

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2012/0021

afsagt den 28. januar 2013

KLAGER	K	(5 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Luxor, Egypten. 1.4.-8.4.2012	
PRIS	I alt 12.768 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring) (Omtvistet)	
KLAGEN ANGÅR	Rejsens pris. Bureauet annullerede rejsen, da klageren ikke ville betale den opkrævede merpris på 30.000 kr. pga. forkert angivet pris på bureauets hjemmeside ved bestillingen.	
KRAV	”At få en tilsvarende rejse til samme pris som den B annullerede.” Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klager 15 % rabat på en fremtidig rejse gældende for de 7 personer på den bestilte rejse.	
SAGEN INDBRAGT	8. februar 2012	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. december 2011 via bureauets hjemmeside en rejse til Luxor, Egypten, for 7 personer for perioden fra søndag den 1. april 2012 til søndag den 8. april 2012 med indkvartering i to dobbeltværelser og et enkeltværelse på hotel Pavillion Winter Luxor. Med morgenmad.

Den 13. december 2011 – 3 dage efter bestillingen – modtog klageren en mail fra det indklagede bureau om, at prisen i bureauets system ved en fejl var blevet angivet til 689 kr. pr. person. Prisen for rejsen var normalt op til 6.899 kr.

Bureauet anmodede klageren om betaling af prisdifferencen på 30.000 kr. eller refusion af det indbetalte beløb.

Da klageren ikke betalte prisdifferencen annullerede bureauet rejsen og tilbagebetalte klageren det indbetalte beløb.

Klageren gør gældende, at bureauet ikke har ret til at annullere den bestilte rejse, når der først er sendt et bindende rejsebevis.

Klageren gør endvidere gældende, at hun har handlet i god tro, og at en pris på 2.264 kr. og 3.349 kr. for voksne ikke er urealistisk for en uge i Egypten.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...



Dejligt hotel med meget central beliggenhed midt i Luxor

Nyd den smukke have, den skønne swimmingpool og den ideelle beliggenhed
Pavillon Winter Luxor ligger i en vidunderlig have med bløde græsplæner, omgivet af vajende palmetræer, eksotiske blomster, et mylder af fugle og en skøn pool. Pavillon Winter Luxor er en tilbygning til det historiske hotel Sofitel Old Winter Palace, hvis faciliteter gæster på Pavillon-delen er velkomne til at benytte. Her er også et par dejlige restauranter, udendørs servering på terrassen samt cafe og bar.

Poolen er opvarmet om vinteren
Internet via kabel tilbydes gratis i hotellets lille lobby.

Værelserne

Alle værelse er rummelige og velindrettede og har eget bad og toilet med hårtørrer, aircondition, telefon, minibar, satellit-TV og balkon.
Alle værelser har udsigt mod haven og byområde.

Beliggenhed

Pavillon Winter Luxor ligger i centrum af Luxor. Der er få minutters gang til Nilen, Nilpromenaden, Luxortemplets majestætiske ruiner og centrum af byen med cafeer og butikker.

...

I bureauets prisliste er rejsen beskrevet bl.a. således:

”...

PRIS PR. PERSON	...	April				
Afrejse søndag	...	1	8	15	22	29
Luxor hotelophold						
...						
Pavillion Winter Palace 4*	1 uge	...	6899	6499	5999	5899 5299
Inkl. morgenmad						
...						

Af klagerens ”Flybillet/Rejsebevis” fremgår bl.a.:

”...

Samlet Pris: 14118

...

Rejsedeltagere

- 1 F K1 (Voksen)
- 2 M M (Voksen)
- 3 F M2 (Voksen)
- 4 M M3 (Voksen)
- 5 F M4 (Voksen)
- 6 F M5 (Barn, 10 år)

Specifikation	1	2	3	4	5	6
Grundpris	689	689	689	689	2.264	3.349
Ingen forsikring	0	0	0	0	0	0
Afbestillingsbeskyttelse (anbefales)	225	225	NEJ TAK	225	225	225
Afbestillingsbeskyttelsen – nej tak			0			
Visum	150	150	150	150	150	150
Total	1.064	1.064	839	1.064	2.639	3.724

Rejsedeltagere

- 7 F M6 (Barn, 8 år)

Specifikation	7
Grundpris	3.349
Ingen forsikring	0
Afbestillingsbeskyttelse (anbefales)	225
Afbestillingsbeskyttelsen – nej tak	

Visum

Total	3.724
-------	-------

...

