

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag for to fotballbilletter.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

323/14P

### Tjenesteyter

Fotballreiserno

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag for to fotballbilletter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en fotballreise for 4 personer med kamp på lørdag.

Da kampen ble flyttet fra lørdag til mandag 5. mai fikk klager problemer med å få fri fra jobb og skole. Klager tok kontakt med fotballreiser for å høre om de kunne foreta reisen som planlagt, men kansellere fotballkampen.

Klager fikk beskjed om at fotballbillettene var kjøpt og betalt og at klager kunne gjøre hva han ville med billettene, men det forhåndsbetalte beløpet på totalt kr 12.000 ville han ikke få tilbake.

Etter litt fram og tilbake var det to personer som fikk fri til den 7. mai. Klager kjøpte nye flybilletter og forlenget hotelloppholdet. Da klager ga beskjed til fotballreiser om at de var to personer som skulle se kampen, viste det seg at de hadde solgt billettene uten å gi klager beskjed. Ifølge klager hadde Fotballreiser ikke planlagt å gi klager beskjed om at de hadde solgt billettene videre eller gi klager pengene tilbake. Fotballreiser skaffet to nye billetter til kr 6.000 per billett, noe klager synes er helt urimelig.

Klager opprettholder kravet på kr 6.000 minus kr 900 som er tilbakebetalt, totalt Kr. 5.100.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Fotballreiser.no har i det vesentlige anført:

Klager avbestilte sine billetter ved å sende mail til Fotballreiser.no. Klager hevdet senere at han ikke var bundet av sin avbestilling fordi Fotballreiser.no ikke bekreftet avbestillingen skriftlig. Fotballreiser.no kan ikke se at de er pliktig til å bekrefte skriftlige avbestillinger fra kunder. Klager har kjøpt pakkene etter gitte opplysninger på nettsidene til Fotballreiser.no og reiste til slutt etter at de kostnadsfritt hjalp klager ved å innsette bookingen på nytt.

Fotballreiser.no leverte 4 kampbilletter på hotellet, 2x2 etter oppgitte navn. Fotballreiser.no mottok ingen henvendelse om manglende billetter mens klager var i London. Fotballreiser.no viser til at det i tidligere nemndsavgjørelser er det lagt vekt på at kunden må påpeke mangler umiddelbart, slik at turoperatøren får muligheten til å rette opp feil og mangler.

Fotballreiser.no viser til at klager skriver at de gjerne skulle ha hatt de to siste billettene - ikke fordi de to siste personene skulle på kamp, men for å videreselge billettene utenfor stadion. Fotballreiser.no påpeker at å selge billetter utenfor stadion er straffbart etter engelsk lov med en strafferamme på inntil 2 års fengsel.

Klager har skriftlig avbestilt 4 billetter. Da kundene ombestemte seg, leverte Fotballreiser.no likevel produktet fullt ut - uten ekstrabetaling. Klager har flere ganger hevdet at han har betalt to ganger uten at han kan dokumentere dette og Fotballreiser.no ber nemnda derfor se bort fra denne påstand. Klager påstår videre at Fotballreiser.no skal ha avtalt å komme tilbake til saken etter turen var over. Dette stemmer ikke. Fotballreiser.no avtaler aldri prisen på sine produkter etter at kundene er kommet hjem. Fotballreiser.no hevder at klager kommer med en del påstander om hva som skal være avtalt og diskutert som de ikke er kjent med.

Fotballreiser.no påpeker at det eneste skriftlige de mottok fra klager er hans avbestilling. Det er heller ikke notert annet i bookingen etter henvendelser enn dette: «Har nå ombestemt seg og vil reise likevel ».

Fotballreiser.no kan ikke etterkomme klagers ønske om ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Fotballreiser.no.

### **Nemnda bemerker:**

Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til selskapet. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten gir skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for nemnda. Nemnda kan ikke se at det er gitt slik orientering. Saken kan derfor ikke avvises slik Fotballreiser.no ber om i mail av 20. januar 2015, jfr. Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser punkt 6 om klagefrist.

Spørsmålet i saken er hva som har skjedd med to billetter til en fotballkamp mellom Crystal Palace og Liverpool. Kampen ble flyttet fra lørdag 3. mai 2014 til mandag 5. mai 2014. Det medførte at det ble vanskeligheter med fri fra arbeid/skole for to av de fire som opprinnelig skulle ha sett kampen.

Nemnda legger til grunn at de fire selv bestilte flybilletter og at de uansett ville benytte flybillettene og hotellet for å ha en week-end i London.

I første omgang forsøkte klageren å kansellere kampbillettene. Han hevder å ha fått beskjed fra Fotballreiser.no om at billettene var kjøpt og betalt og at de ikke refunderes. To av de fire greide å få fri for å se mandagskampen. Klageren hevder at han da fikk beskjed om at billettene var solgt, men at det kunne skaffes to billetter til dobbelt pris, altså slik at det ble betalt det samme for to billetter som klager tidligere hadde betalt for fire billetter. Dette har Fotballreiser.no benektet. Arrangøren hevder at alle fire billettene ble levert til hotellet. Senere

har Fotballreiser.no tilbakebetalt pålydende på to billetter, Britiske pund 45, til sammen Britiske pund 90. Klageren krever å få refundert de resterende kr 5.100,-

Det står i utgangspunktet påstand mot påstand i saken, og det er klageren som har bevisbyrden.

Det første dokumentet i forbindelse med klagesaken er datert 8. oktober 2014. Der skriver klager at han på telefon med arrangøren hadde fått opplyst at han ikke fikk pengene tilbake for billettene og at billettene tilhørte klager som kunne gjøre hva han ville med dem. Etter å ha ordnet fridager for to av deltakerne, tok klageren kontakt med arrangøren for å gi beskjed om at han ville benytte to av billettene.

Klageren reiste deretter til London, og arrangøren hevder i en mail av 23. oktober at det ble levert fire kampbilletter på hotellet, noe klageren benekter. Det ble kun overlevert to kampbilletter, og arrangøren hadde tidligere opplyst at de fire billettene var tilbakelevert til agenten i England. Arrangøren fastholder i mailer og brev til Pakkreisenemnda at det ble levert fire billetter til hotellet.

Nemnda må treffe en avgjørelse basert på det som fremkommer i dokumentene. Etter nemndas syn er det en del som tyder på at det kun ble levert to billetter til hotellet i London. Arrangøren visste på dette tidspunkt at det kun var to av de fire som skulle være over til kampdagen. Nemnda finner det videre noe underlig at arrangøren har tilbakebetalt pålydende på to billetter han hevder at klageren har fått overlevert i London.

All korrespondanse i forbindelse med saken er imidlertid skrevet forholdsvis lenge etter at reisen ble foretatt. Hadde klageren kontaktet arrangøren straks etter at billettene ble levert til hotellet for eventuelt å påpeke at det bare ble levert to, ville bevissituasjonen vært en annen enn den er i dag. Det er en god regel å sikre seg skriftlige, tidsnære bevis. Nemnda finner - under atskillig tvil - og etter en samlet vurdering, at det ikke er ført tilstrekkelig bevis for klagerens versjon av saken.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt noen refusjon.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*