

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, eventuelt en ny tur pga at de ikke fikk billetter ved siden av hverandre på fotballkampen.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

13/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, eventuelt en ny tur pga at de ikke fikk billetter ved siden av hverandre på fotballkampen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en fotballtur for tre personer og selve formålet med reisen var fotballkampen og opplevelsen i forbindelse med denne. De bestilte BASIS PAKKE U/FLY: Dobbeltrom med frokost på Premier Inn City Centre + kampbillett.

Ingen av billettene klager fikk utlevert av Ving var plassert ved siden av hverandre.

Når 3 personer reiser for å se fotballkamp er det en vesentlig del av opplevelsen å få se denne sammen.

Klager bestilte tur og fotballbilletter over et halvt år i forveien. Reisen ble bestilt nærmest umiddelbart etter at billetter til kampen ble gjort tilgjengelige, den 19. juni 2014 og Ving ble gjort oppmerksom på dette.

Klager viser til at Ving henviser til deler av informasjon på sin nettside og velger å se bort fra annen informasjon på samme sted. Det henvises til at det ikke er garanti for å få billetter ved siden av hverandre og Ving avviser derfor klagen.

Ving velger å se bort fra at de også skriver at de «vil gjøre sitt ytterste for å påvirke at de som er samlet på en bestilling (eller som på en annen måte reiser sammen) vil få tildelt seter ved siden av hverandre» og om «Ellers følges «først til mølla» prinsippet».

Ovenfor Ving har klager påpekt at det å gjemme bort et så vesentlig vilkår vedr. reisen på en nettside, istedenfor å informere om dette på hovedsiden ved bestilling eller i det minste i reisebekreftelsen, ikke synes å være i samsvar med pakkereiseloven. Det kan hvert fall ikke ha vært lovens intensjon.

Ving ble videre forespurt hvor mange billetter de som en del av Thomas Cook disponerte til kampen, og når billettene ble solgt, noe de ikke har besvart. Klager hevder at det er meget sannsynlig at de som offisiell samarbeidspartner til fotballklubben disponerte et veldig stort antall billetter til denne kampen. Det er også overveiende sannsynlig at veldig få av disse billettene kan ha blitt solgt før deres bestilling.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vinghar i det vesentlige anført:

Ving mener at det å opplyse om viktig informasjon under «Viktig å vite» i Reiseinformasjonen for fotballturer, må anses som riktig sted å informere om slikt som er viktig å vite for den reisende.

Ving viser også til reisevilkår (utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser bl.a.) punkt 2. Hva som omfattes av avtalen:

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

I Reisebekreftelsen som ble sendt ut umiddelbart etter bestilling den 19/6 kan man også lese, under avsnittet «Viktig informasjon»:

Du plikter å gjøre deg kjent med betingelser og informasjon om reisen. Reisevilkårene og hotellbeskrivelsene er gjengitt i sin helhet på www.ving.no

Reisevilkårene fastsetter hvilke rettigheter og plikter som gjelder mellom Ving og den reisende. www.ving.no utgjør en del av avtalen dersom opplysninger ikke er endret på en tydelig måte. Det samme gjelder informasjon som fremgår under «Viktig å vite».

Det er Liverpool F.C. som er ansvarlig for tildelingen av de forskjellige billettene/setene på Anfield. Det er ikke mulig å reservere bestemte plasser/områder av tribunen på forhånd. Ving vil gjøre sitt ytterste for at de som er samlet på en bestilling (eller som på en annen måte reiser sammen) vil få tildelt seter ved siden av hverandre. Barn i følge med voksne vil alltid bli plassert sammen. Kjøper du en «Full pakke» blir du tildelt Vings beste billetter (innenfor den totale billettkvoten klubben tildeler Ving). Ellers følger Ving «først til mølla» prinsippet når de plasserer billettene. Anfield har et antall seter med begrenset utsikt. Enkelte av billettene i Vings 2 netters basispakker vil være med billetter av denne typen.

Hvor mange billetter som disponeres av Ving og deres søsterselskaper i de nordiske landene (Thomas Cook Northern Europe) varierer fra kamp til kamp. Ving annonserer i forkant om når de forskjellige kampbillettene vil bli salgbare. Innenfor såkalte storkamper, og spesielt populære lag, er det meget stor etterspørsel etter kampbilletter og når salget starter, selges

de fleste billetter på kort tid. Ving informerer om at selv om klager var tidlig ute med å bestille kampbilletter, så var det et betydelig antall som kjøpte før dem og som hadde prioritet i forhold til plassering.

