

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kansellering og klagefrist.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-02689

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn bestilt til Hotel Blue Star Gran Oasis Resort Tenerife i perioden 05.12.2021 - 26.12.2021. Totalpris 49 822 kroner.

Den 5. oktober 2021, to måneder før avreise kansellerte TUI flyet til Tenerife. Klager ble spurt om de ønsket å reise til Gran Canaria til et bosted av tilsvarende eller høyere kvalitet, noe klager takket ja til.

Bostedet ble endret fra Blue Star Gran Oasis Resort, Tenerife til TUI Blue Playa Feliz, Gran Canaria. Klager har anført at hotellet og området ikke var av "tilsvarende eller høyere kvalitet." Klager skriver at TUI Blue Playa Feliz kostet halve prisen i forhold til Gran Oasis på Tenerife på Booking.com og hadde fått dårligere tilbakemeldinger fra tidligere gjester. Klager tok kontakt med TUI mens de var på reisemålet og etter hvert flyttet klager til et bedre rom.

TUI kansellerte klagers reise med avgang fra Trondheim 05.12.2021 kl. 12:35 og retur 26.12.2021 kl. 13:35 og ombooket klager til avgang fra Oslo 04.12.2021 kl. 16:50 og retur 25.12.2021 kl. 17:40. Klager mener at refusjonen på 1 728 kroner ikke dekket ekstra billetter fra Trondheim - Oslo t/r og måltider i løpet av reisen. Klager skriver at de booket reisen med TUI fordi de hadde med seg et spedbarn på 6 måneder og de ønsket en bekvemmelig reise, noe den ikke ble.

Klager tok toget fra Trondheim til Oslo tur/retur til en kostnad av 3 516 kroner. De måtte reise dagen før, den 3. desember. Ved hjemreisen måtte de bestille toget den 27.12.2022 fordi flyet landet på natten kl. 00:20 den 26.12.2022 og det var ingen transport tilgjengelig ved så tidlig ankomst Oslo. Videre hadde klager kostnader knyttet til diett og losji for 2 ekstra reisedøgn. Den norske statens reiseregulativ har satser på 825

kroner per dag / per person for innenlands reiser. For klager var dette 825 kroner per dag per person i 2 dager = 3 300 kroner.

Klager skriver at TUI er klar over at den turen de fikk, ikke var av tilsvarende eller høyere kvalitet. Klager ønsker derfor prisavslag og kompensasjon.

Klager erkjenner at kravet om standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 skulle vært rettet mot flyselskapet og trekker derfor dette fra kravet mot TUI.

Klagers krav: Prisdifferansen mellom Blue Star Gran Oasis Resort og TUI Blue Playa Feliz; totalt 23 999, ref. priser på Hotels.com. Klagers krav: 23 999 kroner + (6 816 kroner - 1 728 kroner) = 29 087 kroner.

Når det gjelder årsaken til at klager ikke sendte reklamasjonen til TUI før i juni 2022, har klager skrevet at klagen først skal ha vært registrert i saks notatene hos TUI fordi de prøvde å reklamere på turen mens de var på reise og på grunn av langtidssykdom i familien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 2. august 2021 bestilte klager en reise fra Trondheim til Tenerife på Hotel Blue Star Gran Oasis Resort, kategori TTTT med avreise den 5. – 26. desember 2021, 21 overnattinger.

Den 5. oktober 2021, 2 måneder før avreise, kontaktet TUI klager både per SMS og e-post for å informere om at reisen, som følge av Covid-19 situasjonen og den generelle manglende etterspørselen på reiser, dessverre var annullert. TUI tilbød i stedet klager en reise fra Oslo til Gran Canaria på Hotel TUI Blue Playa Feliz, kategori TTTT, med avreise den 4. – 25. desember 2021 eller å få hele reisens pris refundert. Klager aksepterte den nye reisen.

Det alternative hotellet var av tilsvarende kvalitet/kategori jf. punkt 6.2 i TUIs reisevilkår, og klager fikk refundert 1 728 kroner. TUI kan ikke se å ha mottatt noen skriftlig henvendelse fra klager før den 29. juni 2022, 6 måneder etter hjemkomst. Da en reklamasjon skal rettes innen rimelig tid, avviste TUI først reklamasjonen. TUI har i ettertid besluttet å behandle saken.

