

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Fotballreise til Barcelona 29. november - 2. desember 2009. Krav om kompensasjon for uklarheter omkring levering av billetter m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

84/10

### Tjenesteyter

Eventservice AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Eventservice AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: nok. 21.625

### Saken gjelder:

Fotballreise til Barcelona 29. november - 2. desember 2009.

Krav om kompensasjon for uklarheter omkring levering av billetter m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter til fotballkamp Barcelona - Real Madrid samt hotell for tre personer. Kampbillettene skulle enten bli sendt klagers adresse eller bli levert hotellets resepsjon dagen før kampstart.

Billettene ble ikke levert til hotellet dagen før kampstart.

Klager fikk ikke tak i Eventservice før dagen etter, på selve kampdagen.

Vedkommende ba klager om å ta det med ro. Representanten bedyret at «agenten» skulle ringe klager i løpet av ettermiddagen og treffe klagerne der det måtte passe klagerne i byen.

Ingen tok kontakt med klager. Klager kontaktet Eventservice igjen.

Etter flere telefoner fikk klager oppgitt et hotell der hun skulle møte en agent som ville forsøke å få tak i billetter. Klager reiste dit, ventet i to timer, men ingen møtte opp. Agenten ga klager et telefonnummer til en annen agent som krevde at klager skulle møte ham ved en gitt port

på stadion. Heller ikke på stadion var det noen som møtte klager. Tre minutter før kampstart ble klager ringt opp av agenten.

Han kunne ikke skaffe billetter.

Klagers mann kontaktet Eventservice fra Norge. Etter noen minutter ble klager oppringt av en navnløs «agent» og fikk omsider tre billetter til kampstart.

Billettene var spredt mht plassering.

Ved utsjekking av hotellet ble klager presentert for en regning på 471,97 euro.

Hotelloppholdet skulle i følge kontrakt og betingelser være inkludert i prisen klager betalte for pakken.

Uten betydelig, tidkrevende og kostbar egeninnsats hadde ikke klager sluppet inn på kampen. Hun har tross gjentatte purringer ikke mottatt noen form for beklagelse eller kompensasjon fra arrangøren.

### **Fotballreiser har i det vesentlige anført:**

Denne pakken er bestilt og betalt av et firma. Det er derfor Eventservice oppfatning at dette ikke er en forbrukerklage, men en sak mellom ulike næringslivsaktører som eventuelt må finne sin avgjørelse i Forliksrådet.

### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. Nemnda behandler tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og bransjeaktør som gjelder pakkereiser der forbrukeren har betalt reisen sin selv.

Klager har ikke kommentert Eventreisers påstand om at reisen er bestilt og betalt av et firma.

Klagers navn samt firmaet «Cars AS» fremkommer av bestillingen.

Betaling av pakkereisen er skjedd fra firmaets konto. Det fremkommer av klagen at klager reiste sammen med sine to nevøer. Nemnda finner det etter de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det dreier seg om en privat reise som er betalt av et firma. Nemnda behandler ikke slike saker.

Saken blir etter dette å avvise.

### **Vedtak:**

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.*