

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil pris og kansellert reise.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03470

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med Thai Airways tur/retur Gardermoen - Bangkok - Phuket for to voksne og to barn i perioden 05.07.2018 - 18.07.2018 hvor følgende fremgikk av bestillingsbekreftelsen:

Reisemål: Thailand

Sted: Ao Nang

Innquartering: Krabi Thai Village

Balkong

Frokost

Etage

Hageutsikt

Totalpris kr. 13.192.

Klager bestilte en reise for sommeren 2019 sommer via TUI. De annonserte meget fordelaktige priser over flere dager 26.09 - 27.09. Klager Valgte å bestille den 27.09.2018. Bestilling gikk igjennom og klager mottok bekreftelse. Klager betalte inn summen og betaling gikk igjennom. En uke senere fikk klager en melding fra TUI hvor det fremgikk at reisen var kansellert grunnet feilaktig lav pris. TUI har uttalt at de kansellerer i henhold til sin kontrakt. Klager har gått gjennom reisevilkårene og finner ikke noe sted der det står at de kan kansellere på det grunnlaget. Det fremgår imidlertid at reise med rutefly er bindende.

Klager mener TUI har annonsert en reise til "lokkepris", tatt imot bestilling og betaling for så å ikke ville gi klager den varen de har solgt. Beløpet ble trukket fra klagers Mastercard den 27.09.2018 og ikke tilbakebetalt før den 08.10.2018. Klager mottok regning og fakturagebyr.

Klagers krever reisen de har betalt for eller en kompensasjon/rabattert pris på annen reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Etter TUIs syn burde klageren ha reagert at reisen var så rimelig per person og da særlig for barna.

Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at reisen ble priset til totalt kr. 1.648 for det ene barnet og totalt kr. 1.148 for det andre barnet. Prisen per voksen er oppgitt til kr. 5.248 for seter på rutefly med Thai Airways tur/retur og fire TTTT hotell, inkludert frokost i 13 dager. TUI mener klager burde ha forstått at denne prisen var alt for billig.

Det fremgikk ikke noe sted i bestillingsdialogen eller på bekreftelsen at dette var en tilbudsreise og TUI mener klager burde ha forstått at noe kunne være galt. Av avtaleloven § 32 følger at et feilaktig tilbud ikke binder TUI dersom tilbudt pris er så lav at kunden burde forstå at prisen er feil.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser plikter kunde å se gjennom bestillingen for å oppdage/unngå feil. Under punkt 6.3 tar TUI forbehold om trykkfeil.

TUI vil dekke eventuelle kostnader tilknyttet kortavgift i forbindelse med betaling og avbestilling/tilbakebetaling av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klageren bestilte 29. september en feriereise til Thailand. Reisen skulle foretas i perioden 6. til 18. juli 2019. Klageren bestilte reisen for to voksne og to barn. Bestillingen ble bekreftet på nettet til en samlet pris på kr. 13.192.

En tid etter at bestillingsbekreftelsen på reisen var mottatt og depositum på kr. 6.796 var innbetalt, mottok klageren en mail fra operatøren hvor bestillingen kort og godt ble kansellert. Det ble ikke gitt noen forklaring. Etter en del frem og tilbake ble det opplyst at reisen var feilpriset og at klageren hadde betalt alt for lite for ferieturen. Arrangøren anførte at klageren måtte forstå at han hadde betalt alt for lite for reisen.

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.

Spørsmålet i denne saken er om klageren innså eller burde ha innsett av reisen var feilpriset.

Et søk på arrangørens nettsider viser at man i den perioden reisen er bestilt for (6. - 18. juli 2019), pr. 30. desember 2018 får opp reiser med direktefly for to voksne og to barn til Phuket i Thailand. Det er to hoteller som kommer opp i søket, og reise og opphold koster henholdsvis kr. 40.941 og kr. 50.451 på disse hotellene. Nemnda vet ikke om direkteflyvningene i dette tilfellet går med rutefly eller charterfly, men finner at dette er av underordnet betydning.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, de to bransjerepresentantene, finner at prisdifferansen som vist i eksemplene ovenfor er så stor at klageren innså eller burde ha innsett at reisen var feilpriset.

Det er vanskelig å si hva riktig pris ville ha vært pr. bestillingsdatoen, ettersom arrangøren ikke har oppgitt dette. Imidlertid er den prisen som ble betalt i dette tilfellet så lav at den antagelig utgjør langt under 50 % av prisen for en slik reise. Selv om det opereres med tilbudspriser på nettet er denne reisen etter nemndas syn åpenbart feilpriset, og som nevnt ovenfor er arrangøren i et slikt tilfelle ikke bundet av avtalen, jfr. avtaleloven § 32.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig i at den kjøpte reisen fremsto som svært billig, men mener likevel at det ikke kan legges til grunn at klager hadde grunn til å tro at reisen var feilpriset på kjøpstidspunktet.

Markedet for salg av fly- og pakkereiser på nett er uoversiktlig og sammensatt, med skiftende priser og med mange uventede gode tilbud. I et slikt marked er det viktig for kundene at det som fremgår av tilbydernes markedsføring og bestilling er korrekt og at kundene kan stole på det som fremgår av selskapenes sider. Selskapene må ha både den tekniske og økonomiske risikoen for at bestillingssystemet fungerer som forutsatt.

I dette tilfellet ble kjøpet foretatt ca. ni måneder før planlagt reisetidspunkt, noe som normalt gir billigere billetter enn om kjøpet hadde blitt foretatt nærmere avreise. Ifølge klager ble kjøpet foretatt innenfor en fastsatt periode der TUI hadde annonsert med billige billetter. Reisen ble dessuten bestilt utenfor høysesongen i Thailand (oktober til mars) med lavere priser bl.a. pga. fare for regnskurer, jf. det som fremgår av TUIs egne sider. Ettersom TUI ikke har fremlagt informasjon om hva turen ville ha kostet uten feilprising på kjøpstidspunktet, er det uklart hva prisdifferansen rent faktisk var. Forutsatt

at faktisk pris var ca. kr. 40.000,- som antydte, utgjorde avtalt pris ca. 33 % av riktig pris. Etter en totalvurdering finner mindretallet at sakens omstendigheter, deriblant antatt prisdifferanse, ikke innebærer at klager burde ha forstått at reisen var feilpriset.

En samlet nemnd er imidlertid enig med klageren i at arrangøren har opptrådt svært lite kundevennlig i dette tilfellet. Det er svært utilfredsstillende for kunden bare å få en melding om at reisen er avbestilt uten noen nærmere forklaring. Saken er noe bedre opplyst for nemnda, men langt fra tilfredsstillende ettersom korrekt pris for reisen ikke er oppgitt.

God kundebehandling ville det etter nemndas syn ha vært om arrangøren hadde kommet med et tilbud til klageren om en rabattert reise, ettersom feilprisingen helt og holdent er arrangørens feil.

Nemndas flertall kan imidlertid etter en samlet vurdering ikke anbefale at klageren gis medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)