

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til fly, hotell og kampbilletter på grunn av utdeling av feil fotballbilletter og ødelagt tur.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

146/14P

Tjenesteyter

Eventservice AS/Fotballreiserno

Saken gjelder:

Krav om dekning av utgifter til fly, hotell og kampbilletter på grunn av utdeling av feil fotballbilletter og ødelagt tur.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tre kampbilletter på Fotballreiser.no i januar 2014 for en 14 år gammel gutt i familien, en kamerat av klager og klager selv. Reisen skulle gå til Liverpool 10-12.05 og de skulle på Premier League kamp mellom Liverpool og Newcastle. Gutten og klagers kamerat er Liverpoolsupportere og klager er Newcastlesupporter. Prisen var kr 3.990 pr. person inkl. hotell. Da fakturaen kom var prisen kr 4.480 pr. person. Klager hadde sendt en e-post til Fotballreiser.no om pris på å oppgradere til langside på stadion og om oppgradering av hotell. Denne fikk han aldri noen bekreftelse på, så han ringte og de ble pr. telefon enige om at han skulle betale den nye summen mot at de fikk langsidebilletter på stadion. Dette fikk klager aldri bekreftet på e-post, men en muntlig avtale er også en avtale.

Fem dager før avreise i mai fikk klager plutselig telefon fra Fotballreiser.no om at en av deres underleverandører i England hadde gått konkurs, og at de ikke kunne levere billetter til avtalt pris. På telefon ble det framlagt at prisøkningen var på kr 1.900, og at det var billig siden det var VIP billetter med middag og muligheter for å treffe tidligere spillere etc. Klager var på jobb og ble overrasket, så han svarte ja til dette tilbudet. Da fakturaen kom på e-post samme dag viste det seg at den samlede summen var på kr 5.700, altså kr 1.900 ekstra pr. person, noe som ikke kom fram under telefonsamtalen.

Klager finner det mistenkelig at de fikk beskjed om konkursen fem dager før avreise og mistenker at billettene de hadde fått bekreftet var solgt til andre, siden mediedekningen rundt den forestående kampen viste at det var enorm interesse for denne.

Tre dager før kampen fikk klager e-post om at de likevel skulle få levert billetter, men ikke VIP billetter siden de nektet å betale kr 5.700 ekstra. De ble ønsket god tur til Liverpool, klager

takket for det, og oppgav at de to Liverpoolsupporterne og klager som Newcastlesupporter gledet seg!

Kampdagen skulle de få billettene av en agent på hotellet. De fikk bortebilletter blant Newcastlesupportere, og ble bedt om å gå kledd i nøytrale klær. Skuffelsen var stor, og de hadde aldri reist på denne turen dersom de fikk bortebilletter.

De hadde heller ikke fått plass sammen på tribunen.

De valgte likevel å gå på kampen. Da de kom til stadion gikk klager fremst av de tre, og kom forbi sikkerhetsvaktene uten spørsmål. De to andre, som også hadde nøytrale klær, ble stoppet av vaktene og spurt om de var Liverpoolsupportere.

De svarte ja, og ble fratatt billettene på flekken. Klager så halve kampen før han returnerte til hotellet der de to andre ventet. De følte seg lurt og svindlet.

I ettertid har Fotballreiser.no hevdet at de gav dem bortebilletter siden klager er Newcastlesupporter og at dette er i henhold til internasjonale fotballregler.

Klager krever erstatning for utgifter til fly, hotell og kampbilletter på grunn av utdeling av feil fotballbilletter og fullstendig ødelagt tur. Eventservice AS/Fotballreiser.no har i det vesentlige anført:

Klager har på intet tidspunkt fått bekreftet billetter på langside eller betalt for mer enn standardbilletter til kampen. Da det viste seg at en av Fotballreisers leverandører ikke kunne levere standardbilletter, tok de kontakt med klager for å høre om de fortsatt var interessert i bedre billetter. Dette tilbudet ble det først takket ja til, men klager ombestemte seg og bestillingen ble nok en gang omgjort og bekreftet med standardbilletter.

Rett før avreise fikk Fotballreiser.no oppgitt skriftlig at klager er voksen Newcastlesupporter og 14 åringen Liverpoolsupporter. Bortesupportere skal på bortetribune. Dette er gang på gang bekreftet av FIFA og UEFA som har fastslått at denne regelen er absolutt. Alle spesielle opplysninger sendes Fotballreisers agent som fordeler billettene. Det ble presisert fra agentens side at dersom klager og hans reisefølge ville sitte sammen, så måtte de andre fremstå som nøytrale. Agenten har i ettertid forklart at klager gikk inn alene og vaktene sto igjen med et barn og en voksen Liverpoolsupporter. Vaktene turte ikke å slippe disse to alene inn.

