



# Marknadsundersökning

Ångerrätt vid köp av evenemangsbiljetter i andra hand

2024-10-01

Rapportförfattare:  
Amanda Norberg  
Gabriel Södersten  
Lina Esbjörnsson Ivarsson

# 1 Ångerrätt vid distansköp av evenemangsbiljetter

Konsumenter har som regel rätt att ångra köp gjorda på internet eller telefon inom 14 dagar från att avtalet ingicks. Det finns däremot flera undantag till denna regel, och ett av dessa gäller biljetter till kulturevenemang och idrottsevenemang som äger rum på en specifik dag – då har man normalt sett ingen ångerrätt.

Enligt praxis från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och EU-domstolen<sup>1</sup> gäller däremot inte det aktuella undantaget när biljetter köps i andra hand. Undantaget är nämligen till för att skydda arrangören från ekonomisk skada som skulle kunna leda till att evenemanget ställs in. Eftersom arrangören inte påverkas ekonomiskt när biljetter säljs i andra hand har konsumenten i dessa fall rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar enligt huvudregeln.

Ångerrätten regleras i distansavtalslagen, som är bindande till konsumentens fördel. Detta innebär att ett köpvillkor inte är giltigt om det ger konsumenten sämre rättigheter än vad lagen anger. Företaget behöver dessutom enligt lag informera om ångerrätten vid köpet. Om konsumenten inte har fått information om ångerrätten gäller den i ett år istället för 14 dagar.

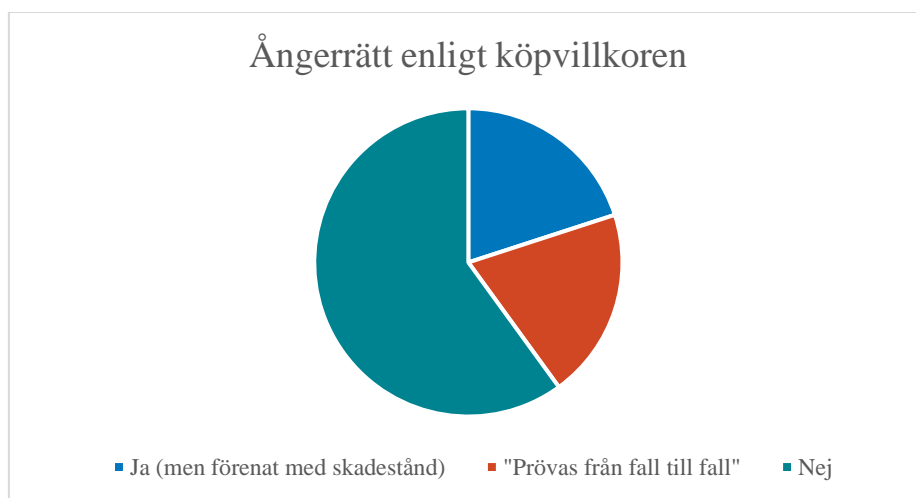
Observera att reglerna endast gäller när en privatperson handlar av ett företag och inte vid köp mellan privatpersoner.

---

<sup>1</sup> ARN:s beslut 2022-0817 och EU-domstolens dom i mål C-96/21, CTS Eventim

## 1.1 Undersökning av fem företags köpvillkor kring ångerrätt<sup>2</sup>

Köpvillkoren hos fem olika företag som säljer evenemangsbiljetter i andra hand har undersökts. Vårt fokus har varit på ångerrätten. Inget av företagen erbjuder en ångerrätt i sina villkor som stämmer överens med distansavtalslagen. Samtliga fem företag hänvisar till regler i distansavtalslagen, men ger en felaktig bild av hur dessa regler ska tolkas.



Tre av de undersökta företagen anger att konsumenten inte har någon ångerrätt.

Ett företag anger att ångerrätten prövas från fall till fall.

Endast ett av företagen anger att konsumenten har en ångerrätt i 14 dagar från den dag avtalet ingicks, men med ett undantag för om evenemanget äger rum inom 14 dagar från beställningen. Detta företag förenar dessutom förenar ångerrätten med ett skadestånd som konsumenten måste betala.

### 1.1.1 Konsumenten saknar ångerrätt enligt köpvillkoren

De tre företag som inte erkänner någon ångerrätt överhuvudtaget hänvisar till att köp av evenemangsbiljetter är undantagna från ångerrätten. Enligt tidigare nämnd praxis gäller inte undantaget vid köp av evenemangsbiljetter om de köps i andra hand. Ett av dessa tre företag hänvisar dessutom till att konsumenten förlorar ångerrätten när tjänsten är fullgjord och menar att detta inträffar vid den tidpunkt som köpet slutförs. Det finns visserligen ett undantag från ångerrätten i distansavtalslagen som gäller en tjänst som har fullgjorts, men undantaget ska inte tolkas på det sätt som företaget beskriver i sina villkor. Konsumenten behöver dessutom i den här situationen uttryckligen ha gått med på att ångerrätten inte gäller när tjänsten har fullgjorts, för att detta undantag ska gälla.

<sup>2</sup> Undersökningen gjordes 12–18 september 2024

### 1.1.2 Ångerrätten prövas från fall till fall

Det företag som uppger att ångerrätten prövas från fall till fall hänvisar till ett undantag i distansavtalslagen som gäller varor eller tjänster vars pris påverkas svängningar på marknaden som företaget inte kan kontrollera och som kan inträffa under ångerfristen. Även om ett sådant undantag finns är det främst avsett för varor som ofta utgör en investering och som fluktuerar kraftigt i pris, exempelvis guld. Biljetter till evenemang bör inte kunna omfattas av detta undantag.

### 1.1.3 Ångerrätt finns men förenas med skadestånd

Det enda av de fem företagen som rakt ut skriver att konsumenten har rätt att ångra sitt köp har köpvillkor som innebär att konsumenten ska betala skadestånd om 25 % av priset om ångerrätten utnyttjas. Det är inte tillåtet enligt distansavtalslagen. Företaget hänvisar till regler i konsumentköplagen, en lag som överhuvudtaget inte gäller köp av tjänster. Det är istället distansavtalslagen som gäller.

Företaget hänvisar även till den regel i distansavtalslagen som säger att ångerrätten inte gäller vid köp av evenemangsbiljetter, vilket alltså inte är relevant vid köp av biljetter i andra hand. Slutligen hänvisar företaget till en regel i distansavtalslagen som säger att konsumenten ska betala för en proportionerlig andel av en tjänst som delvis har utförts. Så länge evenemanget inte har ägt rum har tjänsten inte utförts. Det är dessutom oklart varför företaget anser att det är just 25 % av tjänsten som skulle ha utförts.

## 1.2 Slutsats

Konsumenter som köper evenemangsbiljetter i andra hand över internet eller telefon har enligt lag en rätt att ångra sitt köp. De företag som säljer biljetterna har också en skyldighet att informera om ångerrätten. Inget av de fem undersökta företagen har köpvillkor som ger en ångerrätt som stämmer överens med lagen. Lagen gäller framför företagens köpvillkor i dessa fall.

Telefon: 0706-56 43 23

E-post: [gabriel.sodersten@demokratimedborgarservice.goteborg.se](mailto:gabriel.sodersten@demokratimedborgarservice.goteborg.se)



Göteborgs  
Stad