

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon.

### Dato

22.01.2019

### Saksnummer

2018-03090

### Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen "St. Petersburg og Moskva med Steinfeld" for to personer i perioden 07.09.2018 - 14.09.2018. Totalpris kr. 55.900.

Klager har anført at en av attraksjonene, som ble brukt aktivt i markedsføringen ett år før reisen 7. -14. september 2018, var at det inngikk en forestilling på Bolsjojteatret i Moskva. Så sent som 28.08.2018 fikk klager en e-post hvor Fotefar Temareiser informerte om at teateret ikke hadde startet for sesongen og at de istedenfor hadde kjøpt billetter på The Great Moscow Circus. Klager ønsket ikke sirkusforestilling.

Klager mener at kanselleringen av forestilling på Bolsjoj må ansees som et kontraktsbrudd Da kanselleringen ble foretatt kort tid før avreise, forlangte klager å få et annet tilbud enn sirkus. Klager foreslo tre alternativer. Ett av alternativene ble imøtekommet, nemlig forestilling på Tsjaikovsky Concert Hall. Fotefar Temareiser opplyser at dette kostet 4000 rubler per billett. Klager klarte derimot å skaffe seg billett til forestilling på Bolsjoj på egen hånd. Denne billetten var ikke blant de dyreste. Den var på balkong og kostet 11.000 rubler per billett.

Klager krever å få differensen mellom 2 billetter på Bolsjoj til 22.000 rubler og 2 billetter på Tsjaikovsky Concert Hall til 8.000 rubler refundert, totalt 14.000 rubler.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turene til St. Petersburg og Moskva er turer Fotefar Temareiser har 2 - 3 ganger i året siden 2014.

Fotefar anfører at det ikke er mulig å ha alle detaljene klare 1 år i forveien når de publiserer sine turer. Det er derfor de tar forbehold om endringer, noe som fremgår helt øverst i hvert eneste dagsprogram. De årene de har hatt reiser til Russland, har de alltid klart å få tak i billetter på Bolshoi-teateret. I år var derimot premieren uvanlig sen.

Fotefar Temareiser anfører at det på klagers deltakerbevis fremgår "billett til konsert, ballett eller liknande". Bolsjoj er ikke nevnt.

Videre viser Fotefar til dagsprogrammet der de tar forbehold om endringer. Bolsjoj-forestillingen er ikke markedsført som en vesentlig del av turen, og er ikke nevnt i hverken annonsering eller i ingressen på reisen der høydepunktene på turen fremgår. På denne turen vektlegger de foredragene og guidingen til Hans-Wilhelm Steinfeld om Russlands historie, politikk og folkeliv.

Fotefar Temareiser innrømmer at de meldingen til deltakerne den 28.08. burde ha presisert at Bolsjojteateret ikke var åpent for grupper. Fotefar var ikke informert om at det var mulig å få kjøpt høyt prisede billetter for enkeltpersoner. Deres hovedoppgave var å tilby et alternativ for hele gruppen, ikke spesialtilbud utenfor programmet til enkeltpersoner.

Da det ble klart at klager ikke ønsket sirkus, kjøpte Fotefar billetter til han på forestillingen på Tchaikovsky Concert hall. Her var det satt opp en symfonikonsert som klager aksepterte. Fotefar betalte 4.000 rubler per billett, i tillegg fikk de ikke refundert sirkusbillettene som var kjøpt til klager, så Fotefar tapte det innbetalte beløp på disse.

Fotefar Temareiser kan ikke se at det foreligger en vesentlig mangel ved turen som skulle kvalifisere til avslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

### **Nemnda bemerker**

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

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen

skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Spørsmålet i saken er om arrangøren ved å ta forbehold om at det kan gjøres mindre endringer i programmet, kan endre kveldsaktiviteten 12. september 2018 fra konsert/ballett eller lignende til en sirkusforestilling uten at dette er i strid med det opplysningsansvaret som påligger en turarrangør.

Det er opplyst at turprospektet blir sendt ut ca. et år i forveien, og at det på dette tidspunkt ikke forelå noe program for Bolsjojteaterets høstsesong. Det er videre opplyst at programmet forelå ca. tre måneder før reisen skulle foretas. Det viste seg at det var premiereforestilling 12. september. Agenten ikke kunne booke inn en gruppe til denne forestillingen og man valgte derfor å bestille en sirkusforestilling. Dette førte til en besparelse for arrangøren fordi en billett til sirkusforestillingen kostet 2.000 rubler, mens en billett til Bolsjojteateret i et vedlagt dokument er opplyst å koste 3.400 rubler. Klageren i denne saken har vedlagt en bankutskrift som viser at han har betalt 22.000 rubler for to billetter.

Som det fremgår ovenfor, visste arrangøren at deltakerne som gruppe ikke kunne tilbys teaterbilletter ca. tre måneder før reisen skulle foretas. Arrangøren valgte imidlertid å vente til 28. august, ca 10 dager før avreise, med å opplyse om at teaterbesøket falt bort.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at en slik endring burde det ha vært opplyst om så snart arrangøren fikk opplysningen fra sin agent. Da kunne den enkelte reisende selv ha forsøkt å booke billetter til premiereforestillingen. Det fremgår at dette lot seg gjøre så sent som dagen før forestillingen.

Nemnda finner videre at forbeholdet om mindre endringer i programmet ikke dekker et tilfelle som det foreliggende hvor teaterbesøket ble erstattet av en sirkusforestilling. Et besøk i Bolsjoj-teateret er fremhevet som et høydepunkt i turbeskrivelsen:

"Vi anbefaler å ta tidleg middag før vi går på forestelling kl. 19.00 på Bolshoi- teateret, som ligg like ved hotellet. Det er ei stor oppleving å kunne sjå ei forestelling her i det som kanskje er eit av verdens vakraste og mest berømte teater".

Nemnda har behandlet en annen sak om samme reise, og anbefalte i den saken at klageren fikk et prisavslag på 10 % av reisens pris.

Nemnda anbefaler etter dette at også denne klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 5.600.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 5.600.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)