Vigtig information – læs her

...

Rejsebetingelser og ansvar.

Du er ansvarlig for at checke, at rejsebeviset og de anførte ydelser stemmer med det, du har bestilt, og at priser og evt. tillæg stemmer med Bs gældende prisliste. B tager forbehold for fejl og mangler i det fakturerede beløb. Er der fejlfaktureret, forbeholder vi os ret til at opkræve det manglende beløb efterfølgende – uanset tidspunkt for fremsendelse af rejsebevis.

...

Rejsen gennemføres efter Bs rejsebetingelser som du kan læse på Bs hjemmeside. Det er dit eget ansvar at tilegne dig rejsebeviserne og læse de øvrige betingelser.

...”

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. december 2011 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi har modtaget din mail og vi fastholder stadig, at i og med B har sendt en bekræftelse via mail (flybillet/rejsebillet) er aftalen bindende.

Ifølge lov om pakkerejser har I kun mulighed for at hæve prisen på rejsen som følge af ændringer i transportomkostninger, skatter/afgifter og valutakurser (Kapitel 4, § 13).

Iflg. stk 2 skal prisforhøjelsen pga førnævnte ske hurtigst muligt (I jeres tilfælde blev et rejsebevis straks tilsendt pr mail og henvendelsen om prisændringen sket 2,5 døgn efter bestillingen, betalingen af depositum og modtagelse af rejsebevis). Desuden kan arrangøren ikke forbeholde sig ret til ændringer iflg kap 4. § 14.

Arrangøren kan ikke ved forudgående aftale fravige en aftale til skade for kunden (Kap. 1 § 1 stk 2)

Ifølge forbrugerklagenævnet er aftalen bindende når der er fremsendt en bekræftelse på købet

...

Det er ikke ualmindeligt at rejser på nettet (og i det hele taget) bliver udbudt til favorabel pris og B har desuden haft mulighed for at gennemse rejsebeviset inden fremsendelse pr mail, men ikke benyttet sig af dette. Vi har absolut handlet i god tro da priserne på rejser svinger meget fra dag til dag, så vi så det som et godt tilbud I havde i påsken 2012. Vi bestilte en rejse til 7 personer og iflg rejsebeviset har vi for de 3 af personerne givet mellem 2200 kr og 3300 kr pr uge - hvilket IKKE er ualmindeligt/urealistisk for en rejse pr person i en uge - Vi så det således som et samlet pakketilbud for 7 personer med mængderabat på de 4 af personerne, som er børn. At det er på et 4 stjernet hotel havde vi ingen indflydelse på, og det havde intet at gøre med vores beslutning om at bestille rejsen - kun at I havde et tilbud til 7 personer i påsken 2012.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance med bureauet i perioden 13.-29. december 2011 og brev af 12. juni 2012 til Ankenævnet.

Under ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt klageren 15 % rabat på en fremtidig rejse gældende for de 7 personer, der skulle have været på den bestilte rejse, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”At få en rejse til samme pris, som den B annullerede.”

Bureauet gør i mail af 14. december 2011 til klageren bl.a. gældende:

” ...

B erkender fejlen og beklager dybt og oplyser også om at prisen på hjemmesiden straks blev rettet da vi blev gjort bekendt med fejlen.

...

B påberåber sig aftalelovens § 32 stk. om fejlskrift, hvor det fremgår af i burde indse, at der forelå en fejltagelse. Vedhæftet denne mail er bookingbilledet hvor priserne for øvrige afgang uge for uge fremgår frem til den 29.4 for hotel Pavillon Winter Luxor. Som det fremgår klart og tydeligt ligger priserne for en uge på dette hotel mellem kr. 5299-6899 pr person for en uge og kr. 6874-8074,- pr person for 2 uger, hvilket også understøtter at prisen på 689,- pr person var en fejl.

...”

