

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kr 1.000 på grunn av feil pris ved bestilling av reise.

Dato

..

Saksnummer

71/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kr. 1.000 på grunn av feil pris ved bestilling av reise.

Klager har i det vesentlig anført:

Den 29.12.13 bestilte klager en reise til Gran Canaria med avreise den 16.01.14. Prisen var kr. 12.210 for to personer. De bestilte via Vings nettsider, men fikk ikke noen bekreftelse på at bestillingen gikk i orden. Klager ringte Ving neste dag, men de fant ingen bestilling. Klager og hans reisefølge bestemte seg da for å ta samme reise en uke senere med avreise den 23.01 da det ikke var flere plasser igjen den 16.01. De ble så oppringt av Ving som kunne opplyse at den reisen de først hadde bestilt var aktiv og betalt og de beklaget feilen. Klager avtalte med Ving at han skulle ringe dem opp igjen innen to timer med beskjed om hvilken av reisene han ønsket.

De ringte tilbake innen en time og ga beskjed om at de ville ha reisen med avgang den 23.01. Denne reisen var kr 380 dyrere enn uken før, det vil si kr 12.390.

Da billettene kom oppdaget klager at reisen kostet kr 13.390, altså kr 1.000 mer enn hva den kostet på nettet da de ringte Ving. Klager sendt så Ving en e-post om dette. Et vennepar av dem bestilte samme reisen senere samme dag og de fikk den til kr 12.390.

Klager krever prisdifferansen på kr 1.000 refundert.

Ving har i det vesentlige anført:

I reisebransjen opereres det med flytende priser. Det vil si at prisene kan gå opp og ned etter etterspørselen. Det er derfor pris på bestillingsdato som gjelder.

Avgangen den 23.01 var ca. kr 600 dyrere pr. person og prisen på internett er uten busstransport og avbestillingsforsikring.

Ving kan ikke se at det er gjort noe feil med prisen og finner ikke grunnlag for å refundere klager noe.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av det utstedte reisebeviset hva den reisende og arrangøren har inngått avtale om. Det gjelder også pris. Det er prisen på bestillingstidspunktet og i bekreftelse/reisedokument som gjelder.

At prisen for to par som reiser sammen, men som har bestilt reisene på internett uavhengig av hverandre med noen timers mellomrom kan variere, kommer etter det som er opplyst av at reisebransjen opererer med såkalt flytende priser.

På arrangørens nettsider informeres det om dette.

Nemnda kan etter dette ikke se at avtalen mellom arrangør og klager kan settes til side for så vidt gjelder pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke grunnlag i den inngåtte avtale for at kr 1.000 av billettprisen refunderes.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.