

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01873

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en kansellert reise fra Haugesund til Tyrkia for tre personer i perioden 24.06.2023 - 01.07.2023. Totalpris 15 971 kroner.

Klager har anført at de en dag før avreise fant ut at det ikke gikk an å bruke ID-kort ved reise til Tyrkia og de skulle derfor prøve å få nødpass til en av personene i reisefølget på tre personer, men det fikk de ikke tid til før TUI kansellerte bestillingen.

Den 11.07.2024 skriver klager til nemnda at hun sendte en reklamasjon til TUI 10.07.2023, men må ha sendt klagen til feil e-postadresse siden hun ikke fikk svar. Klager sendte reklamasjonen per e-post til noreply@tui.no. Først den 21. april 2024 sendte klager en ny reklamasjon til TUI.

Klager har anført at det ble mye frem og tilbake med TUI siden TUI avbestilte reisen for hele reisefølget på tre personer. De to som hadde pass og som var klare til å reise, var på vei til flyplassen, men stoppet på veien siden de bare hadde fått to flybilletter og ikke våget å reise til Tyrkia når de ikke hadde fått innkvartering. De ønsket ikke å stå på flyplassen i Tyrkia uten hotellrom.

Etter at TUI sendte tilsvaret til nemnda, skriver klager: "Ser at de sa de hadde booket hotell til oss, men vi fikk ingen navn på hoteller eller at de hadde ordnet dette, derfor våget vi ikke og reise uten hotell".

Klager mener de burde få pengene tilbake siden de mistet ferien sommeren 2023 og de ikke hadde råd til å kjøpe nye billetter.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20. juni 2023 bestilte klager en reise for tre personer fra Haugesund, Karmøy lufthavn med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong og All Inclusive på Hotel Kentia, Side, Tyrkia, med avreise 24. juni 2023 kl. 14:50 og hjemreise 1. juli 2023.

På avreisedagen, 24. juni 2023 om morgenen, kontaktet klager TUIs kundeservice ettersom person 3. på billetten ikke hadde gyldig pass for å reise inn i Tyrkia og måtte derfor kanselleres. Som et resultat av en beklagelig misforståelse kansellerte TUIs kundeservice alle tre personene på bestillingen. Da misforståelsen ble oppklart kort tid senere, ble de resterende to personene booket inn på det samme flyet som den opprinnelige bestillingen.

Kort tid før flyets avgang kl. 14:50 tok klager igjen kontakt med TUIs kundeservice. De ville endre reisen til et annet reisemål uten krav om pass eller få refundert hele reisens pris. TUIs kundeservice avviste dette med henvisning til at det er kundens egen plikt å ha gyldig pass ved avreise, og at TUI umiddelbart rettet opp misforståelsen som gjaldt kansellering av hele reisefølget, og sørget for at de to gjenværende personene på bestillingen kunne reise som planlagt.

TUI viser til bekreftelsen på reisen hvor følgende fremgår:

"Pass og visum

Alle reisende må ha med seg gyldig pass og må selv undersøke om det er påkrevet med visum dit man skal reise. Reisende som ikke er norske statsborgere eller er norske statsborgere med spesialpass må selv undersøke om de trenger visum og fremskaffe dette. For de fleste land utenfor Schengen må passet være gyldig 6 md. etter hjemkomst. OBS! Passet skal være skadefritt for at det skal være gyldig."

De to gjenværende personene reiste imidlertid ikke med Freebird Airlines FH848 til Antalya, Tyrkia den 24. juni 2024 og ble dermed registrert som no show. Som et resultat ble bestillingen kansellert og klager tapte hele det innbetalte beløpet for reisen i henhold til TUIs avbestillingsvilkår pkt. 5.2:

"5.2. Avbestilling mot vederlag

Følgende gjelder ved en pakkereise med charterfly:

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr.

- Ved avbestilling tidligere enn, og t.o.m. den 15. dagen før avreisedatoen, gis det refusjon av det innbetalte beløpet minus depositumets størrelse og minus eventuell avbestillingsbeskyttelse. Depositumets størrelse er på kr 2000,- pr. person for reiser innen Europa, og kr 4000,- pr. person for reiser utenfor Europa.

- Ved avbestilling fra og med den 14. dagen til avreisedato eller utelatt fremmøte gis det ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper."

TUI kan se av klagers siste vedlegg at de skrev til TUI Norge første gang 10. juli 2023 til e-postadressen: noreply@tui.no. E-postadressen indikerer tydelig at e-poster sendt til denne adressen ikke blir besvart, og TUI mener derfor at klager har vist betydelig passivitet ved ikke å ikke klage igjen før 21. april 2024, 10 måneder etter avreisedatoen 24. juni 2023 da de på korrekt måte sendte en klage via TUIs klageskjema på tui.no, som ble besvart av TUI den 11. juni 2024. TUI ble dermed fratatt muligheten til å avlytte samtaler som klager har hatt med TUI kundeservice i forbindelse med reisen, da samtaler kun lagres i 3 måneder av GDPR hensyn. TUI viser til sin interne log. Det er ubestridt at 2 nye flyseter ble ombestilt på samme flyvning og at bekreftelse av dette straks ble sendt til klager per e-post. Av loggen fremgår det at det ble gjort en avtale med hotellet slik at hotellreservasjonen fortsatt var gyldig. TUI stiller seg derfor uforstående til klagers uttalelse om at de to gjenværende på bestillingen ikke turte å reise da de ikke lenger hadde noen hotellbestilling.

TUI fastholder at klager ba TUI om å kansellere person tre på bestillingen den 24. juni 2023 som følge av ikke at vedkommende ikke hadde pass for innreise til Tyrkia, Da klager ikke hadde tegnet avbestillingsforsikring hos TUI, fikk de ingen refusjon av billetten, men ble henvist til klagers eventuelle reiseforsikring.

De to gjenværende personene på bestillingen valgte å ikke reise på de ombookede flyvningene og møtte ikke opp ved flyavgang, noe som førte til at bestillingen ble kansellert.

TUI kan tilby å refundere skatter og avgifter som ikke kreves inn når passasjerer ikke reiser. Dette beløper seg til 437 kroner per person for utreisen og 221 kroner per person for returreisen, totalt 658 kroner per person, til sammen 1 954 kroner for tre personer.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en kansellert reise fra Haugesund til Tyrkia for tre personer i perioden 24.06.2023 - 01.07.2023. Totalpris 15 971 kroner.

Den 24. juni 2023 kontaktet klager TUIs kundeservice ettersom person tre på billetten ikke hadde gyldig pass for å reise inn i Tyrkia og reisen måtte derfor kanselleres. Ved en feil kansellerte TUI reisen for alle de tre reisende. Da det ble oppdaget ble dette rettet opp i slik at de to reisende hadde flybilletter og hotell. Kort tid etter tok klager på nytt kontakt med TUI med ønske om å endre reisen til et annet reisemål. TUI avviste dette.

De to gjenværende personene på bestillingen valgte å ikke reise på de ombookede flyvningene og møtte ikke opp ved flyavgang, noe som førte til at bestillingen ble kansellert.

Slik nemnda vurderer det er klager selv ansvarlig for å inneha gyldig pass/identifikasjonspapirer ved utreise. Dette er ikke noe TUI svarer for. I dette tilfellet er det klager selv som kansellerer først den ene reisende og deretter velger de to neste og ikke møte opp på flyplassen. Med andre ord er hele reisen kansellert avreisedagen eller kort tid forut for dette. Når avtalen kanselleres slik som her, er det ikke grunnlag for at noe av det innbetalte refunderes, jf. pakkereiseloven § 21. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)