

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0036

afsagt den 11. september 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Funchal, Madeira. 15.2.-22.2.2015.	
PRIS	I alt 2.040 kr. (omtvistet)	
KLAGEN ANGÅR	Bureauets annullering af rejsen pga. forkert angivet pris på hjemmesiden.	
KRAV	En tilsvarende rejse til samme pris som den bureauet annullerede. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 2.040 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	12. marts 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. januar 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Funchal, Madeira, for 2 personer for perioden fra søndag den 15. februar til lørdag den 22. februar 2015 med indkvartering i Junior Suite på hotel Royal Savoy. Med morgenmad og havudsigt.

I mail af 13. januar 2015 meddelte bureauet klageren, at bestillingen af rejsen pga. en fejl i prisen var blevet annulleret.

Klageren gør gældende, at ”Senere samme dag bliver billetterne annulleret af bureauet begrundet med fejl på hjemmesiden. Over for bureauet fastholder jeg skriftligt bestillingen, der jo blev bekræftet. Bureauet har over for mig påberåbt sig ond tro, hvilket jeg vil afvise. Vi kunne se, at det var en god pris, men vurderede, at det ikke kunne være en fejl når besparelsen stod anført. Med i vores vurdering var også, at det kun var en måned til afgang, og at det kunne være et mediestunt fra den nye ejer.”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...						
Rejsedeltagere						
Bookingnr.: Navn:			Pris			
1. K1			1020,-			
2. K			1020,-			
					Total 2040,-	
					Indbetalt/Depositum: -0,-	
					Skyldigt: 2040,-	

... Specifikation af rejsebestilling						
... Rejsedeltagere...	Grundpris...	Transfer...	Catering...	Tillæg	Pris pr. pers	16-01-2015 1. rate
1. K1...	499...	175...	198...	148	1020	1020
2. K...	499...	175...	198...	148	1020	1020
Totalpris						2040
...”						

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. januar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
Rejsen blev indgået ud fra et tilbud på jeres hjemmeside, og i bekræftede bestillingen ved at fremsende billet.
Betalingen blev ca. 10 minutter senere overført til [B] via den krævede betalingsform.
Handelen er således afsluttet jf. aftalelovens § 1.
...”

I mail til Forbrugerstyrelsen vedhæftet klagerens mail af 15. januar 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Den 13. januar kl. ca. 10.00 købte vi via et rejsebureaus hjemmeside 2 billetter til Madeira til en samlet pris på 2040,- kr. med afrejse 15. FEB.

Der var mange tilbud på hjemmesiden. Vi valgte et tilbud på et fint hotel til 499,- kr., hvor det var fremhævet at man sparede 9.000,- kr. På samme side var der tilbud til Maldiverne, hvor man sparede 7.000,- kr.

Vi kunne se, at det var nogle gode billige tilbud. Vi vurderede, at det var et mediestunt på grund af nye indehavere, og at der kun var 1 måned til afgang. Via hjemmesiden bestilte vi 2 rejser, og 5 til 10 minutter senere kunne vi på vores mail se, at bestillingen var accepteret, billetten var vedhæftet samt en opkrævning på 2040,- kr.

Ca. 10 minutter efter mailen var læst, var beløbet overført til bureauet.

Kl. 17.00 samme dag åbnede vi en mail, hvor bureauet annullerer vores rejse på grund af en fejl på hjemmesiden, og de tilbyder os rejsen mod en mer betaling på 18.000,- kr.

...”

Klageren uddyber i udateret brev til Ankenævnet i henhold til udbudsmaterialet:

”...

Vi er ikke i besiddelse af udbudsmateriale på den bestilte rejse. Jeg fandt ingen grund til at printe tilbuddet ud, og gik ud fra, at det var en almindelig bestilling af en rejse, som vi har gjort før. Da vi om aftenen blev klar over, at vores billetter var annulleret, var udbuddet fjernet fra hjemmesiden.

...”

Klageren har inden ankenævnsbehandlingen fået tilbagebetalt det indbetalte beløb på 2.040 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver en tilsvarende rejse til samme pris som den bureauet annullerede.

Bureauet gør i mail af 15. januar 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som nævnt i tidligere sendte mail til jer, havde der sneget sig en tastefejl ind på hjemmesiden via den elektroniske prisoverførsel fra vores bookingsystem til selve hjemmesiden.

Hotellet Royal Savoy har en grundpris på 9.499 kr. pr. person på afrejsedatoen d. 15/2 2015. På afgangen før d. 8/2 2015 koster samme produkt 10.699 kr. pr. person for en uge, og på afgangen d. 22/2 2015 også 9.499 kr. pr. person.

Derfor ser vi et køb gjort til 499 kr. pr. person for et 5* stjernet luksusprodukt i Junior Suite inklusiv morgenmad, som normalt på alle andre afgange sammenligneligt er minimum 9.000 kr. dyrere pr. person, derfor er handlet i ond tro. Samtidig vil jeg henvise til pkt. 10 i vores almindelige rejsebestemmelser, som tilsendt til jer pr. mail PDF d. 13/10 kl. 10.03 i forbindelse med rejsebeviset, som tager forbehold for trykfejl på hjemmesiden. Trykfejlen ligger i, at der af en teknisk årsag har manglet et 9 tal foran de 499.

Straks efter vi opdager tastefejlen på hjemmesiden, forsøger vi at komme i kontakt med jer via telefon, på det oplyste telefonnummer på rejsebeviset. Dette uden held trods gentagende forsøg. Herefter annulleres rejsen, og I modtager pr. mail oplysning herom. Senere samme dag sender vi jer yderligere en mail omkring, at rejsen er blevet annulleret. En FI betaling, som jeres girokort indbetaling er, er ikke synlig for virksomheder før til midnat på indbetalingsdagen. Derfor har vi ikke i tidligere sendte mails af d. 13/1 været oplyst om dette ift. tilbagebetaling af beløbet.

...

I mail af 16. januar 2015 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

”...

Jeg er ikke enig i din sammenligning af et produkt som Maldiverne, kontra Madeira og den tilsvarende rabat du hentyder til. Destinationerne og produkterne er usammenlignelige. Ligeledes nævnes der i dit brev til forbrugerstyrelsen ikke noget om, at vi gentagende gange telefonisk har forsøgt at kontakte jer uden held. Dette kan vi se i vores telefonsystem.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 7. april 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren den 13. januar 2015 om formiddagen på bureauets hjemmeside købte en rejse for to personer til Madeira til en samlet pris på 2.040 kr. i perioden 15. februar 2015 til 22. februar 2015. Klageren indbetalte samme dag det fulde beløb og modtog kl 10:03 bekræftelse på bestillingen af rejsen. Senere samme dag kl. 13:06 modtog klageren besked om, at rejsen var annulleret.

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.

Ankenævnet finder, at klageren på tidspunktet for aftalens indgåelse den 13. januar 2015 burde have indset, at den oplyste pris på i alt 2.040 kr. inklusive transfer og flymad for 2 personer for en uges ophold i dobbeltværelse med havudsigt og morgenmad på et 5-stjernet hotel på Madeira i februar måned, måtte bero på en fejl.

Da klageren kort tid efter bestillingen blev gjort bekendt med fejlen, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, og da klageren valgte ikke at betale prisdifferencen, finder Ankenævnet, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

Ankenævnet har ved afgørelsen endvidere lagt vægt på, at rejsen ikke var udbudt som et specialtilbud eller lignende.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand