

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet grunnet uklare betalingspåminnelser.

### Dato

09.03.2023

### Saksnummer

2022-03514

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet med markterrasse på TUI Blue Nausicaa Beach med all inclusive, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 20.08.2022 - 30.08.2022. Totalpris 27 000. Klager betalte depositum på 4 000 kroner og et kortgebyr på 18 kroner.

Klager skriver at familieferien ble kansellert av TUI grunnet manglende betaling av sluttbetalingen, og at han ikke har fått refundert depositumet på 4 018 da han fikk dette i avbestillingsgebyr. Klager mener datoen for betalingsfristen av sluttbetalingen burde fremgått av de to purringene han mottok fra TUI.

Da klager bestilte ferien, betalte de depositumet og mottok en betalingslenke. Klager skriver at det ikke stod noen betalingsfrist i betalingslenke, og klager trodde de kunne betale senere slik som f.eks. via Klarna. Klager reiste til utlandet og hadde planlagt å betale restbeløpet når han kom tilbake til Norge. I en av e-postene står det: «Betalingen forfaller om noen dager». Klager mener det burde stått «Betalingen forfaller denne datoen, etter dette avbestilles reisen». Klager mener e-posten fra TUI var tvetydig og at kommunikasjonen var elendig, spesielt når konsekvensen var at reisen plutselig ble kansellert, de ble ilagt gebyr og ferien med barn ble ødelagt.

Klagers krav: 4 018 kroner

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise med rutefly med TUI. Umiddelbart etter bestilling av reisen fikk klager tilsendt en bekreftelse på avtalen per e-post. TUI har sendt

en kopi til nemnda. Med gult har TUI markert hvor betalingsinformasjonen er oppført og betalingsreglene i forbindelse med bestilling av rutefly. De samme betalingsopplysningene fremkom under bestillingsdialogen på tui.no da klager bestilte reisen 11. juli 2022. Klageren fikk valget mellom å betale hele beløpet på en gang eller betale et depositum på bestillingsdatoen den 11. juli, etterfulgt av en sluttbetaling noen dager etter, den 16. juli, da avgangen den 20. august 2022 var umiddelbart nært forestående. TUI mener klager dermed ble informert om betalingsbetingelsene for reisen i en klar og forståelig måte jf. pakkereiseloven § 9, d.

På klagers bestillingsbekreftelse fremgår følgende:

Betalingsinformasjon

Depositum NOK 4 000 betales innen 11.07.2022

Sluttbetaling NOK 23 612 betales innen 16.07.2022

Den 13. juli 2022 mottok klager e-post fra TUI med påminnelse om at restbeløpet skal betales innen få dager. TUI anser det ikke som en mangel at det ikke fremkom en presis betalingsfrist i denne e-posten, da betalingsbetingelser og datoer fremgikk i bestillingsbekreftelsen, som klageren mottok umiddelbart etter bestilling av reisen.

Da klager fortsatt ikke hadde betalt restbeløpet, ble reisen kansellert av TUI den 4. august 2022, 17 dager før avreise.

Ved bestilling av reisen er den reisende forpliktet til å lese TUIs reisevilkår. Det fremgår av avtalebekreftelsen at «Manglende betaling ved forfall medfører kansellering».

Dette fremgår av TUIs reisevilkår pkt. 7.2 Kundens plikter, a) Betaling: «Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen».

TUI anser ikke at avbestillingsgebyret på 4 000 kroner, som tilsvarer innbetalt depositum, er urimelig, gitt at klager ikke betalte restbeløpet 17 dager før avgang, den 4 august som er den dagen TUI kansellerte klagers reise.

Ruteflybilletter med Norwegian refunderes ikke.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet med markterrasse på TUI Blue Nausicaa Beach med all inclusive, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 20.08.2022 - 30.08.2022. Totalpris 27 000. Klager betalte depositum på 4 000 kroner og et kortgebyr på 18 kroner.

Klageren fikk valget mellom å betale hele beløpet på en gang eller betale et depositum på bestillingsdatoen den 11. juli, etterfulgt av en sluttbetaling som forfalt noen

dager senere den 16. juli. Klager innbetalte ikke restbeløpet innen forfallsdato og TUI kansellerte reisen pga. manglende betaling den 4. august. På klagers bestillingsbekreftelse fremgår følgende:

Betalingsinformasjon

Depositum NOK 4 000 betales innen 11.07.2022

Sluttbetaling NOK 23 612 betales innen 16.07.2022

Ved bestilling av reisen er klager forpliktet til å lese TUIs reisevilkår. Det fremgår av avtalebekreftelsen at «Manglende betaling ved forfall medfører kansellering». Dette fremgår av TUIs reisevilkår pkt. 7.2 Kundens plikter, a) Betaling: «Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen».

Slik nemnda vurderer avtalen mellom partene har klager fått god nok informasjon om betalingstidspunkt og konsekvens av manglende betaling. Nemnda mener videre at avbestillingsgebyret på 4 000 kroner er et rimelig beløp særlig sett hen til at reisen inkluderte rutefly. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)