

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av tilgodehavende etter en kansellert reise i mars 2012. Reisen ble kansellert på grunn av endret kampdato.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

307/14P

### Tjenesteyter

Eventservice AS, Fotballreiserno

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av tilgodehavende etter en kansellert reise i mars 2012. Reisen ble kansellert på grunn av endret kampdato.

### Klager har i det vesentlige anført:

Tre svogere og 4 sønner bestilte en fotballreise med hotell, tog tur/retur London - Manchester og kampbilletter i Manchester. Kampdagen ble flyttet fra lørdag til mandag og det lot seg ikke gjøre å endre reiseplanene på grunn av militærtjeneste, eksamener, giftemål osv. for klagers sønner. Da klager heller ikke klarte å organisere seg høsten 2012 eller våren 2013, fant de ut at det var best å få tilbakebetalt det de hadde innbetalt til Fotballreiser.no.

Klager skriver at han utallige ganger har forsøkt å komme i kontakt med rette vedkommende for å få tilbakebetalt sitt tilgodehavende, men at de ikke får noen seriøs tilbakemelding på sin henvendelse. Klager har purret på Fotballreiser.no blant annet 29. august 2013 og 9. desember 2013. Fotballreiser.no besvarte purringene først den 7. november 2014.

Klager presiserer at de aldri har mottatt Reisebestemmelser fra Fotballreiser.no.

### Fotballreiser.no har i det vesentlige anført:

Den 24. januar 2012 informerte Fotballreiser.no klager om at kampen mellom Manchester United og Fulham var flyttet fra lørdag 24. mars 2012 til mandag 26. mars 2012. Klager ble forespurt om han ønsket ekstra overnatting, eller flytte alle dager (f.eks. fra lørdag til tirsdag).

Klager besvarte henvendelsen den 30. januar 2012. Tre familier skulle reise sammen på kampen og alle får ikke dette til når kampen er flyttet på grunn av eksamener den uken kampen nå skal gå. De vurderer å utsette dette til høsten 2012 og spør om det går greit og om de kan ha det innbetalte beløpet til gode til høsten 2012.

Fotballreiser.no svarer klager den 1. februar 2012 og bekrefter at de kan ha beløpet til gode til høsten.

Den 7. november 2014 skriver Fotballreiser.no en e-post til klager og viser til saken fra 2012 der klager ikke kunne reise. Fotballreiser.no ble, sammen med sin engelske agent, enige om at klager kunne endre til en senere tur samme sesong, altså høsten 2012.

Fotballreiser.no fikk aldri noen ny bestilling fra klager for høsten 2012 og beklager at tilbudet for lengst er utgått. Fotballreiser.no fikk ingen refusjon fra England verken på hotell eller kampbilletter. Videre henviser de til at det ved slike til gode situasjoner er opp til kundene å passe på at frister overholdes. De viser også til at det ved en rekke ganger er slått fast at der hvor kundene oversitter fristene på f.eks. tilgodelapper og gavekort, så opphører kundens rettigheter.

Fotballreiser.no mener at både agenten og arrangøren strakk seg mye lengre enn de plikter da de gikk med på at klager kunne bytte til et senere valgt arrangement samme sesong.

Fotballreiser.no beklager at klager ikke benyttet seg av tilbudet, men kan dessverre ikke gjøre noe med dette i 2014. Avslutningsvis vises til deres Reisebestemmelser som ble godtatt ved bestilling og som er juridisk bindende for partene.

Den 11. november 2014 skriver Fotballreiser følgende til klager:

«Du foreslo selv at dere skulle få anledning til å benytte pakken seinere samme år. Dette var ikke en rettighet du hadde verken etter våre Reisebestemmelser, Kjøpsloven eller Pakkereiseloven. Både vår agent og vi strakk oss mye lenger enn det vi plikter og det dere kunne forvente, da vi gikk med på dette.»

Fotballreiser.no beklager at klager ikke fant å kunne benytte pakken innen den fristen klager selv hadde foreslått og som Fotballreiser.no hadde imøtekommet. At klager etter fristens utløp skal ha gjort flere henvendelser for å finne et nytt tredje reisealternativ, endrer ikke faktum i saken. Videre ser Fotballreiser.no det slik at klager etter forslag fra klager selv, fikk et slags gavekort med en tidsfrist som klager aldri benyttet seg av.

Ved bestilling bekrefter alle kunder at de har lest og godtatt Fotballreiser.no sine Reisebestemmelser. Dette er på samme måte som andre arrangører gjør ved reisebestillinger og som er godkjent fremgangsmåte.