I brev af 21. februar 2012 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager bestiller sin rejse på Bs hjemmeside d. 10.12.2011 kl. 8.58. Vores rejse-konsulenter konstaterer senere samme dag en prisfejl på bestillingen under webtjek, hvilket undertegnede bliver gjort opmærksom på og herefter bliver der omgående forsøgt telefonisk kontakt til klager. Der bliver lagt en telefonbesked på klagers telefonsvare, hvor der oplyses om fejlprisen og hvor undertegnede beder klager om at henvende sig til B hurtigst muligt. Klager henvender sig dog ikke og da vi fortsat ikke har hørt fra klager den 13.12.2011, sendes der en beklagende mail, indeholdende oplysninger omkring fejlprisen – se klagers egne fremsendte bilag af korrespondancen.

B vedkender sig at der er tale om en meget beklagelig fejl fra bureauets side, i kraft af at prisen fejlagtigt var tastet ind til kr. 689,- og ikke 6899,- som den oprindelig er, hvilket også fremgår af prislisten. B beklager dybt fejlen og undskylder naturligvis dette til klager.

Fejlen blev rettet øjeblikkeligt da bureauet blev gjort bekendt med den fejlagtige pris og den blev således rettet til kr. 6899,-, som også modsvare de øvrige priser i den omkring liggende periode.

Klager fik naturligvis tilbudt at få det fulde indbetalte beløb retur eller alternativt indbetale det resterende beløb, som svarede til den difference der var fra fejlprisen til den oprindelige listepris.

B har påberåbt sig aftalelovens §32 om fejlskrift, da det vurderes at klager burde have indsat at der var tale om en fejl, da klager bookede rejsen og på tidspunktet kunne se prisen på den valgte dato, samt priserne på de omkringliggende afgang – se venligst Bs bilag 3.

B mener ikke, at klager har handlet i god tro på baggrund af de tilgængelige oplysninger på bestillingstidspunktet og i lyset af den høje standard/beskrivelsen af hotel Pavillon på hjemmesiden samt at voksenprisen var markant lavere end børneprisen.

B har på baggrund af ovenstående, ikke kunne imødekomme klagers ønske om at sælge dem den valgte rejse til en fejlagtig pris.

...

Klageren har i brev af 1. april 2012 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”...

Det printscreen af bookingbillede (bilag 3) som B henviser til er absolut IKKE identisk med det bookingbillede, som vi så, da vi bestilte lørdag d. 10/12 - 2011. Det er først fra d. 14/12 - 2011, og vi bestilte en rejse fra Billund lufthavn og IKKE fra København som B's print-screen viser, og vi har IKKE på noget tidspunkt set på hvad en rejse til 1 pers. koster! Det vil sige, at vi IKKE på noget tidspunkt under bestillingen har set det beløb pr. person (689 kr.) som B henviser til, da vi kun har søgt efter en samlet pris på en rejse til 7 pers. B's print-screen viser hvad rejsen koster til 1 pers. d. 14/12 - 2011 og IKKE hvad en rejse koster samlet til 7 pers. d. 10/12 - 2011!

...

B henviser også til at den fejlagtige pris ikke modsvarer de andre priser i den omkringliggende periode - MEN vi har på INTET tidspunkt søgt på andre perioder end denne, da det kun var relevant i denne uge, da vi her havde ferie alle sammen! Derfor har vi IKKE sammenlignet priser med andre uger, da vi som tidl. skrevet KUN søgte på denne uge og til 7 pers.!

...

Bureauet påberåber sig her aftalelovens § 32 om fejlskrift. Men som tidligere fremsendt sag afgjort af forbrugerklagenævnet viser, (bilag 6) at når en bestilling er tilknyttet en betalingsfunktion og der gives en bekræftelse, er aftalen bindende! Jævnfør vores rejsebevis/flybillet (bilag 2).

..

Der henvises iøvrigt igen til bilag 6 — sag afgjort af forbrugerklagenævnet, hvor der IKKE lægges vægt på om kunden handlede i ond tro, men kun at der er lavet en bindende aftale via bestillingssidens betalingssystem (akkurat som vores rejsebevis/flybillet), og at priserne på den givne vare varierer meget ganske som priserne på rejser varierer konstant!

...

