

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03430

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, var at det inngikk en forestilling på Bolshoiteatret 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 stolte på informasjonen, men den var ikke korrekt, noe de først fant ut den siste dagen, fredag 14.09.2018. Da de spiste frokost sammen med to fra reisefølget, fortalte de at de hadde vært operaen "Boris Godunov" kvelden før. Klager hadde også ønsket å benytte anledningen til et besøk og kunne ordnet med billetter via hotellet dersom de hadde vært klar over at teatret var åpent. Istedenfor ble de tilbudt en sirkusforestilling. Noe som for klager ikke på noen måte var som et besøk på Bolsjoiteatret.

På deltakerbeviset står det "konsert/ballett eller liknande". Klager mener at når man betaler kr. 27.950 per person for turen, er det ikke innlysende at den inkluderte forestilling ikke kan være på hovedscenen. Klager er interessert i opera og ballett og synes ikke sirkus var et tilfredsstillende alternativ. Klager gikk før sirkusforestillingen var ferdig og opplevde sirkuset som misbruk av verdifull ferietid i Moskva.

Klager krever refundert 10 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Videre viser Fotefar til dagsprogrammet der de tar forbehold om endringer. Bolsjoi-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.

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.

Fotefar Temareiser anser ikke 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 kostet 3.400 rubler. Det er vedlagt kopier av begge 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 Bolsjojteateret 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 anbefaler etter dette at klagerne 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)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)