

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om å få reisen til den prisen som ble avtalt per telefon.

### Dato

16.01.2017

### Saksnummer

2016-00450

### Tjenesteytere

Stena Line Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 16 personer tur/retur Oslo - Fredrikshavn i perioden 18.11.2016 – 19.11.2016.

Klager krever prisforskjell mellom muntlig avtale per telefon i forhold til skriftlig reisebekreftelse mottatt dagen etter bestilling av reisen med Stena Line.

Klager var i kontakt med Stena Line per. telefon for å bestille et julebord. De fikk et muntlig tilbud fra Stena Lines medarbeider på kr 249 per. person inkludert mat, drikke og lugar. Dagen etter mottok de reisebekreftelsen og da var prisen endret til kr 498 per person.

Klager har vært i kontakt med Stena Line flere ganger, og har fått opplyst at de forbeholder seg retten til å gjøre endringer i pris og feil i brosjyrer/kataloger i deres reisevilkår.

Stena Line mener at det etter deres reisevillår ikke har blitt inngått en bindene avtale om kjøp og leveranse før depositum eller totalt beløp er innbetalt. I dette tilfellet ble prisen endret mellom ordremottaket og reisebekreftelsen ble sendt ut. Klager har derfor kke innbetalt depositum eller betalt reisen. Det ble inngått en muntlig avtale, og det er en avtale som er like bindene som en skriftlig.

Klager skriver videre at Stena Line mente at de kunne gjøre endringer etter forbehold om feiltrykk i brosjyrer og kataloger, men prisen klager fikk bekreftet per telefon var ikke oppgitt via brosjyrer og kataloger. Grunnlaget var ifølge Stena Line at at prisendring kan gjøres inntil 20 dager før avreise ifølge gjeldende regler.

Slik klager tolker pakkereiseloven kan prisen kun forhøyes som følge av transportomkostninger, herunder brennstoffpriser, skatter, avgifter eller gebyrer for visse tjenesteytelser, så som lufthavns-, landings- eller startavgifter, eller valutakurser som er anvendt ved beregningen av prisen for den aktuelle pakkereise. I følge denne lovteksten mener klager at bakgrunn for prisøkningen ikke skyldes punkter ovenfor, da det er en ansatt hos Stena Line som har opplyst om prisen.

Klager krever å få reisen å få reisen til kr. 249 per person som ble avtalt per telefon.

Det vises for øvrig til brev fra klager

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Kr. 249 inneholder reise med lugar tur og retur og ingen bespisning. Skulle prisen ha inkludert bespisning ville dette ha fremgått klart og tydelig dersom dette hadde vært inkludert.

Kr 498 inneholder en reise med lugar tur/retur i en 2-sengs innvendig lugar når 2 personer deler denne, samt en stor Julebuffe som også inkluderer drikke til maten.

Spesifisert betyr dette for Grupper fra 10 personer og opp til 19 personer:

- Kr 249 = reise T/R med en 2-sengs innvendig lugar for 2 personer.
- Kr 498 = reise T/R med en 2-sengs innvendig lugar for 2 personer, samt Julebuffe med drikke inkludert.

Dersom klager skulle ha forhåndsbestilt julebuffe per person i samme lugar kategori som en gruppe med inntil 19 personer, ville dette ha kostet kr 249 + 399 = kr 648 per person for samme reise med Julebuffe. Gruppen har da fått Stena Lines laveste pris for reisen hvor det i tillegg er bestilt Julebuffe med drikke til maten som gjør at prisen øker fra kr 249 til kr 498 per person.

Stena Line tar forbehold om trykkfeil eller andre uforutsette utgifter som måtte komme på hvor innvirkningen ikke lar seg styre utenom, men i dette tilfellet kan Stena Line ikke se at noe er feil i forhold til de priser som er avtalt og fastsatt.

Stena Line kan heller ikke se at dette er en endring av de faktiske avtaler som ligger til grunn da Julebuffe er en tilleggs bestilling utover den ordinære bestilte reisen med lugar tur/retur.

Gruppen reiste ut 18. november 2016 og har betalt kr. 6.573 for 13 reisende. Bestillingen er ikke regulert til den prisen som Stena Line har akseptert per brev, kr. 249 per person. Klager har betalt kr 498 per person, samt et tillegg på kr 99 for de som ønsket singellugar.

Stena Line har, i dette spesielle tilfellet, tilbudt selve reisen med lugar tur og retur som kompensasjon, slik at klager kun betaler for bespisningen av Julebuffe om bord, kr. 249 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Stena Line.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En muntlig avtale er like bindende for den som avgir et løfte som en skriftlig avtale er, under forutsetning av at man kan føre bevis for avtalens innhold. I denne saken er det, så vidt nemnda kan forstå, ikke bestridt at klageren fikk et muntlig tilbud av en kundebehandler på kr. 249 som inkluderte reise tur/retur og julebuffe.

Når en pris først er kommunisert til kunden kan den ikke endres ut over i de tilfellene og innen den tidsfrist loven angir, jfr. pakkereiseloven § 4-5. Slik arrangøren tolker regelverket kan kunden ikke stole på opplysninger om pris før arrangøren har registrert at et depositum eller hele reisen er betalt. Det er etter nemndas syn ikke holdbart.

Slik nemnda forstår brev av 8. oktober 2016 stilet til Sekretariatet for Pakkereisenemnda har arrangøren imidlertid tilbudt klageren reisen tur/retur og julebuffe til den prisen klageren opprinnelig fikk oppgitt over telefon. Saken er med dette løst til kundens fordel.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)