

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da klager bestilte en konsert av Andrea Bocelli, men fikk levert operaforestillingen Turandot.

### Dato

05.10.2016

### Saksnummer

229/15P

### Tjenesteyter

TravelMaker AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da klager bestilte en konsert av Andrea Bocelli, men fikk levert operaforestillingen Turandot.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og sin kone til Pisa med Andrea Bocelli konsert i Toscana i perioden 01.08.15 - 04.08.15.

Klager bestilte en konsert av Andrea Bocelli, men fikk levert operaforestillingen Turandot. Hadde klager vært klar over at dette var en opera i 3 akter, ville han ikke kjøpt reisen. Dette vare en julepresang til klagers kone, som har vært på flere konserter med Bocelli i Oslo/Scandinavia.

I mangel av utfyllende opplysninger om konserten tolket klager det som de vanlige konsertene som Andrea Bocelli har fremført både i Norge og i hjemlandet og som har vært vist på TV. Altså et bredt repertoar med noe for enhver smak.

Den 05.07.15 fikk klager tilsendt informasjon om programmet i Italia der det fremgikk noe om operaforestillingen Turandot. På det tidspunktet var det ifølge TravelMakers egne regler for sent å avbestille. Ved telefonisk henvendelse til selskapet bekreftes det igjen at det er en konsert, og at de ikke kjente så godt til repertoaret.

Ifølge eksperter klager har snakket med er Turandot operaen en meget avansert asiatisk operaforestilling i 3 akter. Hvilket forklarer hvorfor halvparten av klagers reisefeller i bussen forsvant etter 1. akt.

Når TravelMaker argumenterer med hva klager har skrevet emnefeltet, virker det som om man har gått tom for argumenter. Det var skrevet for å skille mellom alle de forskjellige tilbudene Travelmaker har/hadde.

At klager purret på navnet på hotellet var innlysende all den stund det var rot frem og tilbake, og klager ikke fikk beskjed om hotellet før de var i bussen fra flyplassen. Siden TravelMaker insisterer på at klager ikke gjorde henvendelser, regner klager med at de har logg som viser henvendelsene som ble gjort til selskapet.

Konserten og innholdet var kjent nesten ett år i forveien. Dette har klager selv sjekket i ettertid fra Italia. Informasjonen som ble sendt ut fra TravelMaker om at det er operaen Turandot som skal fremføres, ble sendt ut etter at avbestillingsfristen hadde utløpt. Dette kunne vært opplyst allerede ved annonseringen av konserten. I løpet av telefonsamtalen etter at avbestillingsfrisen var utløpt ble det insistert på at det fortsatt var en konsert.

På formiddagen etter operaforestillingen ga klager beskjed om at dette ikke var det de hadde bestilt, og selv da, etter at det var kjent at det var billetter ledig til konserten dagen etter fra arrangøren side, ble det ikke tatt skritt for å avhjelpe klagers reklamasjon. En flaske prosecco på rommet og en invitasjon til påfølgende konsert ville løst hele saken.

De fleste deltakerne gikk etter første akt, ikke fordi den meget avanserte operaen Turandot ikke var bra for operaelskere, men nettopp fordi de fleste antok at det var en normal Bocelli konsert de alle skulle få se/høre og som klager faktisk tror TravelMaker også i en periode trodde.

Klager krever et prisavslag på kr 22.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **TravelMaker har i det vesentlige anført:**

Klage på operatur til Toscana.

Generell info om turen.

Hvert år arrangerer Andrea Bocelli en konsert i sin hjemby Lajatico i Toscana. TravelMakers tur var satt opp 1. - 4. august 2015. Det var meget stor interesse for turen, som ble utsolgt i løpet av få dager. For å imøtekomme alle kundehenvendelser, ga TravelMaker tilbud om å utvide oppholdet med en ekstra natt, da flyet hjem 04.08. var fullt. Klager valgte denne løsningen. Totalt hadde TravelMaker ca. 300 deltagere på turen.

Først etter at TravelMakers tur og selve konserten var utsolgt, valgte Bocelli å sette opp en ekstrakonsert 04.08. Ifølge TravelMakers hadde de ikke planlagt å arrangere tur til denne konserten. De fleste av TravelMakers kunder reiste også hjem 04.08.

Følgende var inkludert i turprisen:

Klagen går ut på at klager mener at forestillingen ikke var i samsvar med det han bestilte. Han hevder han bestilte det han overfor TravelMaker har kalt en «smørkonsert» med Andrea Bocelli, mens det som ble fremført var konsertversjonen av operaen «Turandot» av Giacomo Puccini.

