

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om reiser til redusert pris grunnet feil pris på Internett.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-01170

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 14 dagers familietur for elleve personer, hvorav fire barn under tolv år, med innkvartering på Hotel Abora Catarina, Lopesan Playa del Ingles, Gran Canaria med utreise fra Ålesund 23.02.2019. Totalpris kr. 28.948.

Reisene ble bestilt i henhold til opplysninger gitt på Apollos nettsider. Klager mottok bestillingsbekreftelsene og etter klagers syn er det da inngått bindende avtale mellom selger og kjøper. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling. Dersom en vare er annonsert til feil pris kan selger korrigere dette frem til en avtale blir inngått. Etter inngått avtale er prisen bindene. Klager mener at Apollo er bundet av prisen i bestillingsbekreftelsen.

Klager har ikke hatt mulighet til å betale inn depositum, da Apollo kansellerte klagers avtale. Apollos argument om at depositum ikke var betalt på tidspunktet turene ble kansellert, mener klager faller på sin egen urimelighet siden forfall på depositum i henhold til bestillingsbekreftelser var 16.03.2018.

Det ene bestillingsnummeret fikk den 15.03. 2018 tilsendt en SMS med påminnelse på betaling av depositum. Dette ble innbetalt.

Apollo valgte senere å kansellere avtalene grunnet feilprising.

Ved bestilling av pakkereisen la klager inn antall voksne og barn. Klager forholdt seg til totalprisen som kom opp. I og med at hoteller, flyselskaper og reisearrangører har ulike regler for rabatter og barnepriser, er det ikke enkelt for en forbruker å holde orden på dette, derfor var det totalprisen som var relevant for klager. De ulike prisene for voksne og barn fremkommer ikke automatisk, da en må gjøre et aktivt valg om å få se spesifisert

pris. Feilen som Apollo henviser til når det gjelder barnepris ble ikke oppdaget av klager før Apollo påpekte dette i sin mailkorrespondanse.

Ved bestilling ble klager henvist til å godkjenne reisevilkårene. De ble da henvist til en ny side hos Apollo, hvor reisvilkårene ligger. Det fremgår at «Alt om reisen» skal leses før avreise, ikke før bekreftelse av bestilling. Siden «Alt om reisen» inneholder informasjon som kunder kan lese før, under og etter avreise, altså ikke før bekreftelse av bestilling av reisen. Klager mener at 24 timers regelen ikke kan gjøres gjeldende etter mottatt reisebekreftelse da den ikke fremkommer under Reisevilkår, men under en annen side som kundene blir oppfordret til å lese før avreise. Klager mener at Apollos 24 timers regel må komme tydelig frem ved bestilling. Klager anfører at Apollos 24 timers regel fører til dårligere vilkår for klager enn hva som følger av Lov om pakkereiser 25.8.1995.

Apollo henviser til Avtaleloven § 32. Klager handlet i god tro, og dette fremstår for klager ikke som en åpenbar feil. Klager hadde ingen grunn til å tro at dette skulle være feil. Klager kan være enig i at de fikk en fordelaktig pris, men det er ikke uvanlig i tider hvor nettet oversvømmes av kampanjer og tilbud. Klager mener at de må kunne gå ut ifra at informasjonen på Apollos nettsider var korrekt. Apollo eller en hvilken som helst annen selger, kan ikke pålegge sine kunder undersøkelsesplikt/ansvar om en vare er rett priset. Klager har lagt ved bilder som viser prisene og hvordan turene fremgikk på Apollos nettside. Klager hadde ikke noen grunn til å tro at dette var feilprising, da turene var lagt ut med ordinær pris, og rød rabattert pris over.

Apollo har tilbudt klager å kjøpe reisene på nytt, til en annen pris enn avtalt. Klager finner dette uvesentlig for saken da de forholder seg til de opprinnelige avtalene som ble inngått med Apollo.

Klager krever at tre av bestillingene gjenopprettes og at turen gjennomføres til opprinnelig og avtalt pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har kjøpt en reise til Gran Canaria og Hotel Abora Catarina by Lopesan med utreise fra Ålesund 23. februar 2019, 2 uker. Reiseperioden er del av vinterferien 2019. Det ble bestilt reise for totalt elleve personer, hvorav fire barn under tolv år. Reisene ble kjøpt umiddelbart etter at hotellet var publisert for vintersesongen 2018/2019. Det ble i løpet av kort tid oppdaget at reisene var publisert til feil pris, og klager ble kontaktet om dette umiddelbart med beskjed om at prisene var feil, og at Apollo ikke kunne tilby disse reisene til den svært lave prisen som var publisert. Det var på det tidspunktet ikke betalt depositum for reisene. For en av bestillingene ble feilen først oppdaget dagen etter, men informasjon ble gitt før depositum var betalt også for denne reisen.

Klager har nektet å godta at reisene ikke kunne leveres til den pris som var oppgitt. Apollo kan til en viss grad være enige i at reiser kan selges til rabatterte priser, men Apollo er av den oppfatning at en to ukers reise på et 4+ solers hotell med All Inclusive i vinterferien til en grunnpris på kr 4.248 er en urimelig lav pris. Videre ble det i bestillingene gitt en rabatt for barna på kr 5.380 pr. barn, noe som skulle ha medført at Apollo betalte kr. 1.132 tilbake pr. barn (før ev. tillegg for mat på flyet og transport tur/retur hotell). Dette mener Apollo er en god indikasjon på at noe var feil, og at klager derfor skulle ha reagert på dette og kontaktet Apollo. Apollo presisere at dette punktet har klager unnlatt å kommentere i e-postkorrespondansen mellom klager og Apollo.

