

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 24. juni - 8. juli 2011. Tvist om turarrangørs rett til å gå fra avtale.

### Dato

..

### Saksnummer

261/10

### Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Tyrkiareiser AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 2.815

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 24. juni - 8. juli 2011. Tvist om turarrangørs rett til å gå fra avtale.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt i forbindelse med et sjokksalg som Tyrkia-reiser holdt.

Prisen klager fikk opp ved bestilling var kroner 2.815. Klager oppfattet dette som et «Sjokksalg», og at han var heldig som fikk tak i billetter i forbindelse med dette salget. Klager har flere ganger sett restplasser solgt til under kr 1.000 per stk, så han anså kr 2.815 som en fullt mulig tilbudspris. Klager betalte hele reisen og fikk tilsendt billett.

Klager ble oppringt av Tyrkiareiser og gjort oppmerksom på at prisen var feil, og at de ikke vedstår seg avtalen.

Tyrkiareiser har i siste brev opplyst at priseksempler på tilbud lå ute på deres hjemmesider. Klager har i ettertid funnet dette noe lenger ned på siden ved å scrolle seg nedover. Klager så ikke dette ved bestilling. Det var ikke noe som tilsa at det lå priseksempler nede på siden, og klager fant det ikke naturlig å sjekke.

Klager aksepterer ikke ny pris, og vil heller ikke avbestille reisen.

### Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reisen 4. oktober 2010 i forbindelse med åpningen av Tyrkiareisers sommersalg. I den anledning hadde Tyrkiareiser annonser i landets aviser samt informasjon

på nettsidene om årets sommersalg. Med referanse til annonsene, var alle fra-priser omtalt på førstesiden av Tyrkiareisers nettside som man måtte gå via for å bestille.

Den første uken fra og med 4. oktober lå informasjonen om alle priser i anledning åpning av sommersalget lengst oppe på Tyrkiareisers nettside.

Den billigste fra-prisen var oppgitt til kr 2.000 per person for 1 uke.

Dessverre så skjedde det en feil da Tyrkiareiser åpnet sommersalget.

I en kort periode på 12 minutter, fra kl 08.34 til 08.46, viste selve bestillingsbildet kr 0,- for Viking Apart. Klager bestilte to uker i høysesong til kr 0,-.

Tyrkiareiser mener at klager måtte ha skjønt at dette var en feil.

Tyrkiareiser er av den oppfatning at klager enten må avbestille reisen, eller eventuelt beholde reisen og akseptere den korrekte prisen som utgjør kr 20.485, inkludert tillegg for mat på flyet og transport til hotellet.

Tyrkiareiser vil være behjelpelig med å finne et godt alternativ til klagerne.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1 første ledd anses avtalen inngått ved bekreftet bestilling. Det er i utgangspunktet ikke tvilsomt at avtale om en reise til en pris av kr 2.815 er inngått.

Nemnda viser til billetten/bestillingsbekreftelsen.

Reisen ble kjøpt umiddelbart etter at Tyrkiareiser åpnet sommersalget.

Tyrkiareiser hadde forut for salgsåpninger annonsert med «sjokkpriser».

Klager bestilte reise for tre personer i to uker på spesifisert hotell til en totalpris på 2.815. Av prisspesifikasjonen fremgikk at grunnprisen var kr 0.

Dersom klager på bestillingstidspunktet skjønte at prisen berodde på en feil, eller det er grunn til å tro at han skjønte det, er Tyrkiareiser ikke bundet, jf. avtaleloven § 33.

Avtaleloven § 33 lyder:

Selv om en viljeserklæring ellers måtte anses for gyldig, binder den ikke de som har avgitt den, hvis det på grunn av omstendigheter, som forelå da den annen part fikk kunnskap om erklæringen, og som det må antages at han kjente til, ville stride mot redelighet eller god tro å gjøre erklæringen gjeldende.

### **Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.**

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det er mer sannsynlig at klager ikke forstod at det var noen feil ved Tyrkiareiser tilbud enn at han forstod det.**

Flertallet viser til at Tyrkiareiser hadde reklamert med «Sjokkpriser» i forbindelse med åpning av sommersalget. Det er ikke uvanlig at forretningsdrivende i slike situasjoner kommer med svært gunstige tilbud for å tiltrekke seg oppmerksomhet.

Klager fikk her en reise til noe under 1.000 kroner per person.

Etter flertallets vurdering har det i denne sammenheng mindre betydning at det i prisspesifikasjonen var oppgitt grunnpris 0. Det er sluttsummen som vil være mest interessant i en slik situasjon. Det er ikke uvanlig at pakkereiser annonseres til lave priser. Klager var videre svært tidlig ute, og sett hen til det gode tilbudet, var det ikke tid til å reflektere nærmere over innholdet i tilbudet eller sjekke andre priser på Tyrkiareisers hjemmeside. Her var det viktig å handle mens tilbudet fortsatt var tilgjengelig.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at Tyrkiareiser ikke har anledning til å avbestille reisen. Nemnda anbefaler at klagerne gis anledning til å benytte seg av avtalen.

### **Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er av en annen oppfatning.**

Det fremgår av reisebeviset at reisens grunnpris er kr 0. I grunnprisen inngår så vel fly som hotell. De øvrige kostnader som fremkommer av reisebeviset er individuelle tilvalg. Etter mindretallets syn er det overveiende sannsynlig at klager forsto ved bestillingen at det var oppstått en feil på Tyrkiareisers hjemmeside.

Avtalen er således etter mindretallets syn ikke bindende.

På bakgrunn av flertallets oppfatning traff nemnda slikt:

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis anledning til å benytte seg av pakkereisen til avtalt pris.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*