

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-632

afsagt den 12. marts 2024

KLAGER	[Klageren] (2 personer) v/fuldmagtshaver [fuldmagtshaveren] [Adresse]
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR.nr.: [...]
REJSEMÅL	Porto Santo, Portugal. 23.6.-30.6.2023.
PRIS	I alt 5.198 kr. [omtvistet]
KLAGEN ANGÅR	Rejsens pris.
KRAV	Tilbagebetaling af 2.800 kr.
KLAGEGEBYR	3. juli 2023
SAGEN FULDT OPLYST	15. september 2023

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.800 kr. til klageren [Klageren] v/fuldmagtshaver [fuldmagtshaveren] samt renter fra den 3. juli 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Hun fortalte mig, hun ikke kunne bestille rejsen til den pris, som hun havde set på nettet. Jeg kunne ikke se prisen anderledes på min computer end den hun købte rejsen til. Så vi taler frem og tilbage. Hun siger til mig, at hun vil købe rejsen alligevel og tage prisen med os efterfølgende. Her siger jeg meget tydeligt, det kan du ikke. Du skal ikke købe en rejse, hvis du ikke er enig i prisen og rejsens betingelser, hvis du køber rejsen og betaler, så acceptere du rejsen og rejsens pris.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mails af 20. juni 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Sendt kl. 12.51

Vi har netop købt en rejse for vores børn til Porto Santo den 23/6 2023. Vi skal selv afsted denne dato og vil gerne have vores børn med.

Rejsens pris var som annonceret og som det også fremgik af bestillingen:

1.099 kr. + 1.099 kr. + transfer 200 kr. = 2.398 kr. i alt. Vi henviser til vedlagte skærmpoint fra bestillingen, hvor denne pris og den opnåede rabat fremgår.

I har imidlertid krævet en betaling på 5.198 kr., som vi ikke ved hvordan I når frem til. Denne pris har ikke fremgået af bestillingsprocessen.

Vi beder jer derfor returnere det som I har opkrævet for meget, dvs. 5.198 kr. minus 2.398 kr. = 2.800 kr.

...

Sendt kl. 15.53

Som vi også gjorde opmærksom på i telefonen var prisen fortsat 1.099 kr., da vi foretog bestillingen.

Det fremgik af rejsespecifikationen, den oplyste specifikation af prisen, samt rabatbeløbet. Ligesom dette helt klart og tydeligt også fremgår af tidligere fremsendte skærmpoint og foto.

I har på bestillingstidspunktet annonceret og bekræftet en pris på 1.099 kr. Det er der ikke tvivl om.

I skriver, at I kun havde rejsen til salg på jeres hjemmeside til 1.099 kr. indenfor meget kort tid. Dette er selvfølgelig relativt, men efter vores opfattelse ikke korrekt, idet vi i dette tidsrum nåede både at kontakte vores børn, love dem ferien, og at de også nåede at lave aftaler med deres arbejdsgiver mv. ændre planer og indrette deres job, så rejsen kunne lade sig gøre.

Betalingsprocessen, som medfører, at vi nu har 2.800 kr. til gode hos jer, har principielt ikke noget med den annoncerede og købte ydelse at gøre. Betalingsprocessen tvang os til at foretage indbetalingen, der var højere end den annoncerede og købte ydelse. Der blev i forbindelse med betalingen ikke fremsat et nyt tilbud med en ny højere pris fra [rejsearrangøren]. Vi forventer fortsat, at I retter fejlen og returnerer de 2.800 kr. til os.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i bilag til klageskemaet af 3. juli 2023 til Ankenævnet og gør endvidere gældende:

”...

Hændelsesforløb ved bestilling af rejse booking nr. [...].

Forældrene [klageren] og [medrejsende] har mandag, den 19/6 2023, bestilt en rejse booking nr. [...] til Porto Santo med [rejsearrangøren], med afrejse den 23/6 2023. Rejsen er bestilt som en afbudsrejse via [rejsearrangørens] hjemmeside.

Fra vores synspunkt var rejsen ovenfor en pludselig indskydelse og en form for ekstra rejse, da vi lige er kommet hjem fra Gran Canaria i primo juni 2023, og vi har desuden en planlagt rejse med vores børn [...], ultimo august 2023. Der er jo også noget arbejde, som vi skal passe.

