



(<https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=sv&action=home>)

Annat material

Annat material

Medlemsstat	Sverige
Titel	Decision 2019-05-15; 2018-11707
Härrör från	The National Board for Consumer Disputes https://www.arn.se/globalassets/extern/pdf/referat-2019/arendereferat---2018-11707.pdf (https://www.arn.se/globalassets/extern/pdf/referat-2019/arendereferat---2018-11707.pdf)
URL	
Nyckelord	consumer disputes, no-show term, standard contract, airline companies, unfair terms, information,
PDF	

Direktivartiklar

Unfair Contract Terms Directive, Article 3 (https://e-justice.europa.eu/directivePartsTableOfContents.do?idTaxonomy=628&plang=sv&clang=&contentId=a_clam-1572)

Huvudanmärkning

Beslut 2019-05-15; 2018-11707

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

A no-show term in a standard contract between a consumer and an airline company, by which the consumer cannot make use of the return ticket because they did not use the outward ticket, is unfair when the airline company has not drawn the consumer's attention to the negative effects related to not using the outward ticket, nor has it in any way informed about the term in its promotional activities.

This is a guiding decision of the ARN, meaning that it will affect its future decisions. Since many of the disputes in Sweden end up at the ARN, which is a public authority acting as an alternative dispute resolution mechanism, its guiding decisions affect the application of the consumer legislation.

Allmän anmärkning

Hela texten

Fråga om en s.k. no show-klausul, innebärande att resenären inte får utnyttja biljetten för hemresan om biljetten för utresan inte har använts, ska anses oskälig enligt 36 § avtalslagen.

Beslut 2019-05-15; 2018-11707

LS begärde ersättning med 19 231 kr, motsvarande kostnaden för en ny biljett från Tokyo till Stockholm.

Den 27 juli 2018 skulle hon flyga hem från Tokyo till Stockholm. Inför hemresan skickades det ut ett mail om att det var okej att checka in online. På flygplatsen gick det att checka in och få boardingkort och bagagetag men vid bagageinlämningen blev det stopp. Flygbolaget nekade henne ombordstigning eftersom hon inte hade utnyttjat utresan. Flygbolaget har inte med tillräcklig tydlighet kommunicerat att detta är ett krav för att få använda returresan. Hon har inte ens fått mejl om att hemresan inte var giltig. I de regler man godkänner vid en biljettbokning på flygbolagets bokningssida är det oskäligt svårt att hitta informationen.

Texten finns endast skriven på engelska och är insprängd i ett stycke där överskriften inte anger vad som avses. Om man letar så går det att hitta svensk information på hemsidan om dessa regler men det är inget som ställs som krav när man bokar biljetten. Hon blev tvungen att köpa en ny biljett. Den kostade 19 231 kr.

Flygbolaget motsatte sig kravet.

Tur- och returbiljetter är billigare än enkelbiljetter. För att resenärer inte ska kunna utnyttja detta måste hela resan utnyttjas. Prissättningen gäller i hela flygbranschen om man köper en tur- och returbiljett. Det finns också beskrivet i de förutsättningar som gäller och som LS godkände vid köpet. Reglerna är tillgängliga på svenska. Om man bryter mot biljettens regler så gäller inte de förutsättningar och det pris som gällde när avtalet ingicks. Detta följer av de transportvillkor som LS godkänt. Då måste mellanskillnaden till en enkel biljett erläggas eller en ny biljett köpas.

Allmänna reklamationsnämnden, i utökad sammansättning, gjorde följande bedömning.

Bakgrund

LS har bokat en tur- och returbiljett till Tokyo. Hon har inte använt biljetten för utresan.

Flygbolaget har med hänvisning till villkoren i transportavtalet nekat henne att få använda den för hemresan. Tvisten gäller om flygbolaget har haft rätt att neka henne att använda biljetten för hemresan.

I det transportavtal som gäller för resan ingår av flygbolaget utformade standardvillkor. I dessa villkor, under rubriken 4.5 Kupongordning och användning, sägs bland annat att en biljett består av en eller flera kuponger, att varje kupong gäller endast för en flygsträcka, att biljetten endast är giltig för resor i den ordningsföljd som anges på biljetten och att flygbolaget, i syfte att förhindra att billigare biljettpriser missbrukas, har gjort detta till ett

2018-11707

2019-05-15

021
resevillkor. Om resenären inte använder kupongerna i den ordningsföljd som anges på biljetten med i övrigt oförändrade reseuppgifter, kommer flygbolaget enligt transportvillkoren att beräkna biljettpriset på nytt i enlighet med den ändrade resrutten. Resenären måste då betala för den faktiska rutten, beroende på biljettens pris och gällande biljettprisregler. Det nya biljettpriset baseras på det biljettpris som är tillgängligt på den dag resenären begär ändring av rutten. Det framgår också av villkoren att om resenären inte har möjlighet att resa i angiven ordningsföljd på grund av force majeure, sjukdom eller någon annan anledning eller förhinder som resenären inte kan hållas ansvarig för, förblir resterande flygkuponger giltiga att använda i angiven ordningsföljd. Resenären måste informera flygbolaget om de relevanta anledningarna och kunna styrka dem omedelbart.

