

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om reise til opprinnelig pris grunnet feil i bookingsystemet.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-03810

Tjenesteytere

Tyrkiareiser

Klager har i det vesentlige anført

Den 03.11.2018 bestilte klager en pakkereise til for to voksne og fire barn med innkvartering i to dobbeltrom med all inclusive på Hotel Fame Residence Kemer & Spa, Kemer, Tyrkia i perioden 22.06.2019 - 06.07.2019. Totalpris 24.902.

Klager regnet med at alt var i orden med bestillingen, men mandag 05.11.2018 fikk de fikk svar fra Tyrkiareiser: "Som du kanskje allerede har observert, har det oppstått en feil i vårt bookingsystem. Dette har ført til feilaktig prissetting på enkelte produkter. Hotellet dere har bestilt er et førsteklasses femstjerners hotell som ligger på et høyere prisnivå. Korrekt pris skal være derfor være 11 897,- per person. Prisen er nå korrigert. Vi beklager feilen og håper du har forståelse for at vi må gjøre denne endringen. Dersom du beholder din bestilling vil vi tilby deg 1000 kroner rabatt per person (se vedlagt oppdatert billett). Dersom du ikke ønsker dette, kan vi også hjelpe dere med å finne et annet passende alternativ. Du har selvsagt også mulighet til å avbestille reisen. Har du gjort en betaling og vil avbestille, får du refundert innbetalt beløp."

Klager mener de ikke kunne ha forutsett at prisen var feil, og hadde heller ikke observert dette. Klager har aldri reist sammen til utlandet hele familien og visste ikke hva det ville koste, men de var klar over at Tyrkia er billigere å reise til enn andre land og regnet med at Kemer er billigere enn for eksempel Alanya siden det er en mindre og mer ukjent plass. Klager har ikke vært der selv og har knapt hørt om stedet. Klager mener at da hun søkte, var dette det første som kom opp og klager syntes det så greit ut. Det fremgikk ingen steder at det var "et førsteklasses femstjerners hotell som ligger på et høyere prisnivå."

Klager mener rabatten som Tyrkiareiser har tilbudt er for lav, og de alternative reisene de tilbyr er ikke sammenlignbare med den reisen de har bestilt, betalt og ønsker. Klager ønsker ikke alternativer, men den reisen de bestilte til den opprinnelige prisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 04.11.2018 bestilte klager en pakkereise med fly og hotell for seks personer til Fame Residence Kemer & Spa i Kemer.

Den 05.11.2018 fremkommer i Tyrkiareisers system at den aktuelle bestillingen har blitt prissatt feil. Klagers pris: kr. 4.597 per person. Korrekt pris: kr. 11.897 per person.

Feilprisingen innebar at den aktuelle reisen med reiselengde 14 dager/to uker ble lagt ut for salg med samme pris som tilsvarende reise med reiselengde 7 dager/en uke. Prisen ble korrigert så snart feilen ble oppdaget og klager ble umiddelbart informert om feilen via e-post. I samme e-post foreslår Tyrkiareiser tre ulike forslag til alternative løsninger. Videre åpner de for klagers egne forslag.

Klager skriver i sin forklaring at det ikke står opplyst på Tyrkiareisers nettsted at Fame Residence Kemer & Spa er et femstjerners hotell. Dette avviser Tyrkiareiser, og de mener at hotellets standard fremkommer tydelig på både Solfaktor og hos Tyrkiareiser i deres hotellbeskrivelse gjennom beskrivelse og «stjerneklassifisering».

Tyrkiareiser mener det på deres nettside framkommer tydelig at produktet er verdt betydelig mer enn den prisen klager har fått. Klager har bestilt en reise til en pris som sammenlignet med tilsvarende produkter, er så lav at prissettingen bør oppfattes som en feil.

Tyrkiareiser har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000 per person slik at totalprisen blir kr. 62.702 og ikke kr. 24.902, differanse kr. 37.800.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tyrkiareiser.

Nemnda bemerker

Klageren bestilte 3. november 2018 en reise til Tyrkia for to voksne og fire barn. Reisen skal foretas i perioden 22. juni til 6. juli 2019. Bestillingen ble bekreftet på nettet til en samlet pris på kr. 24.902.

Et par dager etter at bestillingsbekreftelsen på reisen var mottatt, mottok klageren en mail fra operatøren hvor det ble opplyst at prissettingen var feil. Prisen ble korrigert i en ny billett/bekreftelse. Det ble gitt kr. 6.000 i rabatt på grunn av feilen. Det ble også foreslått andre feriealternativer til omtrent samme pris som den bestillingen som var foretatt.

Nemnda bemerker at salg av varer over internett er regulert av en rekke lovbestemmelser. Mange av disse gir forbrukeren ufravikelige rettigheter.

Prisen som blir oppgitt for reisen i arrangørens salgsprospekt er den totale prisen kjøperen skal betale. Avtalen er bindende for begge parter når kjøperen har fullført bestillingsprosessen og mottatt en bestillingsbekreftelse fra selgeren.

Avtalen er likevel ikke bindende hvis det for eksempel forelå en skrivefeil eller lignende i tilbudet fra selgeren, og kjøperen innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

Det er avtaleloven § 32 som regulerer forholdet.

Avtalen blir ikke ugyldig dersom klageren var i aktsom god tro. Regelen er dermed en svak ugyldighetsgrunn. Klageren må ha skjönt eller burde ha skjönt at reisearrangøren ikke kunne eller ville avgi et slikt løfte for at avtalen skal bli ugyldig.

Om klageren var i aktsom god tro må bero på en konkret vurdering, der det tas hensyn til blant annet størrelsen på ytelsen, som i dette tilfellet er prisen på en 14-dagers pakkereise til Tyrkia på et femstjerners hotell med all-inclusive for to voksne og fire barn. Det forventes at klageren utviser normal aktsomhet ut fra det som forutsettes kjent innenfor vedkommende bransjeområde og transaksjonstype. Tidspunktet for den aktsomt gode tro må foreligge på bestillingstidspunktet.

Etter nemndas syn fremgår det relativt klart at hotellet er et femstjerners hotell, jfr. de fem stjernene etter hotellets navn i hotellprospektet.

Prisdifferansen er etter det opplyste kr. 44.120. Klageren betalte kr. 24.582 mens riktig pris skulle ha vært kr. 68.702. Spørsmålet er da om klageren innså eller burde ha innsett av reisen var feilpriset.

Nemnda har gjennomgått andre operatørers nettsider for å finne priser på sammenlignbare reiser til Tyrkia på det aktuelle tidspunktet. Prisene er gjennomgående adskillig høyere enn det klageren betalte. Hvis klageren har gjort et søk på nettet før han bestilte, må den prisen han fikk opp for et to-ukers opphold ha fremstilt seg som usedvanlig lav.

Etter nemndas syn er det sannsynlighetsovervekt for at den som i god tid bestiller en feriereise gjør et søk for å undersøke destinasjoner og priser. Prisen klageren fikk opp var i en slik sammenheng så lav at klageren, slik nemnda ser det, burde ha innsett at reisen var feilpriset.

Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt reisen med et prisavslag på kr. 1.000 per person, totalt kr. 6.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)