

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder spørsmålet om en booking er bindende.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

305/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 2.620,-

Saken gjelder:

Saken gjelder spørsmålet om en booking er bindende.

Klager anfører at han den 9. desember 2012 på nettet bestilte en 2-ukers tur for 2 voksne og 2 barn til Gran Canaria. Reisen ble bestilt på restplass.no og skulle koste kr.2620,-.Reisen skulle foregå 9/3-24/3 2013. Samme dag som han bestilte reisen mottok han Billett/reisebevis. Senere samme kveld mottok han en e-post melding om at den bestilte turen ikke eksisterer, at reisen derfor var avbestilt og at det innbetalte beløp ville bli refundert. Klager anfører at bestillingen er bindende og krever en tilsvarende reise til samme pris.

Solia har vist til at det oppsto en teknisk feil ved oppdatering av prisene.

Det ble da lagt ut en «Premiumtur» som ikke eksisterer til Hotel Gloria Palace.

Som en konsekvens av feilen ble reisen også kraftig feilpriset i forhold til ordinære priser på disse reisene. Den aktuelle reisen var en gruppetur for godt voksne (50+) med måltider og utflukter, mens klager skulle ha med to barn.

Av Solias reisevilkår fremgår at det tas forbehold om at reiser og priser på nettsiden kan inneholde feil av tekniske årsaker, og at slike feil vil bli varslet innen 24 timer.

Nemnda bemerker:

Når en reise bestilles på restplass.no, blir bestilleren automatisk overført til turarrangørens hjemmeside - i dette tilfelle solia.no. Solia har ikke fremlagt opplysninger som viser at det var noe på nettsiden som gjorde at bestilleren burde ha forstått at tilbudet skyldtes en teknisk feil - f.eks. at det fremgikk at dette var en «seniortur» og ikke for barn. At turen var lavt priset, var heller ikke nødvendigvis et varsel for bestilleren om at det forelå en feil - når det bestilles en restplass, vil det normalt være med en forventning om nettopp lav pris.

I utgangspunktet foreligger det dermed et tilbud fra Solia som er akseptert av bestilleren - og dermed også i utgangspunktet en bindende avtale. Imidlertid fremgår det av Solias reisevilkår, som bestilleren aksepterer som en del av avtalen når han bestiller, at Solia tar forbehold om feil vedrørende reiser og priser som skyldes tekniske årsaker, og at slike feil vil bli varslet i løpet av 24 timer. Når det gjelder betydningen og gyldigheten av dette forbehold, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall:

Flertallet, nemndas leder og bransjens representanter, finner under en viss tvil at et slikt forbehold har gyldighet og slår gjennom prinsippet om at bindende avtale var inngått ved aksept av tilbudet. Når årsaken var en slik teknisk feil som det er tatt forbehold om og når bestilleren fikk beskjed om feilen samme dag noen få timer etter bestillingen og bekreftelsen, hadde han ennå ikke innrettet seg etter det han oppfattet som en avtale. I anledning mindretallets dissens nedenfor vil flertallet også bemerke at det synes inkonsekvent når mindretallet på den ene side legger til grunn at Alminnelige vilkår for pakkereiser kommer til anvendelse fordi de er en del av turarrangørens vilkår mens på den annen side forbeholdet om feil ikke kommer til anvendelse selv om det er en del av de samme vilkår.

Mindretallet, forbrukernes representanter, viser til at i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.1 første ledd anses avtalen inngått ved bekreftet bestilling. Det er etter mindretallets vurdering ikke tvilsomt at det ble inngått en gyldig avtale om en bestemt pakkereise til den pris som fremgikk av Solias hjemmeside ved at bestiller aksepterte tilbudet ved bestilling og betaling. Solia bekreftet bestillingen ved å sende billetter basert på denne pris. Mindretallet er av den oppfatning at det ikke er grunn til å anta at klagerne forsto at det var en trykkfeil, slik at avtalelovens § 33 ikke kommer til anvendelse. § 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.

Mindretallet viser til at det ofte annonseres pakkereiser til svært rimelige priser.

Mindretallet er etter dette av den oppfatning at Solia ikke hadde anledning til å avbestille reisen.

Solia har henvist til sine reisevilkår der de tar forbehold for trykkfeil og at bestillinger kan bli endret innen 24 timer nærmeste virkedag etter bestilling. Mindretallet er av den oppfatning at dette ikke kan føre frem. Forbeholdet gjelder før avtale inngås. Dersom Solia forut for avtaleinngåelsen hadde blitt klar over feilen og opplyst dette til klageren før bekreftelse var

gitt, kunne klager ikke krevet reisen til den annonserte pris. Trykkfeil gir ikke rett til å fragå en inngått avtale.

Nemndas vedtak blir i henhold til flertallets syn. Den samlede nemnd har imidlertid merket seg at det har forekommet andre tilsvarende saker for Solias vedkommende, og det kan derfor være grunn for Solia til å se nærmere på dette problemet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om ny reise.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.