

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om å få beholde avtalt pris på cruise etter betaling av depositum.
RCL skylder feil i reservasjonssystem og har gitt klager en høyere pris.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01734

Tjenesteytere

RCL

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en bestilling av en fremtidig pakkereise for fire personer med Wonder of the Seas fra Orlando til bl.a. Bahamas, Jamaica og Haiti, "7 NIGHT WESTERN CARIBBEAN & PERFECT DAY", Stateroom RL-1820 Royal Loft Suite, avgang 26.02.2023 - 05.03.2023. Totalpris 25 315 kroner.

Klager bestilte cruiset 29.07.2022 og depositumet på 8 000 kroner ble innbetalt. Klager fikk bekreftelse tilbake med avreisedato og den prisen de ble enige om.

Klager anfører at RCL endret prisen på cruiset et par dager etter at bestillingen ble bekreftet da de mottok en e-post om at prisen var feil. Klager fikk valget mellom å kansellere reisen eller godta den nye prisen og få 500 dollar i "onboard credit". Klager mener prisen er satt kunstig høyt, helt opp i 612 394 totalt. Klager mener de har en kontrakt som gjør at RCL ikke kan endre prisen så drastisk. En bindene kontrakt burde gjelde begge parter. Klager anfører at de ikke på noen måte kunne forstå at prisen de fikk oppgitt var feil, da RCL har mye tilbud og prisene varierer fra dag til dag med flere 100 000 kroner. Klager skriver at de får daglige tilbud per e-post, og at de tidligere har fått veldig bra priser på cruise.

Klagers krav: Beholde avtalt pris på 25 315 kroner for cruiset den 26.02.2023.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCL anfører at de avdekket en feil i sitt reservasjonssystem som viste priser til feil, dypt nedsatte priser for visse valutaer.

RCL har anført at de aktuelle gjestene bestilte RCLs beste suite på en 7 netters karibisk seiling til en ekstremt lav pris. Normal pris for 4 gjester i en slik suite er 640.000 NOK.

Endringer og feil oppstår av og til, og RCL forbeholder seg retten til å korrigere feil i både annonserte og bekreftede priser. RCL anfører at mens de løste feilen i sitt system, måtte de gi gjester som hadde bestilt reise en mulighet til å kansellere reservasjonen med feil priser eller fortsette med riktige priser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra RCL.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en bestilling av en fremtidig pakkereise for fire personer med Wonder of the Seas fra Orlando til bl.a. Bahamas, Jamaica og Haiti, "7 NIGHT WESTERN CARIBBEAN & PERFECT DAY", Stateroom RL-1820 Royal Loft Suite, avgang 26.02.2023 - 05.03.2023. Totalpris 25 315 kroner.

Klager bestilte cruiset 29.07.2022 og depositumet på 8 000 kroner ble innbetalt. Klager fikk bekreftelse tilbake med avreisedato og den prisen de ble enige om. I etterkant har RCL avdekket en teknisk feil ved sin bestilling og kansellert reisen da oppgitt pris var feil. Depositumet er refundert.

Klagers krav: Beholde avtalt pris på 25 315 kroner for cruiset den 26.02.2023.

Ved en teknisk feil fikk klager bestilt en reise til en feil pris. For nemnda fremstår det som åpenbart at klager burde forstått at en slik type reise som hun bestilte, ikke stemmer med prisen som ble tilbudt og senere akseptert. Det vises spesielt til type reise og reisetidspunkt. Selv om RCL har tatt forbehold om prisendring i sine vilkår, er ikke prisendringen som her gjøres i tråd med pakkereiseloven § 19. Det er i denne bestemmelsen ikke hjemlet prisendringer pga. tekniske feil. Avbestillingsreglene i pakkereiseloven § 23 er heller ikke oppfylt. Pakkereiseloven er ufravikelig etter § 3 og kan ikke fravikes til ugunst for forbrukeren.

Det følger av avtaleloven § 32 at feilskrift eller lignende feiltagelse fra en part ikke binder denne dersom den andre parten forstod eller burde ha forstått feilen. Det følger av lovkommentaren til Pakkereiseloven av Rolf Forsdahl s. 31 at dette prinsippet i avtaleloven § 32 må kunne videreføres ved anvendelse av pakkereiseloven § 3, men at bevisbyrden for at den reisende forstod eller måtte forstå at det forelå en feil påhviler arrangøren. Slik nemnda vurderer saken må klager ha forstått at prisen hun aksepterte var feil. Dette på grunn av at tilbudt og akseptert pris var så langt fra reell pris. Det er sånn sett ikke feil etter avtalensloven § 32 at RCL går fra sitt opprinnelige tilbud. Nemnda bemerker at måten RCL handler på, er i strid med pakkellovens bestemmelser ved at de kansellerte reisen og ga kunden svært kort frist for å ta stilling til dette. RCL oppfordres til å endre sine rutiner med hensyn til kundebehandling når en slik situasjon oppstår.

Uansett mener nemnda at klager pga. RCL sine feil, har kommet opp i en uheldig situasjon.

Pakkereisenemnda anbefaler at RCL, i henhold til god forretningsskikk, gir klager et bedre tilbud og i tillegg opprettholder tilbudet på 500 dollar i gavekort ved bestilling av eventuell ny reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)