

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil i henhold til prisene på Hurtigrutens nettsider.

Dato

15.11.2017

Saksnummer

2017-01922

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise i 12 dager Bergen - Kirkenes - Bergen på MS Richard With for to personer i perioden 29.07.2017 - 09.08.2017. Totalpris NOK 121.780.

Klager betalte NOK 60.890 per person som han antok tilsvarte "Premium" i henhold til prisen på nettsidene 27.06.2017 under "Velg lugarkategori og priskategori for din reise". Nettpreisen for "Premium" pakke var NOK 63.257 per person. Nettpreisen for "Select" pakke var NOK 36.147 per person.

Den andre dagen av ferien, ønsket klager å benytte seg av fordelene ved kjøp av "Premium pakke", men oppdaget at deres reise med Hurtigruten var bestilt som "Select" Pakke. Dette fikk de bekreftet per e-post med Customer Care Centre per e-post 03.08.2017.

Klagers krav om refusjon av differansen mellom det de hadde betalt og prisen på internett for "Select" pakke, ble tilbakevist av Hurtigruten. De fikk til svar at den prisen klager hadde betalt var korrekt for "Select" pakke, noe som ikke stemte med deres egen webpris kategori den 27.06.2017 da klager bestilte sin reise.

Klager krever refusjon av prisdifferansen mellom NOK 60.890 som klager betalte for 2 personer og prisen på NOK 36.147 for 2 personer som fremgikk på Hurtigrutens nettsider, totalt NOK 49.486.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mener de har betalt for en Platinum-pakke, men har ved bestilling betalt for Select-pakke. I Hurtigrutens brosjyre for året 2017 - 2018, fremkommer det tydelig

informasjon om at minimumsprisen for Platinum-pakken prises fra NOK 73.989 for en rundreise i 12 dager Bergen - Kirkenes - Bergen. Dette tyder på at vedlegg "Lugar- og priskategori No.2. 27.06.2017.pdf" gir en prisoversikt på en kortere strekning enn det gjesten til slutt har valgt å bestille. Se vedlegg «Prisoversikt 2017-2018» hvor minstepris for både Select- og Platinum-pakke, og lugarkategori utheves i gul farge. Klager har betalt for Select-pakken og har blitt belastet for denne.

Vedlegg "Lugar- og priskategori No.2. 27.06.2017.pdf" viser til den prisen klager selv har søkt etter på nett, men denne oversikten viser ikke hvilken dato eller strekning klager har oppgitt i søkekriteriene.

Produktinnholdet i Select-pakken ble levert. Klager har betalt korrekt sum i henhold til bestillingen og har ikke blitt belastet for mer enn det som er levert av Hurtigruten.

Kompensasjonen om bord på MS Richard With ble gitt som "goodwill" i form av en "on board credit" på NOK 1.000.

Hurtigruten mener klager ikke har krav på refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerkar

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. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda har fått fremlagt prislisten i brosjyren for året 2017 – 2018. Der fremkommer det at minimumsprisen for en Platinum-pakke er NOK 73.989 for en rundreise på 12 dager (Bergen-Kirkenes-Bergen).

Nemnda er etter omstendighetene enig med arrangøren i at den prisoversikten klageren henviser til sannsynligvis gir en oversikt over prisene for en kortere strekning eller en annen tidsperiode enn det klageren bestilte.

Minsteprisen for Select- og Platinum-pakke og lugarkategori for en 12 dagers tur Bergen-Kirkenes-Bergen er i prisoversikten for 2017-2018 oppgitt til å være henholdsvis NOK 42.280 og NOK 73.989 i tidsperioden 1. juni til 31. august 2017.

Prislisten fra Hurtigrutens katalog viser minstepris for den valgte kategorien på strekningen Bergen-Kirkenes-Bergen. Denne prisen var ikke tilgjengelig ved bestilling, og klageren fikk derfor oppgitt en høyere pris.

I tråd med det som blir opplyst av Hurtigruten, legger nemnda til grunn at Hurtigrutens priser er fleksible og derfor varierer ut i fra kapasitet og tilgjengelighet. Prisene som opplyses i katalogen og i øvrige salgskanaler er veiledende. Prisdifferansen i dette tilfellet gjelder laveste pris på produktet ved salgsstart kontra laveste pris tilgjengelig ved bestilling.

Endelig pris som i dette tilfellet ble betalt, kr.121.780, ble ifølge arrangøren godtatt ved bestilling over telefon, og klageren har ifølge arrangøren ikke forespurt om Premium-pakken under bestillingsprosessen. Klageren har videre fått en forhåndsbekreftelse som ble sendt per epost med noen dager svarfrist for eventuelt å godta tilbudet, hvilket klageren gjorde. Hurtigruten opplyser å ha et lagret opptak av samtale mellom klageren og Hurtigruten hvor det ovennevnte fremgår.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på prisavslag/erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får prisavslag/erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)