumenten ett tillgodohavande. Det är dock upp till konsumenten att välja om hen vill acceptera erbjudandet.

Enligt preskriptionslagen är ett tillgodohavande giltigt i tio år.⁴ Ett avtalsvillkor som avviker från denna dispositiva regel kan förklaras vara oskäligt av domstol om det vid en samlad bedömning av avtalet skapar en obalans till konsumentens nackdel.⁵ Enligt Konsumentverkets bedömning kan, under nu rådande omständigheter, ett tillgodohavande betraktas som oskäligt om giltighetstiden understiger tio år. Skälet till det är att ett tillgodohavande, jämfört med ersättning i pengar, är förenat med flera nackdelar för konsumenten. Konsumenten riskerar att tillgodohavandet blir värdelöst om näringsidkaren hamnar på obestånd, att tillgodohavandet av olika anledningar inte kan nyttjas av konsumenten eller att det glöms eller tappas bort.

En något kortare giltighetstid på tillgodohavandet kan eventuellt vara skäligt om konsumenten samtidigt får förmåner eller fördelar, exempelvis ett högre belopp eller att giltigheten utsträcks till att omfatta en större bolagsgrupp. Att konsumenten får pengarna automatiskt återbetalda när tillgodohavandet upphör kan också vara en sådan fördel.

Konsumentverkets ståndpunkt är inte uttömmande utan handlar endast om återbetalning och tillgodohavande. Därmed ger inte myndighetens ståndpunkt på något vis en fullständig bild av de villkor och den information ett företag behöver ge konsumenterna för att uppfylla lagens krav.

Sammanfattning

- Tänk på att konsumenten enligt huvudregeln har rätt till återbetalning i pengar. Om en konsument erbjuds ett tillgodohavande istället för återbetalning är det viktigt att erbjudandet innebär en verklig valmöjlighet för konsumenten.
- Tänk på att ett tillgodohavande inte får ha för kort giltighetstid.

⁴ 2 § preskriptionslagen (1981:130).

⁵ 3 § avtalsvillkorlagen.