

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi reisen ble kansellert da faktura ikke ble betalt innen forfallsdatoen. Klager måtte bestille reise hos en annen arrangør og prisen ble høyere. Klager krever å få prisdifferansen dekket.

## Dato

05.10.2016

## Saksnummer

278/15P

## Tjenesteyter

Fotballreiserno

## Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi reisen ble kansellert da faktura ikke ble betalt innen forfallsdatoen. Klager måtte bestille reise hos en annen arrangør og prisen ble høyere. Klager krever å få prisdifferansen dekket.

## Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en fotballpakke for fire personer med hotell 3 netter og kampbilletter Real Madrid - Barcelona i perioden 06.11.15 - 09.11.15.

Fotballreisen ble bestilt og bekreftet 20.07.2015. Den ble bekreftet på nytt 28.07.2015 som følge av justeringer i bookingen i forbindelse med kampen Real Madrid - Barcelona i Madrid, opprinnelig fastsatt til 07.11.2015.

Etter klagers oppfatning har Fotballreiser urettmessig kansellert bookingen som følge av at faktura ikke ble betalt ved forfall. Årsaken til at betalingen ikke ble gjort ved forfall, var at kampdato ble endret. I telefonsamtale med Fotballreiser fikk klager muntlig bekreftet at betaling kunne utsettes i påvente av endelig fastsettelse av kampdato. I flere samtaler med Fotballreiser stilte klager spørsmål om faktura og betaling og fikk tilbakemelding om at dette ikke var noe problem. Fotballreiser bestrider dette og kansellerte klagers bestilling. Klager fikk ordnet med tilsvarende billetter fra en annen operatør, men til en høyere kostnad. Merkostnaden på kr.5.000 krever klager dekket av Fotballreiser.

Klager ble ikke kontaktet av Fotballreiser angående utsettelse av kampen. Dette fikk klager kjennskap til da han selv ringte Fotballreiser 20.08.2015. Det ble heller ikke sendt ut informasjon om ny kampdato og hvordan klager skulle forholde seg til betaling av reisen som følge av endringen.

Reisen var konfirmasjonsgave til klagers sønn. Klager ville aldri funnet på å gamble med forfallsdato for betaling om han ikke hadde en krystallklar oppfatning av aksept for

betalingsutsettelse. I tillegg påtok klager seg ansvaret for booking for en annen far og sønnens kamerat som også var en konfirmasjonsgave.

Fotballreiser opplyser i følgeskriv ved bestilling at kampdato kan bli endret. De nevner imidlertid ingenting om betaling og hvordan man forholder seg til forfall når kampdato endres og ikke er fastsatt. Dette helt essensiell informasjon først og fremst på grunn av flybilletter. Klager har forholdt seg til den muntlige aksepten han fikk ved telefonkontakt med Fotballreiser.

Dersom Fotballreiser hadde opplyst om betalingsforhold ved kampendring i sitt følgebrev, så hadde ikke dette blitt noen konflikt. Klager mener dette er ansvarsfraskrivelse fra Fotballreisers side og at skylden skyves over på klager.

Klager har aldri hevdet at han ikke hadde nettilgang. Han hadde imidlertid ikke kodebrikke for tilgang til nettbanken. Når det gjelder spørsmålet om hvorfor klager ikke bekreftet den muntlige utsettelsen Fotballreiser påstår han fikk, viser klager til sin mail av 18. august til Fotballreiser der det tydelig fremgår at informasjon om ny kampdato etterlyses og at booking spørsmålet (betaling) har blitt tatt opp. Ikke på noe tidspunkt har Fotballreiser gitt noen skriftlig informasjon om dette, tross gjentatte henvendelser per telefon.

I og med denne usikkerheten henvendte klager seg flere ganger per telefon til Fotballreiser og spurte om hva han skulle gjøre med betaling og om dette kunne avventes til ny kampdato/-helg var fastsatt. Dette fikk klager minst to ganger forsikringer om per telefon at var i orden.