I forbindelse med tankerne omkring den forestående rejse jf. ovenfor, slår vi rejsen op på [rejsearrangørens] hjemmeside, via siden med afbudsrejser, tirsdag den 20/6 2023 om formiddagen.

Her bliver det oplyst, at nu er prisen reduceret til kr. 2.198 for 2 personer. Der henvises til billede af mobiltelefon.

Vi forældre har herefter en intern drøftelse om, hvorvidt vi skulle invitere vores børn med på rejsen til Porto Santo. Det vil dels være en anden type rejse, og dels vil rejsen medføre ekstra omkostninger for os forældre til blandt andet aftensmad og fornøjelser m.v.

Vi forældre bliver enige om, at ud fra det angivne tilbud og de samlede ekstra omkostninger vil vi gerne tilbyde arrangementet til vores børn.

Herefter starter kontakten til vores børn. Dels, hvorvidt de som unge mennesker har lyst og tid til at rejse til Porto Santo med deres forældre, og dels om de har mulighed for at holde ferie med pludselig varsel fra arbejde og andre aftaler.

Herefter slår vi tilbuddet op på vores computer. Prisen er stadig kr. 2.198 for to personer.

Vi startede først bestillingen, efter at have set tilbuddet begge steder (telefon og computer), og efter at have kontaktet vores børn, og efter at have fået deres accept på ønsket deltagelse.

Vi ville ikke have foretaget købet til en højere pris. Det var prisen, der gjorde, at vi lovede vores børn rejsen.

Det viser vores tidligere handlinger. I modsat fald havde vi selvfølgelig købt rejsen til den højere pris allerede, da vi bestilte til os selv den 19/6 2023.

Vi tænkte, at der var et begrænset antal rejser til denne tilbudspris. Det virkede som om de skulle sælges hurtigt, da der kun var få dage til afrejsen, og derfor var nedsat.

HER og NU - tilbuddet medfører, at vi tilbyder vores børn en rejse.

Vi får vores børn til at undersøge hos andre bl.a. arbejdsgiver om deres planer kan laves om. Vores børn ændrer planer og betaler bl.a. for ekstra ferie på arbejdet, aflyser møder og andre aftaler mv.

Vi trykker bestil på hjemmesiden. Bestillingsprocessen opdaterer bestillingens indhold og den samlede pris flere gange, men ændrer ikke på selve rejseprisen på 1.099 kr. pr. person. Ved bestillingen af transfer til kr. 100 pr. person ændres prisen på den samlede rejsebestilling til kr. 2.398 for vores børn, dvs. selve rejseprisen på 1.099 kr. pr. person er uændret. Vi er af den klare opfattelse, at alt er korrekt.

Det eneste vi herefter mangler er at færdiggøre betalingsprocessen, via kreditkortbilledet. Rejsebestillingen viser fortsat en uændret samlet pris på kr. 2.398, mens kreditkortbilledet nu pludseligt viser, at der skal indbetales kr. 5.198.

Herefter foretager vi vores første telefonkontakt til [rejsearrangøren].

I telefonen spørger vi ikke om prisen. Vi spørger om betalingsbeløbet. Vi har allerede bestilt rejsen, ændret planer mv., og [rejsearrangøren] er meget svære at kommunikere med. Det opgives at forklare det i telefonen. Efter telefonsamtalen går vi tilbage fra

kreditkortbilledet til det bestilte og tager et skærmpoint, og den samlede pris på kr. 2.398 er fortsat uændret.

Der sendes umiddelbart efter købet og betalingen på kr. 5.198 en mail til [rejsearrangøren], med anmodning om at rette fejlen i opkrævningen og returnere de 2.800 kr., som der er opkrævet for meget.

I [rejsearrangørens] svarmail skriver man ikke, at prisen er en fejl, men man bekræfter overfor os, at rejsen har været til salg til den nævnte pris på 1.099 kr. [Rejsearrangøren] skriver i svarmailen, at prisen er ændret på bestillingstidspunktet, hvilket ikke er korrekt. Prisen er tværtimod bekræftet i flere opdateringer i bestillingsprocessen.

