

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Prisavslag for fotballkamp de ikke kunne delta på grunnet at de to kampene de hadde bestilt ble spilt samme dag.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00952

Tjenesteytere

EVENTSERVICE AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en fotballreise for to personer til England med innkvartering i dobbeltrom på Hotel Royal National i London og The Dolby Hotel, Liverpool, samt fotballkamp Liverpool - Bournemouth og Arsenal - West Ham i perioden 03.04.2017 - 07.04.2017. Totalpris 15.129.

Kampene skulle spilles 4. og 5. april. En måned før avreise så ser klager at kampprogrammene er blitt endret og at de to kampene skal spilles samme dag. Da gikk klager glipp av den ene av to kamper. Prisen for kampen Arsenal - West ham ble ikke noe av og prisen var kr. kr. 3.995.

Klager har vært i kontakt med EVENTSERVICE mange ganger og fikk den 08.05.2017 refundert kr. 3.560. Klager mener det beløpet bare er halvparten av det de betalte for Arsenal delen av turen. Det totale beløpet for reisen var kr. 15.129 som inkluderte hotell og kampbilletter i London og i Liverpool.

Klagers krav er å få tilbake pengene for Arsenal delen av reisen. Den delen var på kr. 3745 per person, totalt kr. 7490 inkl. rabatten på 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke fått svar fra EVENTSERVICE AS.

Den 08.05.2017 mottok Pakkereisenemnda tilsvaer fra EVENTSERVICE hvor det fremgår at saken er avsluttet fra deres side da de betalte tilbake kr. 3.560 for billettene som ikke ble brukt. Klager har tidligere blitt informert om at EVENTSERVICE ventet på pengene fra sin

agent i London. Beløpet som klager har mottatt tilsvarer det dobbelte av verdien for den delen av pakken som ikke ble benyttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra EVENTSERVICE AS.

Nemnda bemerket

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte en fotballtur med to fotballkamper, henholdsvis i Liverpool og London med avreise 3.april og hjemreise 7.april. Kampene skulle spilles 4. og 5.april.

Det foreligger et udatert tilbud om hotell og kampbilletter. I tilbudet er det tatt forbehold om at kampene kan bli flyttet og at klageren bør følge med på dette.

Faktura er datert 19.januar 2017 med forfall 3.februar 2017. Turen ble betalt 26.januar 2017. Kopi av bankutskrift viser at turen ble betalt med kr. 15.129, hvilket representerer fakturaens pålydende.

Ca. en måned før avreise så klageren at en av kampene var blitt flyttet, slik at begge kampene ble spilt på samme dag. En slik endring innebar at de to reisende kun kunne se en av kampene. Etter omstendighetene valgte de bort kampen mellom Arsenal – Westham. På bakgrunn av endringen ba klageren om å få refundert utgiftene til kampbillettene, som han anfører var kr. 3.995. Han krever også refundert hotellutgifter i to dager, hvilket etter hans syn representerer Arsenaldelen av reisen, totalt kr. 7.490, inkludert en rabatt på kr. 500. Arrangøren har betalt tilbake kr. 3.560 som man anfører representerer det billettene til Arsenalkampen kostet.

Nemnda har funnet saken vanskelig, i og med at Eventservice ikke har fremkommet med ytterligere opplysninger under klagesaksbehandlingen, til tross for at det skriftlig er gitt informasjon om at arrangøren har bevisbyrden for de omstendighetene de påberoper seg. Nemnda finner derfor å måtte legge klagerens versjon av saken til grunn.

Fakturaen er ikke oppdelt, men lyder på et samlet beløp. Hotellvoucherne gir ingen informasjon om eventuell fri avbestilling eller om betalingen for hotellrom ikke er refunderbar.

Nemnda legger da til grunn at Eventservice hadde rett til å avbestille hotellrommene, spesielt fordi dette kunne gjøres ca. en måned før dato for ankomst. Uten ytterligere opplysninger finner nemnda også å måtte legge til grunn at hotellrommene og billettene kostet det samme. Det naturlige når arrangøren ikke opplyser saken er da å dele fakturaen i to like beløp. Det er tilbakebetalt kr. 3.560. Halve fakturaen på kr. 15.129 utgjør kr. 7.564,50, hvilket er litt i overkant av klagerens krav på kr. 7.490. Gjenstående beløp klageren bør få refundert er følgelig kr. 3.930. Rabatten klageren hevder å ha krav på, kr. 500, fremgår etter det nemnda kan se ingen steder i dokumentene.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr. 7.490.
Til fradrag går kr. 3.560, som allerede er refundert.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)