Hadde de oppgitt seg som nøytrale eller gått sammen med klager inn, så hadde det gått helt greit.

Klager har skriftlig erklært seg som bortelagsupporter og fikk billetter i henhold til dette. Det vises til reisevilkårene som klager har godtatt ved bestilling av reisen.

Eventservice AS/Fotballreiser.no finner ikke grunnlag for å refundere klagers utgifter til reisen da de ikke har fulgt de anvisninger som de har fått av reisearrangøren og agenten.

Nemnda bemerker:

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

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.

Faktura nr. 3933 av 26. januar 2014 spesifiserer hva klageren har bestilt og betalt for, nemlig fotballpakke med avgifter og gebyr og oppgradering av hotellet.

Prisen er oppgitt til kr 15.445.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn av klageren ønsket billetter sammen med hjemmesupporterne Liverpool ettersom hele reisen var en gave til en 14-åring som er Liverpoolsupporter. Klageren ga klart uttrykk for sitt ønske i sin kontakt med arrangøren.

I løpet av tiden frem til avreise skjedde det etter nemndas syn flere uregelmessigheter som må lastes arrangøren. For det første gikk prisen pr. person for kampbilletter opp. Etter avtalen var prisen kr 3.990 pr. kampbillett.

Fakturen lød imidlertid på kr 4.480. Klageren fikk etter en telefonisk henvendelse til arrangøren beskjed om at prisen hadde gått opp. Klageren anfører at han godtok dette under forutsetning av at de fikk langsidebilletter. Avtale om dette ble i følge klageren muntlig bekreftet av arrangøren v/Kjellaug Visnes.

Fem dager før avreise fikk klageren beskjed om at billettleverandøren hadde gått konkurs og at de billettene klageren hadde bestilt ikke kunne leveres til avtalt pris. Først etter å ha fått en advokat til å sende en mail til arrangøren, fikk klageren beskjed om at oppgraderte billetter kunne skaffes. Det takket han i første omgang ja til fordi han fikk inntrykk av at samlet ekstra betaling for tre personer var kr 1.900. Da han mottok fakturaen viste det seg imidlertid at beløpet var kr.1.900 x 3.

Klageren tok da øyeblikkelig kontakt med arrangøren og oppgraderingen ble strøket.

Tre dager før kampen viste det seg at arrangøren likevel kunne skaffe billetter.

Det viste seg imidlertid av billettene de fikk levert på hotellet på kampdagen var blant Newcastlesupporterne. Dette ble forklart med at klageren hadde opplyst at han var Newcastlesupporter i sin siste mail til arrangøren og da måtte alle tre sitte blant disse supporterne.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser viser til at avtalen mellom partene er inngått ved bekreftet bestilling. Når det ble levert billetter til Newcastlesiden og ikke til Liverpoolsiden slik som bestilt er det ikke i henhold til avtalen. Dette representerer en mangel ved reisen.

Alle forsøk på forklaringer om sikkerhet etc. fremstår etter nemndas syn i stor grad som utflukter og bortforklaringer. Forklaringen er dessuten ulogisk, i og med at en gruppe på tre, hvorav to var Liverpoolsupportere, ble plassert blant Newcastlesupporterne, angivelig av sikkerhetsgrunner.

Nemnda har innhentet UEFAs Safety and Security Regulations artikkel 17 - Ticket Allocation Strategy - og kan ikke se at det er tatt hensyn til denne i forbindelse med de billettene som ble levert til klageren. De tre var nøytralt kledd og ikke blant den gruppen av supportere arrangøren trenger å beskytte seg mot. I forhold til reglene var de tre etter nemndas syn å

regne som «local, neutral spectators». Alle tre ønsket billetter på Liverpoolsiden fordi turen var en gave til en ung gutt som er Liverpool-fan.

Voksne personer tar egne valg og kan ikke styres av arrangør og billettleverandør. Hele saken endte med at ingen av de tre så kampen på stadion. Den ene av de tre så første omgang, men forlot stadion fordi de to andre ikke kom inn.

Kampen ble sendt på radio og denne overføringen hørte de på på hotellrommet.

Når en reise lider av mangler, har kunden krav på prisavslag/erstatning.

Slik denne reisen utviklet seg, bør klageren stilles som om reisen ikke var foretatt. Det vil si at han har krav på å få dokumenterte utgifter dekket av arrangøren.

Det er fremlagt en faktura på kr 15.445 for kampbilletter og hotellrom.

I tillegg kommer flybilletter. Disse beløper seg i henhold til vedlagte kvitteringer til kr 7.899. Samlet erstatningsbeløp blir etter dette kr 23.344.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør erstattes de dokumenterte utgiftene han hadde til fotballreisen, totalt kr 23.344.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.