

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom standard og VIP fotballbilletter.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2023-01669

Tjenesteytere

EVENTSERVICE AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering på Stay Inn Hotel Manchester i perioden 25.04.2023 - 28.04.2023, samt fotballbilletter til kampen Manchester City - Arsenal. Totalpris 16 879 kroner.

Mandag 24.04.2023 kl. 07:48, ca. 15 minutter før avreise til flyplassen mottok klager følgende e-post fra Fotballreiser.no: "Må dessverre informere dere om at vi ikke får VIP billettene fra Manchester City til kampen: Man City - Arsenal kampen da billettene er blitt annullert av Manchester City. Vi har prøvd å få tak i nye billetter, men har ikke lyktes med dette." Klager hadde selv bestilt flybilletter og hotellrom fra 24.04. til 25.04.2023. Pakkereisen med Fotballreiser.no som ble bestilt den 7. september 2022 inkluderte hotellopphold fra 25. til 28.04.2023 og 3 VIP billetter til fotballkampen Manchester City - Arsenal den 26.04.2023.

Fotballreiser nevner videre: «vi hadde løpende kontakt med kunden». Klager skriver at det var klager selv som måtte ringe fotballreiser denne morgenen mandag 24. april etter at de mottok e-posten, og samtalen var svært lite hyggelig. De var 3 personer hadde tatt seg fri fra arbeidet 1 uke, og nå sto de plutselig uten billetter til fotballkampen som var hovedmålet for turen.

Etter mye korrespondanse via mobil/e-post med reisearrangøren fikk klager 3 single billetter, 1 billett mottok de dagen før kampen og 2 billetter kampdagen. Reisefølget måtte dele seg. En person sto på banens kortsiden og de to andre stod spredt på den andre siden. Dette var lite hyggelig, og stor forskjell fra å ha en VIP-billett, hvor de hadde sittet bedre og vært samlet. Klager skriver at det som skulle vært en hyggelig feiring av en 60-års dag, endte nærmest opp som et mareritt.

Den 4. mai skriver klager følgende til reisearrangøren: "Selv om vi aksepterte single billetter var dette ikke en del av den pakken vi bestilte, og vi har derfor retten på vår side til å få refusjon og tilbakebetaling." Videre har klager anført at kamp billettene de fikk utlevert i Manchester kostet £ 18,42 per person. Klager mener at disse billettene ikke kan anses å være det klager hadde bestilt.

Klagers krav: 11 000 kroner som klager mener er differansen mellom standard billetter og VIP billetter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever å få tilbakebetalt differansen mellom standard billett og VIP billetter. Fotballreiser.no har anført at klagen beror på en misforståelse.

Klager bestilte hotell og billetter til fotballkampen for tre personer, fikk et tilbud på dette, betalte det angitte beløp for pakken og fikk levert hotell og fotballbilletter for tre personer. Fotballreiser.no skriver at klager ikke har betalt for VIP billetter. Både av faktura og tur informasjon fremgår det at hun har kjøpt og betalt for er 3 standard billetter.

Klager har verken bestilt eller betalt for VIP-billetter. I de tilfellene der kunden bestiller VIP-billetter, vil det alltid framgå av fakturaen i form av at vi spesifiserer et tillegg for denne typen billetter. Det vil også gå fram av turinformasjonen, der Fotballreiser.no bekrefter at kunden skal ha VIP-billetter. Det er ikke nevnt noe sted, verken i klagers bestilling, Fotballreiser.no sin faktura eller i tur informasjonen at denne fotballpakken skulle inneholde VIP-billetter. Fotballreiser.no har levert det klager har bestilt og betalt for.

Da Fotballreiser.no bestilte billettene fra Manchester City, var det bare VIP-billetter som var tilgjengelig. Prisdifferansen mellom VIP-billetter og standard billett var så liten at de valgte å bestille VIP-billetter for egen kostnad. Klager ble derfor ikke fakturert for et tillegg for VIP-billetter, men ville få disse som en hyggelig overraskelse ved utsendelse av billettene. Begrepet VIP-billetter ble aldri brukt overfor klager før de måtte orientere klager om at Manchester City hadde kansellert Fotballreiser.no sin bestilling. Fotballreiser.no har handlet billetter hos Manchester City i årevis, uten at det har oppstått problemer som dette tidligere. Det er dypt beklagelig at klubben plutselig og uten forvarsel endrer sine retningslinjer for salg av billetter, slik at billetter Fotballreiser.no har bestilt i god tid plutselig blir kansellert.

