

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever prisavslag tilsvarende differansen mellom Fjord Lines annonserte tilbud og totalprisen på reisen. Klager mener Fjord Line ikke følger markedsføringsloven.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

274/14P

Tjenesteyter

Fjord Line AS

Saken gjelder:

Klager krever prisavslag tilsvarende differansen mellom Fjord Lines annonserte tilbud og totalprisen på reisen. Klager mener Fjord Line ikke følger markedsføringsloven.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har kjøpt en reise Bergen - Hirtshals for 2 personer og en reise Hirtshals - Bergen for 4 personer, inkludert standard 2-sengs lugar uten vindu og 1 bil.

Fjord Line hadde pakketilbud på kr 1359 en vei for 4 personer uten tidsbegrensning. Klager måtte betale kr 4048 for 2 personer Bergen - Hirtshals og 4 personer ved retur Hirtshals - Bergen. Klager finner prisen urimelig da 2 personer ikke kan være dyrere å transportere enn 4 personer. Returen burde, da den var 7 dager senere, være innenfor tilbudsprisen på de 1359 som Fjord Line hadde i denne perioden.

Klager viser til markedsføringslovens § 6 og § 7 som handler om urimelig handelspraksis og villedende handlinger.

Klager krever refundert kr 1330 som tilsvarer differansen mellom 2 x 1359 og de 4048 som klager betalte for reisen.

Fjord Line har i det vesentlige anført:

Fjord Lines priser er «flytende» og reguleres i perioder med stor etterspørsel og perioder med mindre etterspørsel. Prisene vil variere fra dag til dag gjennom året, basert på tilbud og etterspørsel i markedet.

Som hovedregel gis de beste tilbudene til gjester som bestiller tidlig, men det vil alltid være noen unntak. Dette fordi de plutselig kan ha mye kapasitet blant annet fordi større bussgrupper eller idrettsgrupper avbestiller sin reise. Fjord Line tilbyr i slike sammenheng

restplasser/tilbud til svært lav pris på enkelte seilinger. Personer som har mulighet for stor fleksibilitet med hensyn til reisedato kan ha glede av slike resttilbud.

Fjord Line informerer om at tilbudet for bilpakke for 4 personer hadde en frapris på kr 1359 som er den rimeligste prisen på enkelte avganger. Fraprisen er beregnet ut i fra overfart Bergen - Hirtshals én vei for 4 personer, én personbil, innvendig 4-sengs lugar, drivstofftillegg, skatter og avgifter. Tillegg for andre lugartyper/singellugar. Begrenset antall plasser på utvalgte seilinger.

Videre at klager har fått samme pris (altså bilpakkepris for 2 personer) både på avreise og returen. Dette er feil da klager skulle ha betalt bilpakkepris for inntil 5 personer på returen da de reiste 4 personer. Dermed har klager fått reisen rimeligere på returen enn den skulle ha vært.

Fjord Lines online bestillingsløsning har dessverre en begrensning når det gjelder å booke en tur/retur reise hvor det er ulikt antall personer på avreise og retur. Dersom man ønsker å booke online, må man foreta bestillingen i to omganger - først en avreise for to personer og deretter retur for fire personer. Alternativt kan man bestille hele reisen via Fjord Lines kundesenter.

Klager rådes til å kjøpe en flex billett som senere kan kanselleres eller at han tar risikoen med å vente på at det muligens kommer resttilbud som kan passe for klager. Risikoen med å vente er stor og prisen vil normalt øke frem mot avgangstidspunkt.

Fjord Line henviser til sine reisebetingelser, punkt 2 hvor følgende fremgår: «Pris på ulike avganger varierer i henhold til tilbud og etterspørsel. Endringer i valutakurs mellom for eksempel NOK, EUR og DKK kan også forekomme. Fjord Line er kun ansvarlig for pristilbud som er bekreftet i form av billett, faktura eller annen skriftlig bekreftelse. Eventuell endring i pris har ikke tilbakevirkende kraft på billetter som er bestilt.»

Fjord Line presiserer at klager ikke betalte telefongebyr på kr 125 for å ringe til Fjord Line for å få hjelp med bestilling av reisen.

I alle de kanalene Fjord Line driver markedsføring, annonserer de med fra priser, med forbehold om trykkfeil.

Nemnda bemerker:

Klageren hevder at Fjord Line driver med villedende markedsføring av billettpriser.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at klageren bestilte og betalte en overfart for to personer med bil. Prisen var kr 1.359, og tilbudet gjaldt opp til fire personer i samme lugar. Hun bestilte deretter retur for fire personer med bil. Fjordlines bookingsystem gir ikke mulighet til å bestille tur/retur-overfart når det er et ulikt antall personer som reiser en av strekningene. Skal dette bestilles samlet, må man benytte bookingkontorets telefon.

Klageren måtte betale to ganger 1.359 på hjemturen og stiller seg uforstående til dette.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn - som fremholdt av arrangøren - at det er reklamert med «frapriser», og at prisene er flytende, alt etter etterspørselen. Nemnda kan ikke se at en slik praksis er villedende eller i strid med markedsføringsloven.

Selskapenes praksis fremgår av selskapets reisebetingelser punkt 2.1:

«Pris på ulike avganger kan variere i henhold til tilbud og etterspørsel. Endringer i valutakurs mellom f.eks. NOK, EUR og DKK kan også forekomme. Fjord Line er kun ansvarlig for pristilbud som er bekreftet i form av billett, faktura eller annen skriftlig bekreftelse. Eventuell endring i pris har ikke tilbakevirkende kraft på billetter som er bestilt.»

Praksis kan medføre at prisene varierer, og at de kan gå ned like før avreisedato hvis det f.eks. ikke er solgt det antall billetter arrangøren har kalkulert med. Prisene kan også gå opp, slik at billettene ikke lenger selges til tilbudspris. Det var tilfelle i denne saken. Prisen fremgikk av billetten. Billettpriser er såkalt ferskvare.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.