Klager stiller spørsmål om det ikke er vanlig for reisearrangører å sende betalingspåminnelse dersom de mener fristen var overskredet.

Klager foretok betalingen da han fikk opplyst at det ikke var for sent, men at forespeilet hotell ikke lenger var tilgjengelig. Først etter betaling fikk klager opplyst at bestillingen var kansellert. Det var mulig å gjøre ny reservasjon på annet hotell, men til en vesentlig høyere pris!

Klager krever et prisavslag på kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Fotballreiser.no har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte en pakkereise den 20.07.15 og fikk faktura med betalingsfrist 04.08.15. Han tok kontakt med Fotballreiser 24.07 og ønsket utsatt betalingsfrist til 20.08 fordi han angivelig var på ferie og ikke hadde nettilgang. Fotballreiser ga han utsettelse fram til 20.08 og klager bekreftet dette i en epost samme dag.

Klager hevder å ha fått ytterligere muntlige utsettelse av Fotballreiser, noe Fotballreiser avviser. Fotballreiser har vanskelig for å forstå hvorfor klager selv skriftlig bekreftet en utsettelse gitt 24.07, mens senere utsettelse han påstår seg å ha fått, ikke blir bekreftet av klager.

Klager viser til at han lot være å betale fordi kampdato kunne bli endret, og dels til en utsettelse han hevder å ha fått muntlig. Etter reglene i spanske La Liga kan kampdato endres inntil 7 dager før oppsatt tidspunkt. Fotballreiser kan dessverre ikke godta at deres kunder oversitter sine betalingsfrister av den grunn.

Det er helt korrekt at klager har hatt telefonkontakt med Fotballreiser etter betalingsfristens utløp. Fotballreiser hadde i den forbindelse inntrykk av at penger var på vei inn til dem uten at så var tilfelle. Hadde de ikke fått disse henvendelsene, hadde bookingen vært kansellert tidligere.

Fotballreiser viser til betalingsbestemmelsene i Pakkereiseloven. De mener at manglende betaling innen betalingsfristen er mislighold av avtale og at Fotballreiser derfor hadde rett til å heve avtalen ved 18 dagers for sen betaling. Fotballreiser viser til Avtalen mellom Virke og Forbrukerombudet av 01.01.2015:

§ 7.2.a: Betaling: Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

Fotballreiser har refundert 100% av det innbetalte beløpet som de mottok 08.09.15, nesten 3 uker etter allerede utsatt betalingsfrist.

Fotballreiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Fotballreiser.no.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, annet avsnitt, «Arrangøren (kan) kreve innbetaling av depositum ved bestilling eller før avtalefestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt. Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avtalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.»

Klageren opplyser at han tok kontakt med arrangøren i forbindelse med at han ikke hadde med seg brikke til nettbanken og dermed ikke fikk betalt depositumet innen fristen, som opprinnelig var 4. august 2015. Nemnda legger til grunn at han muntlig fikk tillatelse til å utsette betalingen til 20. august. På det tidspunktet han kontaktet arrangøren var endelig kampdato heller ikke fastsatt. Så vidt nemnda forstår ble endelig kampdato fastsatt den 28. juli.

Klageren betalte ikke ved det nye forfallstidspunktet. Betaling innkom først den 8. september, nesten tre uker etter forfall. Klager hevder at han har fått en muntlig bekreftelse på utsatt betalingsfrist.

Nemnda er enig med klageren i at en muntlig avtale etter norsk rett i utgangspunktet er like bindende som en skriftlig avtale. Det påhviler imidlertid den som hevder at det er inngått en muntlig avtale å føre bevis for avtalen og dens innhold. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

Nemnda bemerker for egen del at det har formodningen mot seg at betalingsfristen skulle være utsatt i mer enn en måned. Prisen på elementene i en pakkereise er ferskvare, og den kan vanskelig garanteres i lang tid når arrangøren ikke har sikkerhet for at kunden vil benytte den bestilte reisen.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.*