

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Østerrike, Saalbach, Pension Saalbach, 26. mars - 2. april 2010. Tvist om turarrangørs rett til å gå fra avtale.

### Dato

..

### Saksnummer

236/10

### Tjenesteyter

STS Alpereiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: STS Alpereiser**

**Antall reisende: 14**

**Reisens pris: kr 4.114 pr par**

### Saken gjelder:

Reise til Østerrike, Saalbach, Pension Saalbach, 26. mars - 2. april 2010.

Tvist om turarrangørs rett til å gå fra avtale.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Turen ble bestilt og betalt i sin helhet via STS Alpereisers nettside den 13. august 2010. Reisen inkluderer fly t/r, kost, losji, transfer og heiskort.

Pris for reisen var 1.990 NOK per person.

Den 30. august 2010 tok selskapet kontakt på e-post for å meddele at reisen var «av booket» som en følge av trykkfeil på deres nettsider.

STS ville således ikke oppfylle reisen som avtalt. Dette til tross for at selskapet på samme tid, og helt frem til 13. september 2010, fremdeles reklamerte med denne reisen til pris de mener er feil.

Det er lite forståelig for klagerne at STS kan gå fra en avtale på denne måten og på dette grunnlag. Selskapet hevder at prisen er urimelig lav. For ett år siden reiste klagerne med samme selskap til Cormaeyur på tur med tilsvarende innhold og varighet. Klagerne bestilte på samme måte og betalte 1.195 NOK.

At dette var «trykkfeil» ble aldri meddelt klagerne da eller senere.

Samtidig mener klagerne at prisen på 1.990 NOK per person ikke er urimelig lav sett i sammenheng med priser på pakkereiser i markedet for øvrig.

Det er også på det rene at flyreise alene ikke underbygger selskapets påstand.

Klager viser til tilbud fra Norwegian om billett til NOK 238 per person en vei.

Selskapet støtter seg imidlertid til sine salgsvilkår når de har avlyst reisen.

Disse vilkårene ble først gjort kjent for klagerne samtidig som de mottok billetten 23. august 2010. Altså ti dager etter at reisen var bestilt og betalt.

Klagerne mener at disse vilkår ikke kan gjøres gjeldende da de ikke var forevist for klagerne på det tidspunkt da avtalen ble inngått.

Klagerne mener at STS har en udiskutabel plikt til å oppfylle avtalen og levere reisen slik den er bestilt.

Klagerne er del av et reisefølge som enkeltvis har bestilt denne reisen. De ønsker at klagen også gjøres gjeldende for de andre i reisefølget.

### **STS Alpereiser har i det vesentlige anført:**

Den 16. august mottok STS en bestilling på reisen til Saalbach fra klagerne.

Noen dager senere mottok de ytterligere bestillinger fra samme selskap.

Dessverre har det oppstått en trykkfeil i prissettingen av reisen, noe som ble oppdaget av en av STS ansatte den 25. august 2010. Feilen bestod i en trykkfeil i prissettingen av reisen hvilket resulterte i at det på STS hjemmeside sto at prisen var 1.995 NOK per person, mens reisen egentlig kostet 10.995 NOK.

STS fikk tak i en av deltakerne den 26. august og informerte om feilen.

Mandag 30. august sendte STS mail til de berørte der de beklagete trykkfeilen og meddelte at reisen var blitt avbestilt. STS tilbød samtidig kunden å kjøpe tilsvarende reise med 3.000 kr rabatt på ordinær pris.

Samtidig som feilet ble oppdaget, ble prisene korrigert i bestillingssystemet.

Prisene i bestillingssystemet er koblet sammen med hjemmesiden, men dessverre oppdateres ikke alltid disse med en gang. Det betyr at det er mulig at den uriktige prisen lå igjen på hjemmesiden noen dager.

STS reisevilkår bygger på alminnelige vilkår for pakkereiser. I § 11 tas det forbehold for eventuelle trykkfeil i prislister og katalog, samt informasjon som er distribuert på STS hjemmesider på internett».

STS er av den oppfatning at klagerne burde forstått at det var feil pris siden pris for tilsvarende pakker og hotellstandard kostet 8 - 9.000 NOK. Reisen klager bestilte, til Pension Michael \*\*\*, var prissatt til 6.200 NOK lavere enn de øvrige alternativ.

STS mener at sammenligningen med Norwegians priser ikke er relevant ettersom flyreisen er en enkeltreise på lavpris uten bagasje, og som kun kan endres mot et gebyr.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at pakkereisen ved en feil var annonsert til NOK 1.995 per person i stedet for 10.995 NOK per person. Feilen gikk igjen i STS bestillingssystem.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1 første ledd anses avtalen inngått ved bekreftet bestilling. Det er etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at det ble inngått en gyldig avtale om en bestemt pakkereise til en pris av 1.885 NOK per person. STS tilbød reisen til denne pris på sin hjemmeside, og klagerne aksepterte tilbudet ved bestilling og betaling. STS bekreftet bestillingen ved å sende billetter basert på denne pris. Nemnda er videre av den oppfatning at det ikke er grunn til å anta at klagerne forstod at det var en trykkfeil, slik at avtaleloven § 33 ikke kommer til anvendelse.

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

Nemnda viser også til at klagerne året før hadde reist på tilsvarende tur med STS til en pris av 1.195 NOK per person. Klagerne hadde forut for bestilling av denne nye reisen ikke hørt noe om at det berodde på en feil. Nemnda er endelig av den oppfatning at priseksemplet fra Norwegian støtter opp om inntrykket av at dette er et godt, men normalt tilbud.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at STS reiser ikke hadde anledning til å avbestille reisen. Nemnda anbefaler at klagerne gis anledning til å benytte seg av avtalen.

Dersom avbestillingen har ført til at reisen ikke lenger er tilgjengelig, eller til at klagerne ikke har anledning til å reise til den avtalte tiden, anbefaler nemnda at STS tilbyr tilsvarende reise til et for klagerne passende tidspunkt.

STS har henvist til vilkårene punkt 11 der de tar forbehold for trykkfeil.

Nemnda er av den oppfatning at dette ikke kan føre frem.

Forbeholdet gjelder før avtale inngås. Dersom STS forut for avtaleinngåelsen hadde blitt klar over feilen og opplyst dette til klagerne før bestilling, kunne klagerne ikke krevet reisen til den annonserte pris. Trykkfeil gir ikke rett til å fragå en inngått avtale.

For så vidt gjelder klagerens henvisning til at de ikke var gjort kjent med vilkårene, bemerker nemnda at vilkårene anses som en del av avtalen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2. Dette gjelder selv om man ikke er kjent med disse i forkant.

Ved bestilling av reisen bekrefter kunden at vilkårene aksepteres.

## **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis anledning til å benytte seg av pakkereisen til avtalt pris. Dersom avbestillingen har ført til at reisen ikke lenger er tilgjengelig,

eller til at klagerne ikke har anledning til å reise til den avtalte tiden, anbefaler nemnda at STS tilbyr tilsvarende reise til et for klagerne passende tidspunkt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.*