Den 11. desember 2014 ber Fotballreiser.no nemnda om å avvise saken da dette dreier seg om en bestilling og en avtalt reise i året 2012. Det minnes om at reklamasjonsfristen er 4 uker - noe kunden har godtatt ved å akseptere vilkårene på nettsidene. Samme dag informerer sekretariatet i Pakkereisenemnda om at saken ikke kan avvises. Klagefristen over en foretatt reise er 4 uker etter hjemkomst. I denne saken har klager ikke reist, og innsendte saksdokumenter viser at det har vært mailkorrespondanse og uenighet mellom partene helt frem til siste e-post av 7. november 2014. I tillegg har klager fremsatt påstand om at han ikke har fått svar fra Fotballreiser.no og at det har vært vanskelig å komme i kontakt med reisearrangøren.

Fotballreiser.no kan ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av reisens pris.

**Nemnda bemerker:**

Lov om pakkereiser gjelder også for fotballreiser, jfr. pakkereiseloven § 2-1 første ledd. Loven er ufravikelig med mindre annet er angitt, når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden jfr. § 1-2. Bestemmelsen innebærer at turarrangøren ikke til skade for kunden kan operere med vilkår som strider mot bestemmelsene i loven.

Pakkereisenemnda legger følgende saksforhold til grunn:

Klageren rettet en forespørsel til arrangøren den 9. november 2011 om billetter til en fotballkamp mellom Manchester United og Fulham som skulle spilles lørdag 24. mars 2012. Arrangøren betegner i mail av 10. november forespørselen som en bestilling. Ved mail av samme dato fremgår navn på deltakerne. Det tas følgende forbehold. «Greit at dere setter dette opp som en bestilling slik at vi kan få et prisbilde på hva dette kommer på, men forventer da 14 dagers avbestillingsrett uten omkostninger for oss!» Turen blir betalt med kr 25.529 den 24. november 2011. 24. januar 2012 opplyser arrangøren i mail at kampen er flyttet fra lørdag 24. mars til mandag 26. mars 2012.

Klageren svarer i mail den 30. januar 2012 at deltakerne på turen ikke kan reise når kampen går på en mandag. Han forespør om innbetalt beløp kan stå som tilgodehavende til høsten. Han får bekreftelse på at det er i orden ved mail den 1. februar 2012.

Turen lar seg ikke avvike, og senere forsøk på å få arrangøren i tale lykkes ikke, blant annet fordi den ansvarlige etter sigende skal ha foreldrepermisjon og ellers ikke besvarer mail eller telefoner. Siste mail fra klageren er datert 3. november 2014.

Den 7. november 2014 besvarer arrangøren henvendelsene, og avslår å tilbakebetale beløpet, i det han hevder at tidligere tilbud for lengst er utgått og at kundens rettigheter har opphørt.

Pakkereisenemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6 kan turarrangøren på nærmere spesifiserte vilkår endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse.

Vilkårene er utformet i henhold til Lov om pakkereiser og forskrifter til loven gitt av Barne- og Familiedepartementet i medhold av loven § 10-6. Vilkårene supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene.

Av punkt 6.3 fremgår:

«Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/ spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelsene eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen ... .».

Slik nemnda forstår saken, ble turen ikke avvirket fordi kampdatoen ble flyttet av kamparrangøren. Dette er en situasjon arrangøren av fotballreisen ikke kan lastes for. At de reisende ikke kan flytte en reise fra en helg til en virkedag er heller ikke noe de kan lastes for. Det kan vanskelig forventes at en slik endring skal passe for syv yrkesaktive personer. Reisen

lider etter endringen, etter nemndas syn, av vesentlige mangler for kunden, og kunden har rett til å heve kjøpet.

Innholdet i reisen er endret i og med flytting av kampdato. Arrangøren er da pliktig til å opplyse kunden om at han har rett til å heve kjøpet. Det er ikke gjort i dette tilfellet. Kunden, som må forutsettes ikke å ha vært klar over sine rettigheter, anmodet isteden om å få utsette turen til høsten 2012, noe som det ble gitt samtykke til fra arrangørens side, jfr. gjennomgangen ovenfor.

Slik nemnda ser saken, må det innbetalte beløpet ha stått på konto hos turarrangøren på det tidspunktet kampdatoen ble endret. Man er ikke forpliktet til å betale for billetter til en kamp hvor kampdatoen blir endret av kamparrangøren, og ut fra samtykket til utsettelse av turen til høsten 2012 legger nemnda til grunn at hotellet heller ikke var forhåndsbetalt.

Det som antas å være situasjonen, er at beløpet står som en fordring på arrangøren i dennes regnskap. Kravet er ikke foreldet i og med at tvisten er bragt inn for en klage- eller reklamasjonsnemnd, jfr. foreldelsesloven § 16 annet ledd litra a). Fordringshaver bør derfor snarest få det innbetalte beløpet utbetalt til sin konto.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det innbetalte beløpet på kr 25.529 utbetales til klageren. Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tøngedalen Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*