

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, subsidiært refusjon av prisen for kampbillettene.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

103/14P

Tjenesteyter

VIA Tours, Moss

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, subsidiært refusjon av prisen for kampbillettene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt og betalt en reise til England med billetter til fotballkamp, Manchester vs Liverpool. Reisen var en konfirmasjonsgave til klagers sønn.

De fikk billettene levert til hotellet, men ved inngang til stadion ble klager fratatt billetten på grunn av mistanke om ulovlig videresalg av billetter. De fikk nye plasser etter hvert, men gikk glipp av alt som skjedde før kampen. De ble også fortalt at de ikke måtte snakke med noen om de nye plassene.

Sønnen hadde gledet seg i over et halvt år til denne turen/kampen, og fikk hele opplevelsen ødelagt. Han var livredd for å bli kastet ut og følte at det som skjedde ikke var lovlig. Han skalv som et aspeløv gjennom hele første omgang.

Klager hadde betalt nesten kr 6.500 for billettene, noe som må være skikkelig overpris. På billettene som ble utlevert sto det 32 £ pr. stk. De valgte å kjøpe hele turen gjennom et reisebyrå for å være sikre på at alt skulle gå riktig for seg.

VIA Tours, Moss har i ettertid ikke tatt noe ansvar i saken, men tilbudt klager kr 950 i kompensasjon ettersom det er dette som er blitt tilbudt fra deres underleverandør av kampbillettene.

Klager krever refusjon av reisens pris, subsidiært refusjon av prisen for kampbillettene.

VIA Tours, Mosshar i det vesentlige anført:

VIA Tours, Moss forstår klagers frustrasjon. De har gjennom sin underleverandør, Event Holiday, innhentet svar i saken.

Billettleverandøren i England har fastslått at det ikke var noen feil med klagers billetter slik det ble hevdet av personalet ved billettkontoret på Old Trafford stadion. Denne type billetter

har vært benyttet under hele Premier League sesongen uten problemer. Det er dessverre ikke mulig å fastslå med sikkerhet hva som kan ha vært årsaken til at billettene ikke fungerte i dette tilfellet. Klager fikk nye billetter på stedet og ble fulgt inn på stadion for sikkerhets skyld slik at det ikke skulle oppstå nye problemer.

Underleverandøren beklager hendelsen og har tilbudt en refusjon på 15 % av prisen for kampbillettene. Beløpet er etter klagers ønske ikke utbetalt ennå, da han ønsker et vedtak fra Reklamasjonsnemnda for pakkereiser først.

VIA Tours, Moss finner ikke grunnlag for refusjon utover det som er tilbudt av deres underleverandør.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klageren kjøpte en fotballtur til Manchester for å se en kamp på Old Trafford sammen med sin sønn. Turen var en konfirmasjonsgave. De ankom stadion i god tid for å oppleve stemningen før kampen, men opplevde i stedet å bli fratatt billettene fordi de ikke fungerte i billettsperren, muligens fordi de var solgt gjennom en uoffisiell kilde til en pris som var ca. 10 ganger høyere enn lovlig pris. En pris på 32 pund sto angitt på de billettene de etter en del om og men fikk kjøpt i stedet for sine egne.

De fikk samtidig med et skriv som opplyste at billettene var solgt gjennom en uoffisiell kilde til en oppblåst pris. Billettene var derfor ikke gyldige.

Event Holidays, som har levert billettene, forklarer overprisen med at billettene passerer gjennom flere forskjellige ledd, som alle legger på sin fortjeneste.

Klager er tilbudt kr 950,- som kompensasjon.

Reklamasjonsnemnda finner at det solgte produktet lider av en mangel og finner det svært beklagelig og betenkelig at det som må karakteriseres som ulovlige billetter blir solgt til grov overpris til intetanende kunder i Norge. I dette tilfellet fikk klageren etter en del om og men kjøpe nye billetter, men med beskjed om at han hadde opptrådt ulovlig. Far og sønn kom ikke inn på stadion før til første omgang og gikk glipp av stemningen før kampen. Etter klagerens beskrivelse legger nemnda til grunn at sønnen var så engstelig for at det de gjorde var ulovlig at han ikke hadde noen glede av å se kampen. Han hadde gledet seg et halvt år til turen, men opplevde at turen ble ødelagt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av klageren bør få refundert det han betalte for billettene. Billettene han kjøpte gjennom VIA Tours, Moss var ikke gyldige og ble konfiskert i billettsperren på Old Trafford fordi det var betalt grov overpris og salget hadde foregått gjennom en uautorisert kilde. Dette fremgår av et brev underskrevet av Sam Kelleher, Ticket Operations Manager, Manchester United Football Club Limited. Brevet er vedlagt saken. Fordi

transaksjonen er ulovlig, oppfordrer Kelleher klageren om å kontakte sin bank for å forsøke å få pengene tilbake.

Klageren måtte betale for nye billetter for å komme inn på stadion.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør få refundert det han betalte for ugyldige billetter til en fotballkamp på Old Trafford Stadium, nemlig kr 6.456.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.