

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlige billetter på opera tur til Praha.

### Dato

21.05.2019

### Saksnummer

2019-01404

### Tjenesteytere

Boreal Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen "Et opera-eventyr i Praha" for to personer i perioden 01.02.2019 - 04.02.2019. Totalpris kr. 19.390.

Klager fikk dårlige billetter til "Don Giovanni" på Statsteateret. Til "Tryllefløyten" på Statsteateret var billettene enda dårligere, så klager returnerte billettene til reiselederen mens de forsøkte å få kjøpt bedre billetter. Dessverre var det utsolgt, så klager forlot operaen før forestillingen. Til "La Traviata" på Nasjonalteateret fikk de bedre billetter, men billettene var av en lavere prisklasse på galleriet og ikke på balkong eller nede i salen, ca. kr. 200 per billett.

Boreal Travel hadde både skriftlig og muntlig lovet gode plasser/billetter. Av programmet fremgikk: "gode billetter alle blir fornøyd". Boreal Travel lovet skriftlig at de som bestilte først skulle prioriteres, men billettene ble delt ut helt tilfeldig. Klager var blant de uheldige og fikk dårlige billetter selv om de bestilte samme dag som annonsen stod i Stavanger Aftenblad.

Klager ble lovet "intet mindre enn tre høykvalitets operaforestillinger" og "et operaeventyr i Praha". Det de fikk var billige billetter og billig mat.

Dersom klager hadde vært klar over hva tilbudet fra Boreal Travel egentlig inneholdt, hadde de avstått fra hele turen selv om prisen hadde vært det halve eller lavere.

Klager krever et prisavslag på minimum en tredjedel av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det ikke står noe om seteplassering i markedsføring, kun at det er inkludert en billett per forestilling.

Boreal Travel vedkjenner at enkelte har fått billetter som ikke svarte til forventningene - ståplass eller «lytteplass» - men det gjelder et mindre antall av gruppen på totalt 86 personer. De det gjelder har fått tilbud om kr. 1.000 i refusjon per person og godtatt dette som en rimelig kompensasjon.

Turansvarlig hos Boreal Travel var ikke kjent med de høye forventningene enkelte kunder i «operamiljøet» hadde til seteplassering, og at plasseringen/ operaopplevelsen var det eneste som betød noe – destinasjon og alt annet program virket å ha liten betydning. På eventuelle nye opera-turer vil Boreal Travel være tydelig på seteplassering slik at det ikke er rom for misforståelser.

I ettertid forstår Boreal Travel at noen kunder kan ha lagt store forventninger til seteplassering på grunnlag av turens navn "Et opera-eventyr", men «eventyr» betegnelsen i turnavn har de brukt på flere andre reiser og den brukes forholdsvis ofte i turbeskrivelser.

Boreal Travel har lagt ved den annonsen som sto på trykk i Stavanger Aftenblad og som dannet grunnlag for bestilling, programmet "Et opera-eventyr i Praha" som ble sendt til kunden sammen med bestillingsbekreftelsen og informasjonsbrevet «Et opera-eventyr i Praha». Dette ble sendt ut til alle reisende ca. to uker før avreise.

Boreal Travel har ikke markedsført turen med en spesifikk setekategori og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Stavanger Aftenblad er ikke ansvarlig for annonsen, men har likevel tilbudt klager å delta på et vinkurs.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Boreal Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av

tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Nemnda legger til grunn at det i informasjonsmaterialet for turen ble lovet gode billetter, i og med at arrangøren ga uttrykk for at man hadde "god tro på at alle vil bli fornøyd". Det ble lovet et "operaeventyr".

Arrangøren har i ettertid gitt uttrykk for at han ikke var kjent med de høye forventningene enkelte kunder i operamiljøet hadde til seteplassering, og at plasseringen/operaopplevelsen var det eneste som hadde betydning.

I korrespondanse med klageren fremgår det at det etter arrangørens syn ikke ville være økonomisk mulig for Boreal Reiser å gjennomføre alle turer i forkant for å kvalitetssikre turene. En slik praksis ville ha medført store merkostnader som ville blitt gjenspeilet i prisene.

Nemnda bemerker at en profesjonell reisearrangør som begir seg inn på et område som er nytt for vedkommende er ansvarlig for at de opplysningene som gis til potensielle kunder er korrekte og i samsvar med markedsføringsloven.

Markedsføringsloven § 6. gir regler om hva som er urimelig handelspraksis. Urimeleg handelspraksis er forbudt.

En handelspraksis er urimeleg dersom den strider mot god forretningsskikk overfor forbrukere og er egnet til vesentlig å endre forbrukernes økonomiske atferd slik at de treffer beslutninger de ellers ikke ville ha truffet. Det kreves en såkalt yrkesmessig aktsomhet, som i forarbeidene er definert på denne måten: "den standard for kunnskap og hensyn som en næringsdrivende med rimelighet kan forventes å vise overfor forbrukerne, og som er i samsvar med hederlig markedspraksis og/eller det alminnelige prinsippet om god tro innenfor den næringsdrivendes virksomhetsområde". Uttrykket kan best oversettes med god skikk.

Slik nemnda vurderer saken kan en profesjonell arrangør ikke tilby 86 kunder "et operaeventyr" uten å kjenne til de forskjellige teatersalene og hva slags billetter som inngår i reisens pris. Turen er markedsført først og fremst som en opera-tur. Da er det arrangørens plikt å sette seg inn i hva en deltaker på en slik tur typisk forventer. Leveransen må holde en gjennomsnittsstandard for å holde seg innenfor det som er avtalt og som kan karakteriseres som rimelig handelspraksis.

Nemnda legger til grunn at arrangøren ikke visste hvordan teatersalene var utformet og hvor de billettene som ble levert var plassert i forhold til scenen. Billettene lengst fra scenen og lengst ut til siden er generelt de lavest prisede. Det er vedlagt to billetter som begge er på galleriet, henholdsvis 1. og 2. galleri. Det var ifølge klageren dårlige plasseringer, spesielt billettene på 2. galleri. Billettene de fikk utdelt til Tryllefløyten hadde så dårlig plassering at klageren valgte å forlate teateret før forestillingen begynte.

Etter nemndas syn strider det mot god forretningsskikk å arrangere turer uten på forhånd å ha kvalitetssikret dem. Det som ble levert må karakteriseres som mangelfullt. Klageren har følgelig krav på et prisavslag. Klageren har opplyst at de ikke ville ha deltatt dersom de på forhånd hadde fått vite om seteplasseringene. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.700.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 7.700.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)