Flygbolaget anför att villkor av detta slag är allmänt förekommande i branschen. Nämnden ifrågasätter inte att det är vanligt med villkor av detta slag. Domstolar i bl.a. Tyskland och Österrike har dock underkänt villkor med liknande lydelse. Nämnden anser därför att det finns anledning att pröva om villkoren i nu berörda avseenden bör jämkas eller lämnas utan avseende.

Är villkoret oskäligt?

Ett avtalsvillkor får 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. Har villkoret sådan betydelse för avtalet att det inte skäligen

kan krävas att detta i övrigt skall gälla med oförändrat innehåll, får avtalet jämkas även i annat hänseende eller i sin helhet lämnas utan avseende. Vid prövningen av om skäl till jämkning etc. finns ska särskild hänsyn tas till behovet av skydd för den som i egenskap av konsument eller annars intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.¹

Nämnden konstaterar först att avtalsvillkoret om att biljettens kuponger måste användas i den turordning som anges på biljetten innebär att en flygresenär som likt LS inte använder kupongen för utresan till Tokyo förlorar rätten att använda kupongen för hemresan från Tokyo. Effekten av det blir i ekonomiskt avseende betydande för resenären. I LS:s fall har hon fått en tillkommande kostnad som uppgått till ett högt belopp. Avtalsvillkoret får därför anses vara av stor betydelse för LS. Det får därför – särskilt med tanke på att LS i avtalsförhållandet med flygbolaget får anses inta en underlägsen ställning – krävas att flygbolaget innan transportavtalet ingås särskilt uppmärksammar henne på att underlåtenheten att utnyttja kupongen för utresan kan få betydande negativa ekonomiska konsekvenser för henne.

Vid bedömningen av om avtalsvillkoret är oskäligt är det också relevant att pröva om dess effekter framstår som överraskande för en resenär. En viss betydelse i det sammanhanget har förstås om flygbolaget gör någon förlust genom att en resenär inte utnyttjar kupongen för utresan. I det sammanhanget kan konstateras att om LS använt biljetten för utresan och hemresan skulle flygbolaget ha fått en intäkt som uppgick till det av LS erlagda priset för

1

36 § avtalslagen - Lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område. biljetten. Att LS inte var med på utresan har inte inneburit att flygbolaget förlorat någon intäkt som det skulle ha fått om hon följt med på utresan. Det kan däremot inte uteslutas att flygbolaget till följd av avtalsvillkoret om att hon inte fick följa med på hemresan haft möjlighet att sälja "hennes plats" på i vart fall hemresan till en annan resenär och därmed öka sina intäkter jämfört med om hon varit med på både ut- och hemresan. Mot denna bakgrund framstår villkoret som överraskande för resenärer i allmänhet. Det förstärks också av att den

som köper en tjänst normalt inte räknar med att en underlåtenhet att utnyttja en del av tjänsten ska leda till förlust av rätten att utnyttja övriga delar av tjänsten. Den omständigheten att det nu aktuella villkoret får anses ha en för resenären överraskande effekt är ytterligare ett skäl till att det får anses väsentligt att en resenär särskilt uppmärksammas på villkoret innan transportavtalet ingås.

LS har i ärendet gjort gällande att hon inte fått någon särskild information om att hon inte kunde få utnyttja biljetten för hemresan om hon inte använde biljetten för utresan. Det har i ärendet inte visats att hon fått någon sådan särskild information. Att villkoret finns med i flygbolagets standardavtalsvillkor innebär inte att LS särskilt uppmärksammas på den för henne negativa effekten av att inte använda kupongen för utresan. Nämnden konstaterar att förekomsten av villkoret inte heller – såvitt framkommit i ärendet – getts någon framträdande roll i flygbolagets marknadsföring.

Mot bakgrund av vad som nu nämnts anser nämnden att villkoret om förlust av rätten att använda kupongen för hemresan framstår som oskäligt i LS:s fall och att det villkoret därför ska lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen. LS har därmed haft rätt att utan extra kostnad få företa resan från Tokyo till Arlanda. Flygbolaget är därför skyldigt att ersätta LS för de merkostnader hon drabbats av då hon tvingats köpa en ny biljett. LS:s krav ska därför godtas.

Skiljaktig mening

Två av nämndens ledamöter var skiljaktiga och anförde följande. Avtalslagens 36 § ska tillämpas restriktivt. Avtalsvillkoret har funnits tillgängligt för den resenär som vill ta del av detta. Förutsättningarna i ärendet är inte sådana att avtalsvillkoret kan jämkas. Någon annan grund för att flygbolaget ska anses skyldigt att ersätta LS för biljettkostnaden kan inte heller anses föreligga.