Der vedlægges et printscreen fra den 17/3 - 2012 som viser, et uddrag af rejser fra Billund til Egypten fra 1999 kr. (bilag 10)

Der vedlægges ligeledes et printscreen lavet den 21/3 - 2012, (bilag 11) som viser, en påbegyndt fiktiv bestilling på en rejse tilsvarende vores (samme sted + antal personer — dog ugen før vores afrejse da denne rejse er fuldt booket) men til ens pris (6899 kr.) og den viser, at der gives rabat på nogle personer, men det fremgår IKKE tydeligt om det er børn eller voksne, eller hvordan det er udregnet — derfor var det MEGET let at tro, at vores rejse var en pris på ml. 2260 kr. og 3350 kr. for de 3 voksne og den billige pris for de 4 børn!!

...

Vi er blevet gjort bekendt med, at et par fra Århus har bestilt og betalt en fuldstændig tilsvarende rejse på samme dag som vi gjorde hos B, til samme pris, afrejse samme uge, samme hotel med morgenmad, som ses på vedlagte rejsebevis/flybillet (bilag 12).

Til forskel fra os er deres rejse IKKE blevet annulleret! De er IKKE på noget tidspunkt blevet kontaktet af B ang. prisfejl på bestillingen, og er dermed rejst til Luxor, Egypten på 4 stjernnet hotel med morgenmad for 689 kr. pr. person! (1064 kr. pr. person incl visum og afbestillingsforsikr. jævnfør bilag 12).

Vi er meget forundret over, at B vælger at annullere vores rejse med henvisning til at rejsen blev bestilt under en prisfejl, når de lader andre tage af sted til denne pris!? Hermed skal da også tilføjes, at denne pris endda er VÆSENTLIG lavere end gennemsnittet på vores 7 pers. rejse – da der her gives ml. 2260 kr. og 3350 kr. for 3 af personerne!

...”

Bureauet har i brev af 30. maj 2012 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

” ...

Bureauet er af den vurdering, at det er sagen uvedkommende om B er ufejlbare eller ej, i andre sager end den med klager aktuelle.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance med klageren i perioden 13.-29. december 2011.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med, at hun om morgenen lørdag den 10. december 2011 på bureauets hjemmeside bestilte sin rejse, under sin booking via internettet - og inden hun valgte at få oplyst prisen totalt for alle rejsende – for flere afgang fik oplyst prisen pr. person, herunder den angivne pris på 689 kr. pr. person for afrejsen den 1. april 2012.

Det er ubestridt, at klageren herefter bestilte og betalte i alt 14.118 kr. inkl. afbestillingsforsikring for en rejse til 7 personer, hvoraf 5 personer skulle betale voksenpris.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet endvidere til grund, at bureauet mandag den 12. december 2011 indtalte en besked på klagerens telefonsvarer om annullering af bestillingen, idet bureauet havde konstateret, at prisen pr. voksen ved en fejl var blevet påført billetten ved bestillingen med 689 kr. og ikke 6.899 kr. Da klageren ikke besvarede bureauets telefoniske henvendelse sendte bureauet efterfølgende tirsdag den 13. december 2011 om eftermiddagen en mail til klageren og opkrævede prisdifferencen på i alt 30.000 kr. for denne rejse.

Det fremgår af aftalelovens § 32, stk. 1, at den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, ikke er bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) finder, at klageren på tidspunktet for aftalens indgåelse den 10. december 2011 burde have indset, at den oplyste pris på i alt 14.118 kr. inklusive afbestillingsforsikring for 7 personer for en uges ophold i to dobbeltværelser og et enkeltværelse på et firestjernet hotel i påsken 2012, måtte bero på en fejl.

Da klageren første arbejdsdag efter bestillingen blev gjort bekendt med bureauets oplysning om fejlen, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, og da klageren valgte ikke at betale prisdifferencen, finder disse medlemmer, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

Den omstændighed at andre rejsende har kunnet købe rejsen til den forkert angivne pris, finder disse medlemmer i det konkrete tilfælde, ikke kan føre til et andet resultat.

2 medlemmer (Forbrugerrådet) finder, således som sagen foreligger til afgørelse, at bureauet ikke har dokumenteret og løftet bevisbyrden for, at klageren ved modtagelsen af rejsebeviset burde have indset, at den oplyste pris måtte bero på en fejl.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren er berettiget til den købte rejse til den fakturerede pris.

Da klageren efter stemmeflertallet ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand