

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. plasseringen av de tre fotballbillettene.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

165/15P

### Tjenesteyter

Sportreisebyrået Fotball-Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. plasseringen av de tre fotballbillettene.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise for seg og sine to sønner for å se på cupfinalen i fotball i Berlin 29.05.15 - 30.05.15.

Da de kom på stadion viste det seg at de hadde fått billetter på motstandernes del av stadion, til tross for at klager fortalte selgeren at de var Dortmund tilhengere. I tillegg var ikke billettene samlet. Guttene på 10 og 12 år måtte derfor sitte 100 meter fra klager, alene blant 75.000 tilskuere. Klager satt på en annen avdeling skjermet fra sine sønner med tjukke vegger.

Hotellet som klager ble innkvartert på lå nord-øst for Berlin og var lite egnet som base for en fotballtur til Olympiastadion som ligger i vest.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Fotball Norge AS har i det vesentlige anført:

Sportreisebyrået Fotball-Norge tilbød tre kampbilletter til cupfinalen i Tyskland og disse ble levert til klager som avtalt.

Fotball-Norge kan ikke garantere seteplassering, rad eller lignende på en slik fotballkamp. De garanterer aldri tre billetter ved siden av hverandre. De selger ikke spesifikke seksjoner til kampen og har derfor heller ikke spesifisert seksjon i tilbudet. Kun om det er kortside eller langside. Fotball-Norge prøver alltid å levere tre billetter ved siden av hverandre til et reisefølge som består av tre personer. I og med at de aldri kan garantere dette, så blir det heller ikke lovet.

Når det gjelder hoteller, så tilbyr Fotball-Norge rom på hoteller de mener gir god valuta for pengene. De sender ut hotellpresentasjon og så må kunden selv bestemme om de ønsker dette hotellet eller tilbud på dyrere hoteller.

Fotball-Norge bemerker at de har levert det de har tilbudt og det klager har betalt for. Likevel har de tilbudt klager en spesialpris på hans neste fotballtur.

Det vises for øvrig til brev fra Fotball Norge 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.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn er vesentlig forfeilet kan kunden heve avtalen og kreve tilbake det beløp som er betalt i henhold til avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-3.

Klagen gjelder det faktum at klageren og hans to mindreårige sønner på henholdsvis 10 og 12 år ikke fikk billetter ved siden av hverandre. To billetter var i avdeling 34.2, rad 22, plass 1 og 2. Den tredje billetten var i avdeling 33.2, rad 30, plass 20. Kampen ble arrangert i Olympiastadion Berlin hvor det etter det som er opplyst, er plass til 75.000 tilskuere. Lagene som skulle spille var Borussia Dortmund og VfL Wolfsburg. Ved bestillingen opplyste klageren om at han og sønnene var tilhengere av Borussia Dortmund. De fikk imidlertid billetter mellom Wolfsburgs tilhengere. Plasseringen førte i første omgang til at vakten vegret seg for å slippe dem inn fordi de hadde gult utstyr som viste at de var tilhengere av Dortmund. Før de slapp inn måtte de ta av seg dette utstyret.

Pakkereisenemnda har forståelse for at kampen, på grunn av plasseringen, ble en dårlig opplevelse for klageren og hans sønner. Noe av poenget ved å reise sammen er å dele opplevelsene under fotballkampen. I dette tilfelle kommer også et meget viktig sikkerhetsmessig aspekt inn. Barn ble plassert mellom helt ukjent voksne på plasser som var vanskelig tilgjengelig for faren i og med at de ikke en gang satt i samme område på banen. Fotballkamper er kjent for å ha tilskuere som kan bli voldelige. Det er også vanligvis utstrakt bruk av alkohol.

Arrangøren har fraskrevet seg ethvert ansvar for plasseringen. Det hevdes at man aldri kan være sikker på at flere enn to billetter er ved siden av hverandre. Hvilken tilhengerskare man blir plassert sammen med er heller ikke garantert.

Arrangøren har ikke vedlagt spesielle vilkår. Slik nemnda forstår arrangøren, er han av den oppfatning at det som ikke spesielt er lovet i forbindelse med salget av turen, ikke kan gi grunnlag for en senere klage.

Nemnda er av en annen oppfatning. Pakkereiseloven gjelder også for fotballreiser. Loven er ufravikelig, hvilket vil si at arrangøren ikke kan avtale regler som gir en forbruker dårligere rettigheter enn de han har etter loven.

Spørsmålet i denne saken er om det faktum at tribuneplasseringen ikke ble spesielt tilsikret, fritar arrangøren for ansvar. Ved vurderingen har nemnda lagt til grunn at arrangøren var

klar over at klagerens sønner var 10 og 12 år gamle. Fødselsdato ble oppgitt i en e-mail i forbindelse med bestillingen. Etter nemndas syn hadde da arrangøren en plikt til å påse at de tre ble plassert ved siden av hverandre. Man plasserer ikke barn langt fra omsorgspersonen under slike forhold som de som jevnlig ses under fotballkamper. Det er opplyst i klagen at det var mange fulle fotballsupportere. Nemnda finner at plasseringen må karakteriseres som uforsvarlig og at den utgjør en vesentlig mangel ved reisen.

Hvis arrangøren hadde opplyst at de reisende ikke var sikret en samlet plassering, legger nemnda til grunn at faren ikke ville ha bestilt reisen. Arrangøren burde på sin side ha frarådet reisen.

Formålet med en fotballreise er å ha en lystbetonet opplevelse og en avkopling fra hverdagen. I det foreliggende tilfelle følte de to barna seg etter det som er opplyst utrygge, og faren var fortvilet over at han var plassert på en annen del av banen enn barna. Alt i alt innebar derfor reisen en negativ opplevelse. Etter nemndas syn led reisen av så vesentlige mangler at formålet med reisen ble vesentlig forfeilet.

Når formålet med reisen er vesentlig forfeilet kan kunden etter loven heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr 25.194, som er det beløpet han betalte for reisen.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*