

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil markedsføring av reisen.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03289

Tjenesteytere

ReiseExperten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise med buss for fire personer "Toscana - San Gimignano/ Andrea Bocelli Konsert" i perioden 25.07.2018 - 31.07.2018. Totalpris kr. 70.760.

Klager kjøpte reisen med Bocellikonsert som hovedattraksjon, men fikk levert en operaforestilling med Andrea Bocelli. Reisen var ikke i samsvar med beskrivelsen og klager skriver at skuffelsen var ubeskrivelig.

For klageren er det uforståelig at ReiseExperten ikke visste om dette på forhånd og først fikk vite om det bare to dager før avreise. Andre reisearrangører solgte reiser til det samme arrangementet og brukte benevnelsen "opera".

Klager reagerer på tilsvaret fra ReiseExperten. Klager forstår at det er Andrea Bocelli som selv velger hva slags forestilling som blir satt opp, men ReiseExperten burde opplyst at de ikke var klar over hvilken type forestilling som skulle settes opp slik at kundene var klar over dette ved bestilling av reisen.

Klager krever kostnadene for 4 billetter til Andrea Bocelli opera (konsert) som kostet 224 euro per billett, totalt 896 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

ReiseExperten anfører at billettene ble bestilt gjennom deres agent høsten 2017 før de visste hva som ble oppført. ReiseExperten skriver videre "Det er normalt som regel en konsert med gjesteartister og det er Andrea Bocelli som selv bestemmer hva som settes opp".

I dette tilfellet fikk ikke ReiseExperten programmet fra sin agent før noen dager før og oppdaget da at det var en operaforestilling og ikke en konsert.

ReiseExperten er ikke ansvarlig for det musikalske innholdet og hva Andrea Bocelli velger å fremføre.

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.

Saken gjelder spørsmålet om det er gitt misvisende opplysninger i det programmet som lå til grunn for bestilling av reisen. Det er opplyst i programmet at turen inkluderte en konsert med Andrea Bocelli. Det som ble levert var en operaforestilling - operaen Andrea Chenier - med sangeren Andrea Bocelli.

Nemnda har gjennomgått dokumentene. Det fremgår av arrangørens redegjørelse at billettene kjøpes på et tidspunkt før programmet for konserten er offentliggjort. Det fremgår imidlertid også at man året før arrangerte en tur til den samme begivenheten, hvor innholdet var en kombinert konsert/opera, og at arrangøren da fikk tilbakemelding fra enkelte skuffede gjester fordi konsertprogrammet ikke hadde det innholdet de forventet.

Arrangøren stiller spørsmål ved hvor detaljerte opplysninger som bør gis for å overholde opplysningsplikten man har etter loven.

Nemnda bemerker at når arrangøren også tidligere har hatt erfaring med skuffede gjester når arrangementet inneholdt opera, burde man tatt konsekvensen av dette og tatt med en setning i programmet om at man ikke visste detaljene i årets program, men at det ville bestå av en konsert/opera uten at arrangøren visste hvordan disse elementene var vektlagt. Når dette ikke er gjort finner nemnda at det er svikt i informasjonsmaterialet kundene hadde å forhold seg til, jfr. pakkereiseloven § 3-2. Det er et krav om at opplysningsgrunnlaget er korrekt, lojalt og fullstendig. Nemnda legger til grunn at det ikke er tilfelle i saken. Det som er levert lider følgelig av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Klageren har krevd billettprisen til operaforestillingen refundert for fire personer. Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at prisavslaget bør knyttes opp mot billettprisen, spesielt ettersom det fremgår at man overvar operaen.

Nemnda har i andre, tilsvarende saker anbefalt at det gis et prisavslag på 20 % av reises pris, som for fire personer var kr. 70.760. Avrundet utgjør prisavslaget kr. 14.150.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20 % av reises pris, avrundet til kr. 14.150.

Nemndas representanter

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