

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om en ny reise eller høyere kompensasjon grunnet feil pris for endring oppgitt fra reisekonsulenten.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01349

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen og tre barn med innkvartering på Blue Star Medora Auri i perioden 25.06.2022 - 05.07.2022. Totalpris 65 586 kroner.

Klager bestilte en 10 dagers reise, men ønsket å forlenge ferien med 4 dager. Klager tok kontakt med TUI og fikk opplyst muntlig og skriftlig at prisen på denne endringen kom på 12 200 kroner. Klager ønsket å endre reisen og opplyste også dette til et reisefølge som de ønsket å tilbringe tid sammen med. Etter at klager hadde informert TUI om at de ønsket endringen, unnlot TUI å svare på dette på e-post. Klager purret flere ganger både per e-post og Facebook. Til slutt fikk han beskjed om at det var begått en feil og at de ikke kunne gjøre endringen til den prisen klager hadde fått oppgitt. TUI opplyste at de egentlig ikke kunne gjøre slike endringer, men at de hadde gjort ett unntak, mot at klager betalte over 30 000 for endringen. Dette ønsket ikke klager.

Klager skriver at både reisefølget, leiebil osv. ble påvirket av dette. Klager har anført at han fikk tilbud om en kompensasjon på 3 000 kroner. Klager mener han ikke kan lastes for at TUI begår en feil, og ønsker derfor en kompensasjon som tilsvarer den reisen de fikk bekreftet at de kunne få. Klager skriver at deler av deres ferie ble ødelagt fordi TUI ikke tok ansvar for salgskonsulentens feil. Klager skriver at en unnskyldning og en kompensasjon på 3 000 kroner ikke er godt nok.

Klagers krav: En ny reise på 4 døgn eller en kompensasjon på 30 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 15. februar 2022 kjøpte klager en pakkereise med Norwegian Air Shuttle til Split Airport, Kroatia for 4 personer, 10 overnattinger på Hotel Blue Star Medora Auri med avreise den 25. juni 2022, hjemkomst den 5. juli 2022. Totalpris 65 586 kroner.

Den 23. mai 2022 kontaktet klager TUI med tanke på forlengelse av reisen med 4 døgn. TUIs salgskonsulent opplyste om at dette ville koste ytterligere 12 200 med forbehold om at prisen kunne endre seg frem til ombooking.

Den 24. mai 2022 bekreftet klager at han ønsket å forlenge reisen. Klager mottok ingen ny bekreftelse på avtalen og ringte derfor TUI den 27. mai 2022. Han fikk da vite at TUI ikke kunne bekrefte endring av reisen da han hadde bestilt en pakkereise med rutefly som ikke kunne endres. Den 31. mai 2022 bekreftet salgskonsulenten skriftlig til klager at han hadde gjort en feil og at reisen ikke kunne endres.

TUI tok deretter kontakt med flyselskapet og hotellet for å finne en løsning, og regnet seg frem til at en forlengelse av reisen med 4 døgn ville komme på 32 860 kroner. Klager ble informert om dette per telefon.

Den 8. juni 2022 ringte TUI til klager og sendte ham e-post med tilbud om 5 % av reisens pris i kompensasjon for feilen. Klager fant merkostnaden som urimelig og reiste på sin opprinnelige ferie i perioden 25. juni – 5. juli 2022.

TUI har anført at de både har charter kontrakt med Norwegian og kjøper enkelte seter på Norwegians rutefly. I denne saken har TUIs selger oversett at klagers reise var kjøpt som en pakkereise på rutefly og ikke på et charterfly med Norwegian. På et charterfly vil det være enklere og rimeligere å foreta en endring da det er TUI som disponerer hele flyet. På et rutefly kjøper TUI kun enkelte seter hos flyselskapet.

TUI gjør oppmerksom på at prisen klager fikk oppgitt for endringen var med forbehold om at den kunne endre seg frem til bestilling.

TUI har tilbudt å dekke rimelige og dokumenterte merutgifter som klager fikk i forbindelse med planlegging av reisens forlengelse med 4 døgn.

TUI kan ikke etterkomme klagers krav om en ny reise på 4 døgn eller en kompensasjon på 30 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Den 15. februar 2022 kjøpte klager en pakkereise med Norwegian Air Shuttle til Split Airport, Kroatia for 4 personer, 10 overnattinger på Hotel Blue Star Medora Auri med avreise den 25. juni 2022, hjemkomst den 5. juli 2022. Totalpris 65 586 kroner.

Den 23. mai 2022 kontaktet klager TUI med tanke på forlengelse av reisen med 4 døgn. TUIs salgskonsulent opplyste om at dette ville koste ytterligere 12 200 kroner med forbehold om at prisen kunne endre seg frem til ombooking.

Den 24. mai 2022 bekreftet klager at han ønsket å forlenge reisen. Klager mottok ingen ny bekreftelse på avtalen og ringte derfor TUI den 27. mai 2022. Han fikk da vite at TUI ikke kunne bekrefte endring av reisen da han hadde bestilt en pakkereise med rutefly som ikke kunne endres. Den 31. mai 2022 bekreftet salgskonsulenten skriftlig til klager at han hadde gjort en feil og at reisen ikke kunne endres.

TUI tok deretter kontakt med flyselskapet og hotellet for å finne en løsning, og regnet seg frem til at en forlengelse av reisen med 4 døgn ville komme på 32 860 kroner. Klager ble informert om dette per telefon.

Den 8. juni 2022 ringte TUI til klager og sendte ham e-post med tilbud om 5 % av reisens pris i kompensasjon for feilen. Klager fant merkostnaden som urimelig og reiste på sin opprinnelige ferie i perioden 25. juni – 5. juli 2022.

Klagers krav: En ny reise på 4 døgn eller en kompensasjon på 30 000 kroner.

Nemnda mener det er uheldig at TUI feilaktig informerte klager om at han kunne utvide sin reise med 4 døgn for 12 200 kroner. Det er også uheldig at feilinformasjonen ikke ble avdekket før 7 dager etter at klager hadde bekreftet sin ekstrabestilling på e-post til TUI den 24. mai 2022. Bakgrunnen for at tilleggsbetalingen var vanskelig gjennomførbar og svært kostnadskrevende, var fordi klagers opprinnelige reise inneholdt rutefly. I en slik situasjon ville klager hatt krav på erstatning for sine utgifter tilknyttet sin ekstrabestilling, slik som for eksempel leie av bil eller annet i den uken han trodde at han hadde en lengre reise bestilt enn den opprinnelige. Nemnda kan ikke se at klager har gjort rede for slike rimelige merutgifter som har medgått. I den grad klager har hatt rimelige utgifter som kan dokumenteres bør tjenesteyter dekke dette. Nemnda kan heller ikke se at det er anført forhold ved den opprinnelige reisen som skulle medføre prisavslag eller erstatning.

Situasjonen som oppstod var uheldig og nemnda anbefaler at TUI kompenserer denne uheldige opplevelsen for klager med en refusjon av 3 000 kroner som TUI allerede har tilbudt klager, samt eventuelle rimelige dokumenterte utgifter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)