Klager skrev til TravelMaker 06.08.2015 og krevde å få refundert hele turprisen for seg selv og sitt reisefølge, til sammen kr 22.000. TravelMaker har avvist kravet med følgende begrunnelse:

Turen ble markedsført i desember 2014 under TravelMakers merkenavn Operaturer.no og dette fremgår hele 5 ganger på den aktuelle nettsiden, der turen ble markedsført. Øverst på

nettsiden står det at «Dette er en unik mulighet til å oppleve en av verdens mest berømte operasangere i sin egen hjemby». På utsendte fakturaer står det også oppgitt «Operatur til Toscana».

TravelMaker har aldri gitt noe som helst informasjon om eller inntrykk av at Andrea Bocelli skulle holde en konsert med populærmusikk, slik som klager påstår han har bestilt. Da klager selv meldte seg på turen via e-post, skrev han tvert imot selv «OPERATUR ANDREA BOCELLI» i emnefeltet i e-posten.

Andrea Bocelli er en av verdens mest berømte operasangere, som også synger populærmusikk. Ved denne konserten valgte han å fremføre konsertversjonen av Puccinis «Turandot». At en verdenskjent operasanger velger å synge opera og ikke populærmusikk, mener TravelMaker ikke kan betraktes som en mangel.

Det var for øvrig ikke en tradisjonell operaforestilling som ble fremført, men altså en konsertversjon av «Turandot». «Turandot» er skrevet av Giacomo Puccini - en av Italias mest berømte komponister, og inneholder blant annet den kjente arien «Nessun Dorma». Dette er altså ikke - som klager hevder - en «meget avansert asiatisk operaforestilling», selv om handlingen i stykket er lagt til Kina.

I begynnelsen av juli sendte TravelMaker ut detaljert programinformasjon for alle reisende. I denne informasjonen omtales det i detalj om at det er konsertversjonen av «Turandot» som skal fremføres, inkludert omtale av selve handlingen, at det er 3 akter m v.

Som klager selv bekrefter, mottok han denne informasjonen. Dersom han mente dette ikke var i samsvar med det han hadde bestilt eller dersom han ikke ønsket å reise på turen, burde han ha meldt fra til TravelMaker umiddelbart. Hvis han hadde kontaktet TravelMaker, ville de ha gjort sitt ytterste for å finne en god løsning for ham og hans reisefølge. TravelMaker hadde blant annet folk som sto på venteliste på turen som kunne ha overtatt plassene. I tillegg var det tilgjengelige billetter til ekstraforestillingen 04.08. Det hadde ikke vært noe problem for å skaffe kunden billetter til denne konserten, der populærmusikk sto på programmet. Det hadde altså vært fullt mulig for TravelMaker hjelpe klager med å finne gode løsninger, dersom han hadde meldt fra i tide. Siden han ikke meldte fra, var TravelMaker heller ikke kjent med at han var misfornøyd.

Klager skriver til nemnda at han kontaktet TravelMaker etter at han mottok nevnte informasjon. Uten at han skriver det direkte, kan det oppfattes som om han da klagde på turens innhold. Dette gjorde han ikke. Det som er tilfellet, er at klager sendte TravelMaker en e-post 08.07.2015 der han spør om navn på hotellet som han allerede har fått informasjon om tidligere. Han nevner imidlertid ingen ting om at han er misfornøyd med noe og stiller heller ikke noen spørsmål om konserten. Til tross for at han altså er fullt kjent med innholdet på konserten, velger han å ikke ta dette opp med TravelMaker, men velger i stedet å reise på turen sammen med sitt reisefølge og ta del i alle aktivitetene på turen uten å si fra om noe som helst før dagen etter konserten.

Først ettermiddagen etter konserten nevnte klager for en av våre reiseledere at han var skuffet over det musikalske innholdet på forestillingen og at han hadde forventet

populærmusikk. Han ba ikke om å få delta på ekstrakonserten eller at TravelMaker skulle gjøre noe for ham.

#### Ekstrakonsert 04.08:

Klager skriver i sin klage om Andrea Bocellis ekstrakonsert 4.8. og vi vil her kommentere dette. Under selve turen spurte enkelte kunder oss om det var mulig å få kjøpt billetter til ekstraforestillingen 04.08. Da det fremdeles var tilgjengelige billetter igjen til denne konserten, informerte TravelMaker på alle bussene 03.08. at dersom noen var interessert i å gå på ekstrakonserten 04.08, kunne de sjekke mulighetene for å ordne dette. 14 kunder meldte sin interesse og TravelMaker ordnet med billetter og transport til disse, noe de selvsagt betalte ekstra for. Klager meldte ikke sin interesse for å være med på denne ekstrakonserten.

