

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil markedsføring av reisen.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02571

Tjenesteytere

Norsk Tur AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer til konsert med Andrea Bocelli i perioden 25.07.2018 - 30.07.2018 med Stavanger Aftenblad. Totalpris til kr. 31.000.

Turen ble annonsert i Stavanger Aftenblad i november 2017. Klager betalte kr. 31.000 for å gå på Andrea Bocelli konsert. Resten av Italia turen skulle bli en ren «bonus» for klager.

På utflukten torsdag 26. juni fortalte guiden om handlingen på operaforestillingen de skulle gå på. Klager forstod ingenting. De hadde bestilt konsert, ikke operaforestilling. Det ble operaforestilling fra kl. 21.00-23.45. Andrea Bocelli var på scenen noen få ganger, og sang sanger klager aldri hadde hørt før. Klager er skuffet og føler seg lurt, ikke en eneste kjent sang. Det var ikke dette de hadde reist til Toscana for å se og høre på.

I alle papirene klager har mottatt står det bli med til Toscana på Andrea Bocelli konsert. Det siste dags programmet de mottok to uker før avreise står det at de skal på Bocelli konsert. Klager har brukt seks feriedager og mange penger på denne turen, som ikke ble som annonsert og forventet.

Etter hjemkomst er dagsprogrammet endret og det er lagt inn en link til operaguide. Denne linken fremgikk ikke av dagsprogrammet de forholdt seg til før avreise.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Konsert med Andrea Bocelli har i flere år blitt gjennomført på hans hjemsted i juli måned. Når billettene legges ut i oktober året før konserten, blir disse utsolgt i løpet av

få timer. Konsertprogrammet er ikke klart når billetter legges ut for salg. Norsk Tur sikret seg konsertbilletter den dagen billettene ble lagt ut for salg i oktober 2017, samtidig som de klarte å få flyseter og hotellrom til 300 personer.

Mange har et ønske om å oppleve Andrea Bocelli og dette har blitt en veldig populær, årlig konsert og en stor begivenhet i Toscana. Alle hoteller fylles opp med gjester som ønsker å oppleve Bocelli, selv om hotellprisene disse dagene er høyere enn til vanlig.

Sommeren 2017 arrangerte også Norsk Tur turer til Toscana hvor konsert med Bocelli var en av ingrediensene – med like mange deltagere som på turene i 2018. Siden de fikk mange positive tilbakemeldinger på turen i sin helhet, ønsket de å gjenta det samme opplegget i 2018.

Noen av Norsk Tours gjester har ment at de ikke fikk det som de forventet av konserten ut i fra den informasjonen de gikk ut med da turene ble lagt ut for salg. De hadde trodd at konserten skulle ha et annet innhold enn det de fikk oppleve denne kvelden. Noen har reagert på at Norsk Tur har brukt ordet «konsert». Norsk Tur har vist til at det i Store Norske Leksikon fremgår følgende om ordet konsert: «Konsert = offentlig musikkframføring hvor musikken selv står i sentrum for begivenheten». Norsk Tur brukte ordene - spektakulær forestilling - utendørskonsert – magisk musikkopplevelse i sin markedsføring av turen.

Norsk Tur kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norsk Tur AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Saken gjelder spørsmålet om det er gitt misvisende opplysninger i det programmet som lå til grunn for bestilling av reisen. Det er opplyst i programmet at turen inkluderte en konsert med Andrea Bocelli. Det som ble levert var en operaforestilling - operaen Andrea Chenier - med sangeren Andrea Bocelli.

Nemnda har gjennomgått dokumentene. Det fremgår av arrangørens redegjørelse at billettene kjøpes på et tidspunkt før programmet for konserten er offentliggjort. Det fremgår imidlertid også at man året før arrangerte en tur til den samme begivenheten, hvor innholdet var en kombinert konsert/opera, og at arrangøren da fikk tilbakemelding

fra enkelte skuffede gjester fordi konsertprogrammet ikke hadde det innholdet de forventet.

Arrangøren stiller spørsmål ved hvor detaljerte opplysninger som bør gis for å overholde opplysningsplikten man har etter loven.

Nemnda bemerker at når arrangøren også tidligere har hatt erfaring med skuffede gjester når arrangementet inneholdt opera, burde man tatt konsekvensen av dette og tatt med en setning i programmet om at man ikke visste detaljene i årets program, men at det ville bestå av en konsert/opera uten at arrangøren visste hvordan disse elementene var vektlagt. Når dette ikke er gjort finner nemnda at det er svikt i informasjonsmaterialet kundene hadde å forholde seg til, jfr. pakkereiseloven § 3-2. Det er et krav om at opplysningsgrunnlaget er korrekt, lojalt og fullstendig. Nemnda legger til grunn at det ikke er tilfelle i saken. Det som er levert lider følgelig av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Konserten var et viktig element ved reisen, men nemnda legger til grunn at det ikke var den eneste årsaken til å bestille turen. Nemnda er enig med arrangøren i at hvis det kun var konserten man reiste for, kunne man ha bestilt konsertbilletter, fly og hotell og kommet adskillig rimeligere ut av det enn ved å bli med på et seks dagers arrangement.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 20% av reisens pris, fratrukket den frivillige turen til Lucca som er fakturert med kr. 1.500, Reisens pris er da kr. 29.500, og avslaget utgjør kr. 5.900.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, hvilket utgjør kr. 5.900.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)