TUI har undersøkt om klager har mottatt et passende prisavslag for endringen. Klager har sammenlignet prisene for de to hotellene på Booking.com med en ankomstdag som ikke stemmer med klagers avreisedato, og TUI mener at sammenligningsgrunnlaget ikke er reelt.

TUI har lagt ved en oversikt fra sine nettsider over priser på de samme hotellene i ca. samme periode i desember 2022 som klager reiste i 2021. TUI skriver at det er vanskelig å sammenligne prisene, idet det blant annet er forskjellige priser på flyreisen avhengig av flyselskap, samt forskjellige sesong justeringer/priser på hotellene. Prisene er også regulert ut fra tilbud og etterspørsel.

Beskrivelsen av de to hotellene:

<https://www.tui.no/feriereiser/spania/tenerife/playa-de-las-americas/gran-oasis-resort/>
<https://www.tui.no/feriereiser/spania/gran-canaria/bahia-feliz/tui-blue-playa-feliz/>

Reisearrangøren har sett på sine kontraktspriser på de to hotellene og det viser seg at det er en prisdifferanse på ca. 8 500 kroner for den aktuelle perioden i 2021. Klager har allerede mottatt et prisavslag på 1 728. TUI vil derfor tilby klager et prisavslag på 6 772 kroner, slik at klager får et totalt prisavslag på 8 500 kroner.

TUI kan ikke se at det er grunnlag til å refundere det beløpet som klager har regnet seg frem til via Booking.com.

Når det gjelder krav i henhold til EU-forordning 261/2004, så er dette forhold direkte mellom flyselskap og flypassasjer. Flypassasjerene er imidlertid kun berettiget til kompensasjon dersom avgangen blir avlyst 14 dager eller nærmere avreisen. I dette tilfellet mottok klager informasjon om kanselleringen 2 måneder før avreise, noe som gjør at forordningen ikke kommer til anvendelse.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn bestilt til Hotel Blue Star Gran Oasis Resort Tenerife i perioden 05.12.2021 - 26.12.2021. Totalpris 49 822 kroner.

Som følge av Covid-19 situasjonen og den generelle manglende etterspørsel på reiser, ble reisen kansellert av tjenesteyter den 5. oktober 2021. TUI tilbød i stedet klager en reise fra Oslo til Gran Canaria på Hotel TUI Blue Playa Feliz, kategori TTTT, med avreise den 4. – 25. desember 2021 eller å få hele reisens pris refundert. Klager aksepterte den nye reisen.

Bostedet ble endret fra Blue Star Gran Oasis Resort, Tenerife til TUI Blue Playa Feliz, Gran Canaria. Klager har anført at hotellet og området ikke var av "tilsvarende eller høyere kvalitet."

Klagers krav: Prisdifferansen mellom Blue Star Gran Oasis Resort og TUI Blue Playa Feliz; totalt 23 999, ref. priser på Hotels.com. Klagers krav: 23 999 kroner + (6 816 kroner - 1 728 kroner) = 29 087 kroner.

Reisearrangøren har sett på sine kontraktspriser på de to hotellene og det viser seg at det er en prisdifferanse på ca. 8 500 kroner for den aktuelle perioden i 2021. Klager har allerede mottatt et prisavslag på 1 728. TUI vil derfor tilby klager et prisavslag på 6 772 kroner, slik at klager får et totalt prisavslag på 8 500 kroner.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, reisebransjens representanter og nemndas leder, mener at man ikke kan sammenligne priser fra Hotels.com ol. Flertallet anbefaler at klager gis et prisavslag på ytterligere 6 772 kroner som TUI allerede har tilbudt klager, og at dette beløpet utbetales til klager.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager også bør få dekket utgifter til togbilletter tur-retur Trondheim-Oslo. Etter pakkereiseloven § 28 (1) er reisearrangøren pålagt å tilby klager alternative reisetjenester uten tilleggskostnad, dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter avtalen.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)