På [apollo.no](https://apollo.no) under "Bestilling og betaling" fremgår følgende: Forbehold om endringer:

"Det tas forbehold om at våre priser eller andre opplysninger på [apollo.no](https://apollo.no) kan inneholde feil av ulike tekniske årsaker. Eventuelle feil vil bli varslet innen 24 timer nærmeste virkedag, og en eventuelt feil pris vil bli oppjustert."

Videre mener Apollo at avtaleloven må komme til anvendelse i dette tilfellet. I § 32 står det følgende: "Den, der har avgitt en viljeserklæring, som ved feilskrift eller anden lignende feiltagelse fra hans side har faat et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er avgitt, indsaa eller burde indse, at der forelaa en feiltagelse." Apollo er av den oppfatning at spesielt forholdet rundt at rabatten for barn var høyere enn selve prisen for reisen burde ha gjort at klager skulle ha innsett at det forelå en feil i dette tilfellet, og derfor skulle ha kontaktet Apollo.

Apollo har tilbudt klager å gjennomføre reisene, og har gitt en rabatt på den korrekte prisen for reisene. Utsalgsprisen for elleve personer skulle ha vært kr 136.130 og Apollo vil innrømme en rabatt på kr 65 000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet i saken er om en avtale helt eller delvis kan settes til side eller endres for så vidt det ville virke urimelig å gjøre den gjeldende. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til ikke bare avtalens innhold, partenes stilling og forholdene ved avtalens inngåelse, men også senere inntrådte forhold og omstendighetene ellers.

Hvis en avtale har fått et utilsiktet innhold som følge av feilskrift eller annen lignende feiltakelse kan avtalen kjennes ugyldig dersom løftemottakeren – her kjøperen av pakkereisen – skjønte eller burde skjønt at det forelå en feiltakelse, jfr. avtaleloven § 32.

Det forventes at kjøperen utviser normal aktsomhet ut fra det som normalt forutsettes kjent innenfor vedkommende bransjeområde.

Apollo har i sine reisevilkår inntatt dette forbeholdet:

### Forbehold om endringer

Det tas forbehold om at våre priser eller andre opplysninger på apollo.no kan inneholde feil av ulike tekniske årsaker. Eventuelle feil vil bli varslet innen 24 timer nærmeste virkedag, og en eventuelt feil pris vil bli oppjustert.

Forbeholdet er etter Apollos syn en del av den avtalen som ble inngått mellom partene. Nemnda finner det, slik denne saken ligger an, ikke nødvendig å ta stilling til om et slikt vilkår bør sensureres for å harmonere med pakkereiseloven ufravikelige regler.

Reisene ble bestilt den første dagen det var åpnet for bestilling på dette hotellet. Feilen ble oppdaget og korrigert i løpet av kort tid.

Spørsmålet er om prisen var så lav at kjøperen skjønte eller burde ha skjønt at det forelå en feiltakelse og at prisen var feilaktig oppgitt.

For å kunne ha en begrunnet mening om dette har nemnda brukket tallene noe ned.

Reisen som ble bestilt gjaldt en 14-dagers tur, blant annet med en uke i skolenes vinterferie i 2019. Turen inkluderte flybilletter tur/retur Ålesund/Grand Canaria med rutefly, opphold på et 4-stjerners + hotell samt helpensjon. Holder man transferutgifter og flymat utenfor var prisen for en voksen person kr. 4.248, hvilket gir en døgnpris på kr. 303,50. Barnefamiliene, som i bestillingsbekreftelsen fikk en ekstrasengsrabatt pr. barn på kr. 5.380, fikk i realiteten med seg barna gratis og fikk et tilskudd til egen reise på kr. 897 pr. voksen reisende. Totalprisen for bestillingen med fradrag av transfer og flymat – kr. 1.270 - beløper seg til kr. 6.232, hvilket gir en døgnpris pr. person for barnefamiliene på kr. 111,30.

Nemnda har etter en samlet vurdering ikke funnet det tvilsomt at prisen i dette tilfellet var så lav at kjøperen burde ha skjønt at det forelå en feiltakelse. Ette nemndas syn gjelder dette alle bestillingene, selv om feilen er mest åpenbar der det er bestilt en reise for fire personer. Feilen ble rettet i løpet av det første døgnet etter at reisen var lagt ut for salg.

Nemnda behandler fra tid til annen klager på uspesifiserte reiser, dvs. reiser hvor den reisende kan bli plassert hvor som helst, også i delt rom. Selv slike reiser er normalt priset over det som ble betalt for denne reisen for et 14-dagers opphold.

Nemnda har merket seg at Apollo har gitt klagerne et godt tilbud med store avslag hvis de ønsker å gjennomføre reisen.

### Vedtak

Pakkereisenemnda finner det ikke tvilsomt at prisen i dette tilfellet var så lav at kjøperen skjønte eller burde ha skjønt at det forelå en feilprising.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)  
Camilla Dragvoll (Ticket)