

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil pris og kansellert reise.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03321

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn Oslo - Bangkok - Phuket tur/retur med Thai Airways Int. med innkvartering i et dobbeltrom med ekstrasenger på Sofitel Krabi Phokeethrai, Klong Muang Beach perioden 05.07.2019 - 18.07.2018. Totalpris kr. 34.408.

Klager bestilte reisen 27. september og betalte depositumet den 28. september 2018. Den 5. oktober, 8 dager etter bestilling, mottok klager en e-post med beskjed om at reisen var kansellert uten noen nærmere forklaring. Klager måtte selv ringe og snakke med flere personer hos TUI for å få en oppklaring. Svaret de omsider fikk var at reisen var blitt avbestilt fordi den var "for billig".

Klager skriver at TUI mener klager burde forstått at prisen var feil, spesielt siden prisen for barna var så lav. Klager bemerker at når man foretar en bestilling fra TUIs sider så er det kun totalsummen som vises hele veien i bestillingsprosessen, og spesifikasjonen på denne totalsummen kommer først frem etter man har foretatt alle valg, fylt ut navn og all informasjon, samt godtatt alle vilkår, altså siste steget i bestillingsprosessen.

Klager som barnefamilie har lagt merke til at reiseoperatører ofte reklamerer med kampanjer med lave priser for barn. Et raskt søk på TUIs sider viser at de nå reklamerer med barnepriser fra kr. 0 på visse reiser og hoteller.

På pris spesifikasjonen er det spesifisert grunnpris på både voksne og barn. Klager stiller spørsmål om de skal kunne vite hva prisen for barn burde være. Klager synes dette er ekstra spesielt når operatøren selv reklamerer med kampanjer med barnepriser til kr.0.

TUI sammenligner også prisen på tilsvarende reise hvis man bestiller i dag, men ikke med tidspunktet på når klager bestilte. Klager mener slike pakkepriser aldri er faste, men de

justeres fortløpende og blir ofte dyrere jo senere man bestiller, samt at tilgjengelighet på hotell er mere begrenset. Klager tenkte de skulle være tidlig ute med bestilling av sommerferien nettopp med tanke på at prisene ofte kan være gunstigere jo tidligere man bestiller.

I søkeprosessen gikk klager inn på TUIs hovedside, valgte antall familiemedlemmer med riktig alder på barna, valgte ut Thailand som reisemål, og tidsperioden de ønsket å reise. Klager sorterte deretter resultatet de fikk basert på lavest pris, og jobbet seg nedover listen til de fant et hotell de ønsket å reise til. På dette tidspunktet var det flere alternativer som var rimeligere enn det klager valgte.

Klager krever at TUI opprettholder den opprinnelige avtalen for pakkereisen til Thailand, som de annonserte på sine nettsider, og som klager bestilte og kjøpte den 27.09.2018.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

TUI er enig med klager at det var uryddig av TUI ikke å informere klager før de mottok bekreftelse på at reisen for sommeren 2019 var avbestilt.

Den korrekte prisen på denne reisen er kr. 74.412, ikke kr. 34.400. TUI mener klager burde reagert på at barneprisen var spesielt lav da reisen var med rutefly, hotell klassifisert med TTTT+ for kr. 1.548 per barn. Den egentlige prisen per barn er kr. 11.798.

Klager har lagt ved «vintertilbud» med rabatterte reiser til Gran Canaria og Lanzarote. Dette er kortere reiser og flyreisen foregår ikke med rutefly som klager bestilte til Thailand, men med charterfly. TUI mener at det ikke er relevant å vise til dette tilbudet.

På charterfly disponerer en turoperatør alle setene om bord, noe som gir muligheten til rabatterte reiser. TUI tilbyr mange ulike reiser og reisemål og disse kan ikke alltid sammenlignes. I bestillingsdialogen ble det informert om at klager bestilte en reise med rutefly. Det var ikke noe i bestillingen som indikerte tilbud.