I sin klage til nemnda skriver klager at han hadde forventet at TravelMaker skulle gi ham billetter til ekstrakonserten + en flaske prosecco. Dersom han ønsket å delta på konsert nr. 2, er TravelMaker overrasket over at han ikke ga beskjed om dette, slik at han kunne deltatt på denne, slik 14 andre gjester gjorde, da TravelMaker informerte om denne muligheten.

#### Andre forhold:

Klager tar også opp flere momenter i sin klage til Pakkereisenemnda «for å illustrere selskapets lite seriøse håndtering av reisen», som han skriver. TravelMaker understreker at dette er forhold klager aldri tok opp med TravelMaker, hverken muntlig eller skriftlig under turen eller etterpå. TravelMaker vil uansett avvise disse påstandene med følgende begrunnelse:

#### Hotell:

Klager ble informert om hvilket hotell han skulle bo på i mars og dette ble det på nytt informert om ca. 4 uker før turen. Dette hotellet var også det hotellet han faktisk bodde på, så det han skriver om at han på bussen fikk beskjed om at han skulle bo på et annet hotell enn det som tidligere var informert om, stemmer ikke.

#### Busser:

Det var ca. 145 gjester som bodde på det samme hotellet, så TravelMaker brukte flere busser under turen. TravelMaker har ikke fått noen henvendelser fra andre kunder om at dette skapte usikkerhet og frustrasjon blant. Ingen av de ca. 300 gjestene de hadde med på turen - heller ikke klageren - har tatt opp dette med TravelMaker, hverken under turen eller etterpå.

#### Hotellets standard:

Han klager også til nemnda på standarden på hotellet. Både administrerende direktør og 2 andre reiseledere fra TravelMaker bodde på samme hotell som klageren, og stiller seg helt uforstående til hans påstander om hotellets standard. De bodde på Gran Hotel Duomo, et 4\* hotell meget sentralt beliggende i en gågate rett ved det skjeve tårnet i Pisa. Igjen må TravelMaker informere om at ingen av de 145 gjestene som bodde på dette hotellet, faktisk ingen av de totalt 300 reisende på turen, har klagd på hotellet, hverken under turen eller etterpå.

På denne turen hadde Operaturer.no/TravelMaker med 7 norske reiseledere. I tillegg til selve konserten, var de sammen med og tilgjengelige for kundene under hele turen; ved ankomst på flyplassen, på buss til hotellet, ved innsjekk, velkomstmiddag, frokoster, utdeling

av billetter, byvandring i Pisa og Lucca, vingårdsbesøk, samt diverse busstransporter. TravelMaker i hadde tett og god dialog med kundene underveis og assisterte alle som hadde behov for dette.

Klager har hatt rikelig med anledning til å ta opp ev. forhold han ikke var fornøyd med både før og i løpet av turen, noe han altså ikke har gjort, før han dagen etter konserten uttrykte sin misnøye med det musikalske innholdet på forestillingen. Andre forhold har han aldri tatt opp i det hele tatt.

TravelMaker konklusjon er at det ikke foreligger noe grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra TravelMaker.

### **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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Det klageren hovedsakelig er misfornøyd med, er at en fremføring av Andrea Bocelli ikke var en fremføring av populærmusikk, men av operamusikk.

Nemnda har gjennomgått det tilsendte materialet, som etter nemndas vurdering ikke er misvisende. Turen er benevnt «konsert/operatur». Allerede i første mail datert 8. januar 2015 opplyses det at faktura for depositum for «operaturen til Toscana» er vedlagt. Arrangøren er benevnt Operaturer.no/TravelMaker. Det er opplyst at det som ble fremført, var en konsertversjon av operaen Turandot. Nemnda kan ikke se at dette kan karakteriseres som en mangel. Klageren fikk oppleve sangeren i en eksklusiv forestilling i hans fødeby Lajatico. Konserten fant sted på en kjent utescene. Det er videre opplyst at fordi den første konserten var utsolgt, ble det på relativt kort varsel satt opp nok en konsert, som klageren kunne ha kjøpt billetter til hvis han hadde ønsket det. Så vidt nemnda kan se av dokumentene, har flere i hans reisefølge benyttet seg av den muligheten.

Så vidt nemnda kan se av de tilsendte papirer, fremgår det av mail datert 3. mars 2015 hvilket hotell klageren skulle bo på. Det er også medsendt en link til hotellets hjemmeside.

Når det gjelder det tildelte hotellrommet, er det, etter det som er opplyst, ikke fremsatt noen klage over dette på stedet. I et slikt tilfelle når man i all hovedsak ikke frem med en klage i ettertid. Nemnda kan ikke se at saken ligger slik an at det er grunnlag for å fravike denne praksis i dette tilfellet.

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.*