

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder feil pris på billettene ved endring fra pakkereise til kun fly.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00132

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for 4 voksne og 3 barn til Phuket, Thailand i perioden 16.02.2017 - 03.03.2017.

Den 12.01.2017 kontaktet klager Ving via chat og gjorde om bestillingen til kun fly. Klager fikk en totalpris på kr. 32.200.

Da klager mottok billettene, stemte ikke prisen i henhold til avtalen som ble gjort med Ving via chat. Totalprisen var nå gjort om til kr. 57.150.

Klager krever å få reisen til den avtalte prisen, kr. 32.200, samt for sitteplass om bord, kr. 350 per person x 7, kr. 2.450. Totalt kr. 34.600. Klager krever at Ving refunderer mellomlegget.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til reisevilkårene hvor de beskriver hva som gjelder ved avtalens inngåelse og hva som omfattes av avtalen. Avtalen omfattes slik den fremgår av bekreftelse/billett.

Klager kontaktet Ving på chat og ville endre reisen fra en pakkereise til kun flybilletter. Endringene ble gjort og nye oppdaterte dokumenter ble sendt klagers e-post. Reisen ble betalt.

I ettertid kontaktet klager Ving og informerte om at hun ikke var enig i prisen som fremkom på bekreftelse/billett. Hun viste til chatsamtale med Ving og krevde reduksjon.

Ving har gått igjennom chatsamtalen og har forståelse for at det har oppstått uklarheter i samtalen. Ving tilbød derfor klager å heve kjøpet. Klager valgte å beholde reisen og avtalen slik den fremgår av billetten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving.

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.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det utvetydig fremgår av chat-samtalen at operatøren, som ser at klageren har åpent kjøp til dato, opplyser at endringer kan foretas kostnadsfritt, samt at prisen for flybilletter er kr. 32.200 inkludert bagasje. I ettertid er det sendt ut billetter hvor prisen totalt er økt til kr. 57.100. Klageren er villig til å betale kr. 32.250 pluss tillegg for syv plassreservasjoner, totalt kr. 34.700.

Nemnda legger til grunn at den oppgitte prisen var feil og at klagerne fikk tilbud om å heve kjøpet dagen etter. Det var de imidlertid ikke villige til. Nemnda har forståelse for det, for avreisedato var allerede 16. februar, og billetter skulle skaffes til syv personer samt også til et vennepar.

Spørsmålet i saken er hvem som skal bære det økonomiske ansvaret når det begås feil fra operatørens side. Feil kan være så åpenbare at klageren må ha vært klar over at det ble oppgitt feil pris, og dermed måtte forstå at det ble begått en feil. I et slikt tilfelle blir neppe arrangøren ansvarlig. Nemnda kan imidlertid ikke se at saken ligger slik an i dette tilfellet, hvor den som chatter (Lina) er svært spesifikk i sine spørsmål og hvor motparten (Thomas) er det samme i sine svar.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at arrangøren er bundet av den prisen som ble oppgitt i chat-samtalen. Hvis det har kommet plass-reservasjonsgebyrer i tillegg, bør klageren også dekke disse.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler differansen mellom kr. 32.200, pluss eventuelle gebyrer for setereservasjoner og det beløp som ble innbetalt av klageren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)