Klager skriver at det var flere rimelige hoteller da de søkte på samme avgang. Årsaken til dette, var feil i forbindelse med hele flyavgangen til Thailand. Feilen var ikke relatert til hotell delen, men til fly delen. Hele avgangen var galt priset, derfor fikk klager opp flere rimelige alternativer. Klager skriver at det kun er totalsummen det blir opplyst om i bestillingsdialogen.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser plikter kunde å se gjennom bestillingen for å oppdage/unngå feil. TUI mener klager burde ha reagert på en veldig billig reise per person og da særlig for barna. Seter på rutefly til Thailand, hotell av god klasse samt all inklusive på en reise av varighet 13 dager uten at det fremkommer noe sted at dette er et tilbud. Her burde klager ha forstått at noe kunne være galt.

Klager supplerer saken og legger ved skjermbilde med bestill tidlig rabatt. I ett av bildene de legger ved datert 30. oktober skriver TUI om tilbud på konsept hotell, til spesifikke hotell og spesielle reiseprioder, samt at barneprisen gjelder på charterfly.

Det fremkommer ikke noe om rabatt i bekreftelsen eller i bestillingsdialogen - det fremkommer ikke at dette var en tilbudsreise. På noen typer reiser blir det rimeligere nærmere avreise, mens på andre reiser kan det være en fordel å være tidlig ute. Valgmuligheten er uansett alltid større når en bestiller tidlig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klageren bestilte i slutten av september en feriereise til Thailand. Reisen skulle foretas i perioden 5. til 18. juli 2019. Klageren bestilte reisen for to voksne og to barn på henholdsvis 2 og 5 år. Bestillingen ble bekreftet på nettet til en samlet pris på kr. 34.408.

Ca. en uke etter at bestillingsbekreftelsen på reisen var mottatt og depositum på i underkant av kr. 9.000 var innbetalt, mottok klageren en mail fra operatøren hvor bestillingen kort og godt ble kansellert. Det ble ikke gitt noen forklaring. Etter en del frem og tilbake ble det opplyst at reisen var feilpriset og at klageren hadde betalt alt for lite for ferieturen. Det ble opplyst at denne burde ha kostet kr. 74.412, og at klageren måtte forstå at han hadde betalt alt for lite for reisen.

Nemnda bemerker at salg av varer over internett er regulert av en rekke lovbestemmelser. Mange av disse gir forbrukeren ufravikelige rettigheter.

Prisen som blir oppgitt for reisen i arrangørens salgsprospekt er den totale prisen kjøperen skal betale. Avtalen er i utgangspunktet bindende for begge parter når kjøperen har fullført bestillingsprosessen og mottatt en bestillingsbekreftelse fra selgeren.

Avtalen er likevel ikke bindende hvis det for eksempel forelå en skrivefeil eller lignende i tilbudet fra selgeren, og kjøperen innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

Spørsmålet i denne saken er om klageren innså eller burde ha innsett av reisen var feilpriset.

Et søk på arrangørens nettsider viser at man i den perioden reisen er bestilt for (5. - 18. juli 2019), pr. 28. desember 2018 kan bestille reiser med direktefly for to voksne og to barn til Thailand på hoteller klassifisert med fire TTTT-er til priser på kr. 43.890 og kr. 50.036. Nemnda vet ikke om direkteflyvningene i dette tilfellet går med rutefly eller charterfly, men finner at dette er av underordnet betydning fordi reisetiden uansett vil være temmelig lik så lenge det dreier seg om direkteflyvninger.

Etter nemndas syn er prisdifferansen som vist i eksemplene ovenfor ikke tilstrekkelig til å konkludere med at klageren innså eller burde ha innsett at reisen var feilpriset. Av 40 mulige hotellalternativer er det pr. 28. desember 2018 kun fire hoteller som er høyere priset enn den prisen arrangøren opererer med. Nemnda er enig med klageren i at det florerer et stort antall tilbud på nettet, både om rimeligere reise ved tidlig booking og enkelte ganger med svært lave priser for barn.

Nemnda er også i tvil om arrangørens opplysning om at feilens årsak var at flybillettene var feilpriset er korrekt, i og med at differansen er på hele kr. 40.004. Dette er neppe prisen for flybilletter tur/retur Thailand for to barn på henholdsvis 2 og 5 år, og det er prisen som er oppgitt for barna arrangøren viser til når det anføres at klageren skjønte eller burde ha skjönt at prisen var feil.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis medhold i klagen.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis medhold i klagen.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)