

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bl.a hvilken pris som er avtalt, uspesifisert reise, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

160/12

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 9.390,-

Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a hvilken pris som er avtalt, uspesifisert reise, Tyrkia.

Klager anfører at ved bestilling av reisen på nettadressen solfaktor.no var pris oppgitt til kr.4.195,-. Ved bekreftelsen fra Amisol var prisen endret til kr.4.695,-.

Den første prisen var oppgitt hele bestillingsdagen (lørdag) både på restplass.no, solfaktor.no og amisol.no. Billetten ble likevel betalt, men forholdet ble tatt opp med Amisol første virkedag, mandag 9. juli, som også var avreisedag.

Svaret var at nettsidene ikke alltid er oppdatert. Klager krever differansen refundert, kr.500,- per person. Han krever også kompensasjon for lang reisetid med transferbussen fordi de reisende ikke var registrert på de respektive hoteller.

I stedet for 1,5-2 t bussreise som oppgitt av Amisol, tok bussen 4 ½ t.

Amisol har anført at det ikke er uvanlig å legge ut på nettet tilbudsreiser som gjelder et begrenset antall. Tilbudene blir ofte fort utsolgt og man klarer ikke alltid å oppdatere nettsiden. Da klager bestilte, var prisen gått opp og han valgte likevel å gjennomføre bestillingen og betale reisen. Av reisevilkårene fremgår at det er billetten som gjelder for pris, hotell etc. og at uoverensstemmelser mellom billett og ønsket bestilling må meddeles umiddelbart og før reisen betales.

Når det gjelder reisetid, er alle oppgitte tider ca.-tider. På en 12 mil lang bussreise kan det oppstå uforutsette hendelser når flere gjester skal av på forskjellige hoteller..

Nemnda bemerker:

Hovedspørsmålet i saken er hvilken pris som er avtalt mellom partene.

Den pris som er lagt ut på nettet, må i utgangspunktet anses som et tilbud og klagerens bestilling som aksept av tilbudet. Imidlertid viste bestillingsbekreftelsen en annen pris enn det opprinnelige tilbud. Bekreftelsen inneholdt også turarrangørs reisevilkår, hvor det under «Betalning av reise» fremgår at det er billettens pris som gjelder og at bestiller må ta opp uoverensstemmelser umiddelbart og før reisen betales. Reklamasjonsnemnda vurderer dette slik at når billettens pris ikke stemte med det opprinnelige tilbud, sto bestilleren fritt til å kansellere eller ikke fullføre bestillingen. Billettens pris må dermed anses som et nytt tilbud, som bestilleren aksepterte ved å akseptere reisevilkårene og betale den nye pris.

Det blir da denne siste avtalte pris som gjelder.

Reklamasjonsnemnda vil imidlertid tilføye at det er utilfredsstillende at systemet er slik at en pris ligger ute på nettet en hel dag på flere nettsteder etter at det ikke lenger er flere reiser igjen til denne prisen. Et slikt system muliggjør villedende markedsføring og bestillinger som ellers ikke ville ha blitt foretatt.

Når det gjelder klagers anførsel om lang busstransport, finner ikke nemnda at dette kan anses som en mangel ved reisen som berettiger til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Christine Tang, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine 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.