Klager hevder at det går fram av meldingen fra Manchester City at fotballreiser.no ikke er autorisert og ikke har tillatelse til å kjøpe/selge fotballbilletter. Fotballreiser.no skriver at det er en uriktig fremstilling av meldingen fra Manchester City. Meldingen fra klubben lyder som følger:

"I am writing to you to inform you that we have cancelled any tickets that you have purchased with Manchester City. We do not work with unauthorised Re-Sellers or travel agents." Fotballreiser.no rammes av denne policy-endringen fordi de er et reisebyrå og betegnelsen "unauthorised Re-Sellers" er følgelig beregnet på andre enn oss. Meldingen sier ingenting om at Fotballreiser.no ikke har tillatelse til å handle med fotballbilletter, slik klager påstår. Klubben meddeler bare at de ikke lenger selger billetter til reisebyråer. Det er svært uheldig både for Fotballreiser.no og for klager at en klubb plutselig kansellerer bestilte billetter.

Etter at situasjonen oppsto, hadde vi løpende kontakt med kunden, både på e-post og telefon. Kunden ble orientert om at Fotballreiser.no ville gjøre sitt ytterste for å skaffe andre billetter, men at disse kunne komme til å være spredt ulike steder på arenaen. Klager godtok dette tilbudet.

Når det gjelder klagers kommentar til prisen på billettene, skriver Fotballreiser.no at da billettene ble kansellert av Manchester City, måtte de ut i annenhåndsmarkedet for å skaffe klager billetter til kampen. Disse billettene måtte Fotballreiser.no betale GBP 400,- for per billett. Fotballreiser skriver at de har en historie med 100 prosent levering til våre kunder og er svært opptatt av å ikke ødelegge denne statistikken, selv om det skulle innebære en ekstra kostnad for Fotballreiser.no.

Kampen mellom Manchester City og Arsenal var årets desidert mest populære fotballkamp i Premier League, blant annet fordi den ville avgjøre hvem som skulle gå av med seieren i ligaen. Det var nærmest umulig å oppdrive billetter og det er den viktigste årsaken til at Fotballreiser.no bare kunne skaffe single billetter. Klager ble orientert om dette og godtok det, også skriftlig. Ifølge Fotballreiser.no sine kilder hadde Manchester City oversolgt kampen og det er trolig årsaken til at Fotballreiser.no sin bestilling ble kansellert. Det framstår som høyst besynderlig at klager i denne situasjonen har blitt tilbudt å kjøpe billetter direkte fra klubben, uten å benytte denne muligheten.

I tilbudet fra Fotballreiser.no fremgår følgende: "Billettene til kampen blir levert på hotellet i en konvolutt i bestillers navn senest klokken 20.00 kvelden før kamp dersom ikke annet blir avtalt."

Fotballreiser.no skriver at de tidlig i sin kontakt per telefon ga informasjon om at de ville skaffe billetter til kampen fra andre kilder. Fotballreiser.no gjorde oppmerksom på at det kunne bli billetter som ikke var samlet på samme sted og klager godtok det umiddelbart. Dersom klager på dette tidspunktet hadde ønsket å kansellere sin bestilling, ville de ha refundert billett-kostnaden. Klager fikk opplyst at det var en mulighet, men valgte å få billetter og gå på kampen. Prisen som klager oppgir for de billettene hun til slutt fikk, er fullstendig misvisende. Dette var den mest etterspurte kampen i Premier League i 2022/23 og Fotballreiser.no måtte betale GBP 400,- per billett.

Fotballreiser.no anfører at klager har mottatt og brukt billetter som er i samsvar med det hun har bestilt og betalt for.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotballreiser.no/ Eventservice AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering på Stay Inn Hotel Manchester i perioden 25.04.2023 - 28.04.2023, samt fotballbilletter til kampen Manchester City - Arsenal. Totalpris 16 879 kroner.

Klager krever å få tilbakebetalt 11 000 kroner som hun skriver er differansen mellom standard billetter og VIP billetter.

Etter en gjennomgang av saken kan ikke nemnda se at det er sannsynliggjort at avtalen som ble inngått inneholdt 3 stk. VIP billetter. For nemndas del vektlegges skriftlig dokumentasjon på selve bestillingen av reisen hvor det fremkommer at klager har kjøpt 3 standardbilletter. Klager har i den forbindelse vist til en e-post sendt av tjenesteyter 24.04.23 da det ble klart at billettene ikke kunne leveres. I denne e-posten referer tjenesteyter til VIP billetter, men dette er slik nemnda vurderer det, etter avtaleinngåelsen mellom partene da klager bestilte reisen i september 2022. Nemnda mener dog at klager bestilte billetter som en gruppe og hadde en forventning om å sitte sammen på kampen. Etter pakkereiseloven § 20 skal det utmåles et mindre prisavslag da pakkereisen er av noe dårlige kvalitet da reisefølget ikke fikk sitte samlet.

Nemnda anbefaler at det utbetales et prisavslag på 2 700 kroner. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)