Som nevnt ovenfor prioriteres barnefamilier og de som kjøper såkalt «Full Pakke» ved plassering på tribunen. Ving informerer Liverpool F.C. om hvem som skal prioriteres og gjør dermed hva de kan for å påvirke plasseringen. Ving lover ikke at reisende som er samlet på en bestilling kan garanteres plassering ved siden av hverandre. Kun barn i følge med voksne kan forvente dette.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Klagen gjelder det faktum at klageren og to medreisende ikke ble tildelt billetter ved siden av hverandre på en fotballkamp mellom Liverpool og Arsenal som ble avviklet 21. desember 2014 på Anfield Road stadion. De vedlagte kopiene viser at to fikk plass på rad 30, henholdsvis på setene 210 og 215, mens den tredje fikk plass på rad 4, plass 209.

Pakkereisenemnda har forståelse for at kampopplevelsen ble til dels svært redusert ved en slik plassering, for noe av poenget ved å reise sammen er å dele opplevelsene under fotballkampen. Spørsmålet er imidlertid om dette kan regnes som en mangel i pakkereiselovens forstand. Klageren har i realiteten krevd kjøpet hevet, alternativt å få en ny reise.

I Norge har standardvilkår om selskapsreiser med utgangspunkt i markedsføringsloven § 22, jfr. § 35 vært forhandlet mellom bransjen og Forbrukerombudet både før og etter at pakkereiseloven ble vedtatt. De siste er datert 1. januar 2015. Det er forutsatt at de forhandlede standardvilkår ikke skal sette forbrukeren i en svakere stilling enn etter pakkereiseloven. Vilkårene gjengir i store trekk lovens regler, men utfyller også loven på enkelte punkter der dette ikke strider mot lovens ufravikelige karakter. Vilkårene er som regel inntatt i turoperatørens kataloger, og vil dermed ved markedsføring normalt måtte anses vedtatt av kunden. Lovens ufravikelighet begrenser i stor grad den praktiske virkningen av standardvilkår i bransjen, men ved at viktige forhold understrekes og påpekes i vilkårene, kan kunden være varslet på en slik måte at han ikke senere kan beklage seg.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall:

Flertallet, alle nemndsmedlemmer med unntak av forbrukerrepresentant Faye-Lund, finner etter en samlet vurdering at det forbeholdet om tribuneplassering som er tatt i Vings spesielle reisevilkår for fotballturer er gitt en så synlig plassering at det må anses som vedtatt av kunden.

Det er oppgitt at reglene for fotballturer avviker fra generelle reisevilkår. Slik nemnda ser det er de avvikende reglene en følge av at det viktigste elementet ved en fotballtur - fotballkampen og vilkårene rundt denne - styres av fotballklubben og ikke av reisearrangøren. Etter det om er opplyst er det fotballklubben som fordeler billettene etter sitt eget system. Man er derfor, slik det beskrives, ikke sikret å få tildelt seter ved siden av hverandre.

Arrangøren lover imidlertid å gjøre «sitt ytterste» for å få til en slik plassering. Det lykkes de ikke med i denne saken.

Flertallet kan etter dette ikke se at plasstildelingen på tribunen utgjør en mangel ved reisen som kan føre til heving eller prisavslag, idet de ovenfor nevnte vilkår må anses som vedtatt av kunden. Flertallet er imidlertid enig med kunden i at et så viktig punkt bør fremkomme på et sentralt sted i vilkårene, og ikke fremkomme i nest siste punkt i rekken av særregler.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten Faye-Lund, mener at klager må ha rett på priskompensasjon i dette tilfellet. For klager og hans to medreisende var det en naturlig og viktig del av kampopplevelsen å sitte samlet under kampen. Klager bestilte billetter 6 måneder på forhånd, umiddelbart etter at billettene ble gjort tilgjengelige. Ving har ikke besvart klagers spørsmål om hvor mange billetter Ving hadde tilgjengelig til denne kampen og på hvilket tidspunkt billettene ble solgt. I stedet opplyses at det var et «betydelig antall» som kjøpte før dem uten at dette tall- eller tidfestes. Etter mindretallets oppfatning har ikke Ving med dette dokumentert at de har oppfylt sin plikt etter avtalen om å følge prinsippet «først til mølla» eller at de har «gjort sitt ytterste». Mindretallet finner det derfor ikke nødvendig å ta stilling til om vilkåret må anses vedtatt av klager.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtaket er fattet under den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.