Det fremgår af det fremsendte skærmpoint, at prisen er 1.099 kr. + 1.099 kr. + transfer 200 kr., i alt 2.398 kr. at rabatten er 13.600 kr. at beløb, der skal betales nu er 5.198 kr. Det er først dagen efter, at [rejsearrangøren] i en mail ændrer forklaring – efter at have kontaktet Pakkerejse Ankenævnet.

Først dagen efter vores bestilling meddeler [rejsearrangøren], at prisen var en fejl. Nu mener man, at vi burde vide dette før [rejsearrangøren], eller før [rejsearrangøren] skriftligt ændrer forklaring overfor os og meddeler os dette. Det er noget forvirrende. Hvordan skulle vi kunne vi vide dette på bestillingstidspunktet?

På bestillingstidspunktet og på det tidspunkt, hvor vores børn ændrede planer mv. vidste vi ikke, at den angivne samlede pris på kr. 2.398 var en fejl.

[Rejsearrangøren] angiver endvidere igen ukorrekt, at prisen er ændret i bestillingsbilledet. Fakta er derfor, at [rejsearrangøren] har udbudt en rejse til en pris på kr. 2.198 excl. transfer, og at vi som kunden har bestilt og accepteret en rejse til den udbudte pris på kr. 2.198.

[Rejsearrangøren] tilbyder i mail af 22/6 2023 (dagen før afrejsen) at hæve handlen, men det begrundes ikke med, at der er sket en fejl.

På dette tidspunkt har hele familien indrettet sig på den kommende familieferie, hvorfor det er naturligt, at vi ikke vil hæve handlen, for det er ikke længere denne mulighed, som er sagens kerne.

Det faktiske forhold er imidlertid, at [rejsearrangøren] har annonceret en rejse til en pris, som de efterfølgende ikke vil godkende/acceptere.

Situationen er sammenlignelig med andre annoncerede priser på nettet, hvor virksomheder tilbyder salg af varer/ytelser via internettet, hvor virksomheden efterfølgende ikke vil sælge varen/ydelsen til den annoncerede pris. Se vores mail af 21/6-2023, kl. 21.51 til [rejsearrangøren] med uddrag fra Forbrugerrådgivningen Tænk.

Vi er på bestillingstidspunktet ikke i ond tro, men er af den klare opfattelse, at det er et godt tilbud, som gør, at vi, som forældre, pålægger os ekstra udgifter, da vi skal afholde rejseudgifterne for vores børn. For os forældre er prisen ikke unaturlig lav under hensyn til, at der er tale om en afbestillingsrejse, med mindre end 4 dage til afrejse.

Vi ligeledes af den opfattelse, at den tilbudte pris ikke er opstået som følge af en åbenbar trykfejl, f.eks. ved at der er tastet et forkert eller manglende ciffer.

Det er ligeledes vores opfattelse, at vurderingen af, om bestillingsprisen er rigtig eller urigtig ikke skal måles på, hvor meget rejseselskabet angiver, at kunden har sparet. Forholdet er derimod, hvad kunden mener må være den rigtige pris. Kunden er ikke professionel og har ikke indsigt i [rejsearrangørens] prissætning, og eksempelvis hvor mange rejser, der skal sælges med kort varsel.

Forskellige faktiske omstændigheder har åbenbart i den konkrete situation vist, at den konkrete rejse ikke har kunnet sælges til den oprindelige udbudte pris. Heller ikke da afbestillingsrabatten blev mere end 60 % af den oplyste grundpris, mandag den 19/6-2023.

Af denne årsag valgte [rejsearrangøren] at sætter prisen yderligere ned tirsdag den 20/6-2023

Vi fastholder, at vi på ingen måde har været i ond tro på det tidspunkt, hvor vi foretager bestillingen af rejsen til vores børn den 20/6-2023.

