



Göteborgs  
Stad

# Uppföljning marknadsundersökning

Ångerrätt vid köp av evenemangsbiljetter i andra hand

2025-05-05

Rapportförfattare:  
Amanda Norberg  
Gabriel Södersten

# 1 Om ångerrätten

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<sup>2</sup>, 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 har konsumenten rätt att ångra köpet i ytterligare upp till ett år.

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

## 2 Undersökningen i september 2024

Under september 2024 undersökte konsumentrådgivningen i Göteborgs stad fem företag som säljer evenemangsbiljetter i andra hand. Inget av företagen erbjöd i sina villkor en ångerrätt som stämmer överens med distansavtalslagen. Tre av de undersökta företagen angav att konsumenten inte hade någon ångerrätt, ett företag angav att ångerrätten prövades från fall till fall och ett av företagen medgav en ångerrätt som dock förenades med att konsumenten skulle betala skadestånd.<sup>3</sup>

## 3 Uppföljning i mars 2025

### 3.1 Uppföljning av villkoren

Konsumentrådgivningen har nu undersökt samma företags villkor på nytt. Denna undersökning av företagens villkor gjordes under mars 2025.

---

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

<sup>2</sup> Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

<sup>3</sup> Konsumentrådgivningen i Göteborgs stad 2024-10-01: Marknadsundersökning: Ångerrätt vid köp av evenemangsbiljetter i andra hand

Ett av de undersökta företagen har ändrat i sina villkor så att konsumenten numera erbjuds ångerrätt. I villkoren finns också information om hur konsumenten gör för att använda sig av ångerrätten.

Ett av företagen har inte ändrat i sina villkor sedan undersökningen i september 2024. Villkoren strider alltså fortsatt mot lagstiftningen om ångerrätt.

Två av företagen har ändrat i sina villkor sedan undersökningen i september 2024 men erbjuder fortfarande inte någon ångerrätt som stämmer överens med distansavtalslagen. Dessa två har ändrat sina villkor på följande sätt.

Det första av dessa företag medgav tidigare ångerrätt men hade förenat det med ett skadestånd. Detta företag har nu tagit bort skadeståndet ur villkoren samt ändrat villkoren kring möjligheten att ångra sitt köp. Villkoren är numera formulerade på ett sätt som gör det tveksamt om de erbjuder konsumenten någon ångerrätt överhuvudtaget. De nya formuleringarna i villkoren synes vara direkt tagna ur de övriga företagens tidigare villkor. Enligt företagets nya villkor prövas ångerrätten från fall till fall. Ångerrätt kan enligt villkoren inte beviljas för biljetter som förmedlas på en andrahandsmarknad grund av att marknadspriserna kan förändras från en dag till en annan utom bolagets kontroll. Det är ett undantag som visserligen finns men som inte gäller för andrahandsbiljetter. Dessutom står det i villkoren att ångerrätten inte gäller för avtal som avser kulturevenemang och idrottsevenemang (m.fl.). Även detta är ett undantag till ångerrätten men gäller inte för andrahandsbiljetter.

Det andra företaget som ändrat i villkoren på ett sätt som fortfarande inte stämmer med lagstiftningen angav i september 2024 att ångerrätt saknades eftersom reglerna om ångerrätt inte gäller på biljettköp. Den formuleringen är nu borttagen och stycket om ångerrätt inleds i stället med att ångerrätten ”generellt” inte tillämpas på köp av biljetter följt av att ångerrätten inte gäller för biljetter som säljs i andra hand av privatpersoner. Det är i sig korrekt men gäller inte för de biljetter som säljs av företaget. Företaget säljer biljetter i andra hand vilket omfattas inte av den generella regel som hänvisas till. Vad som gäller för köp från privatpersoner är heller inte relevant. Dessutom hänvisar villkoren till undantag från ångerrätten som gäller specialbeställda varor, varor som snabbt kan försämrats (t.ex. vissa livsmedel) och varor som på grund av hälso- eller hygiensskäl inte lämpligen kan återlämnas om förseglingen har brutits av konsumenten. Även om villkoren medger en möjlighet till ångerrätt förmedlar de många hänvisningarna till undantag att ångerrätten i många fall inte kan användas. De undantag som hänvisas till är inte relevanta för företagets tjänster.

Vad gäller det femte företaget i undersökningen har det framkommit att det endast säljer biljetter på uppdrag av arrangören och alltså inte biljetter i andra hand. I ett sådant fall finns ingen lagstadgad ångerrätt förutsatt att arrangören drabbas ekonomiskt om ångerrätten skulle utnyttjas. Att detta företag fortsatt inte erbjuder ångerrätt strider därmed inte mot lagen.

## 3.2 Konsumentverket utövar tillsyn

Parallellt med konsumentrådgivningens undersökning under 2024 inledde också Konsumentverket tillsyn mot de företag som undersöktes.<sup>4</sup> Företagen kritiserades för bristande kontaktinformation, bristande förköpsinformation och bristande information om ångerrätt.

Den 24 mars 2024 var tillsynsärendena kring tre av företagen fortfarande öppna då företagen inte rättat sig efter Konsumentverkets påpekanden om brister.

---

<sup>4</sup> KOV 2024/1024, 2024/1026, 2024/1029, 2024/1232, 2024/1233

Telefon: 0706 – 56 43 23

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



Göteborgs  
Stad