



En ny rapport från Göteborgs Stad visar att fem av fem undersökta företag ger felaktig information om vilka rättigheter konsumenterna har om de ångrar sitt köp av andrahandsbiljetter till evenemang.

2024-10-02 07:00 CEST

Stora brister i ångerrätten vid köp av andrahandsbiljetter

Flera svenska företag som säljer andrahandsbiljetter till evenemang brister i hur de hanterar konsumenternas ångerrätt. Det visar en färsk undersökning från konsumentrådgivningen i Göteborgs Stad.

I september genomförde konsumentrådgivningen i Göteborgs Stad en undersökning för att kontrollera hur kraven i distansavtalslagen uppfylls. Köpvillkoren granskades hos fem företag som säljer andrahandsbiljetter till evenemang runt om i landet. Inget av de granskade företagen uppfyller

distansavtalslagens krav, vilket redovisas i en ny rapport.

- Samtliga fem företag ger felaktig information om vilka rättigheter konsumenterna har om de ångrar sitt köp av andrahandsbiljetter och vill använda ångerrätten, säger Gabriel Södersten, konsumentrådgivare i Göteborgs Stad.

Rapporten visar att:

- Tre av företagen påstår felaktigt att konsumenten inte har någon ångerrätt och hänvisar till att ångerrätten inte gäller för evenemangsbiljetter.
- Ett företag avgör ångerrätten från fall till fall och hänvisar till marknadens svängningar, vilket inte är relevant för evenemangsbiljetter.
- Endast ett företag informerar om att konsumenten har ångerrätt, men om konsumenten vill använda ångerrätten kräver företaget ett skadestånd på tjugofem procent av priset. Detta strider mot distansavtalslagen.

Har rätt att ångra köpet inom fjorton dagar

Konsumenten har rätt att ångra sitt köp av andrahandsbiljetter inom fjorton dagar enligt distansavtalslagen, även när biljetterna är köpta just på distans. Företagen är dessutom skyldiga att informera konsumenterna om deras ångerrätt vid köptillfället. Om de inte ger denna information förlängs ångerrätten till ett år.

- Det är så klart oacceptabelt att företag som säljer andrahandsbiljetter inte följer lagen och försvårar för konsumenterna att utnyttja sina rättigheter. Vi uppmanar alla konsumenter att ta reda på sina rättigheter och att anmäla företag som inte följer reglerna, säger Gabriel Södersten.

Kan anmäla till Allmänna reklamationsnämnden

För att använda ångerrätten behöver konsumenten kontakta företaget senast fjorton dagar efter köpet, och säga att man vill ångra köpet. Om företaget helt eller delvis säger nej till detta, eller inte svarar alls, kan konsumenter även anmäla företaget till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), för att pröva tvisten.

- Läs igenom köpvillkoren noggrant före inköp och att kontakta oss på konsumentrådgivningen i Göteborg om du har frågor eller problem, säger Gabriel Södersten.

För mer information kontakta:

Gabriel Södersten, Konsumentrådgivare, Göteborgs Stad

Telefon: 0706-56 43 23

E-post: gabriel.sodersten@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Kontaktpersoner



Demokrati och medborgarservice - Ulrika Karmalm

Presskontakt

Avdelningschef kommunikation och kansli

kommunikation@dm.goteborg.se

031-365 09 89