Vi er derfor af den klare opfattelse, at [rejsearrangøren] er forpligtiget til at tilbagebetale differencen kr. 2.800 mellem prisen på bestillingstidspunktet kr. 2.398 og på den opkrævede pris for den konkrete rejse kr. 5.198.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. juni 2023 til rejsearrangøren og mail af 15. september 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver 2.800 kr. i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 20. juni 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er korrekt, at vi meget kortvarigt havde en rejse til salg på vores hjemmeside til kr. 1.099,- den blev dog fjernet indenfor meget kort tid.

Vi kan kun beklage at I så en rejse til ovenstående pris, men vi kan ikke beklage at I selv vælger at bekræfte og betale en rejse til en højere pris, hvorfor vi ikke kan imødekomme jeres ønske om refusion.

I blev udtrykkeligt i telefonen frarådet at bestille rejsen, medmindre I kunne acceptere den angivne pris, da I ikke efterfølgende ville kunne få penge retur.

...”

I mail af 23. august 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klageren bestilte den 20. juni 2023 en rejse via [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk) med afrejse den 23. juni 2023. Det er korrekt, at det i en kort periode i selve bestillingsformularen på hjemmesiden fremgik, at prisen var samlet kr. 2398,- for 2 personer inkl. transfer (kr. 200,-). Dette var dog en fejl, som hurtigt blev rettet og derfor ændrede prisen sig også til kr. 5198,-, da klageren trykkede bestil rejse.

Klageren valgte at kontakte [rejsearrangøren] telefonisk, inden de godkendte købet til de kr. 5198,- inkl. transfer (kr. 200,-). Salgskonsulenten forklarede tydeligt klageren, at der var sket en fejl, og at prisen havde ændret sig, ydermere forklarede salgskonsulenten klageren, at hun frarådede klageren at købe rejsen, hvis de ikke var enige i prisen på de kr. 5198,-.

Klageren valgte dog alligevel at trykke "bestil" til trods for, at klageren var velvidende om, at prisen ikke var kr. 2398,- men kr. 5198,- for 2 personer inkl. transfer (kr. 200,-). Klageren blev både på selve bestillingssiden bekendt med de kr. 5198,- samt i betalingsøjeblikket, hvor klageren selv valgte at indtaste deres kortoplysninger.

Prisen på de kr. 5198,- for 2 personer indeholdte fly tur/retur, bagage 23 kg. per person, indkvartering på [Hotel 1], kategori 4 (dobbeltværelse med skrå havudsigt), transfer til/fra lufthavnen (kr. 200,-), mini all inclusive (morgenmad samt drikkevarer hele dagen i 7

dage), gratis leje af cykler, gratis adgang til tennisanlæg, gratis adgang til golf, guidede vandreture samt gratis adgang til Spa.

[Rejsearrangøren] havde flere dialoger med klageren både før og efter købet af rejsen.

[Rejsearrangøren] valgte også helt ekstraordinært at tilbyde klager, per kulance, at hæve købet, men det ønskede klager ikke.

På baggrund af ovenstående kan [rejsearrangøren] fortsat ikke imødekomme klagerens krav.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 21. juni 2023 og 22. juni 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at rejsearrangøren som udgangspunkt er bundet af den annoncerede pris på rejsen på hjemmesiden på 1.099 kr., i alt 2.198 kr. for to personer, da rejsearrangørens tilbud på hjemmesiden aftaleretligt anses som et bindende tilbud til klageren – uanset om rejsen er blevet udbudt til en forkert pris.

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.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke har godtgjort, at klageren havde eller burde have indset, at prisen på den udbudte rejse ikke var korrekt på trods af, at prisen måtte have forekommet klageren usædvanlig lav, idet rejsen var udbudt som en afbudsrejse med afrejse 3 dage efter købet.

Den omstændighed, at klageren inden betalingen fik oplyst den korrekte pris af rejsearrangøren, findes ikke i dette tilfælde at kunne føre til et andet resultat, da klageren, uanset at betalingsprocessen ikke var gennemført, ved at påbegynde bestillingsprocessen på rejsearrangørens hjemmeside allerede havde accepteret rejsearrangørens tilbud.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af 2.800 kr. svarende til prisdifferencen på den annoncerede pris og købsprisen.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.800 kr. til klageren [Klageren] v/fuldmagtshaver [fuldmagtshaveren] samt renter fra den 3. juli 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand