

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av tillegget for all inclusive.

### Dato

20.10.2022

### Saksnummer

2022-01794

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en bungalow med all inclusive på Kuredu Island Resort & Spa, Maldivene i perioden 07.04.2022 - 18.04.2022. Totalpris 79 666 kroner. Klager bestilte reisen den 8. februar 2022.

Klager har anført at det var et tilbud på TUIs nettside om at all inclusive var inkludert ved bestilling av reise til Kuredu. Klager skriver at dette tilbudet ble trukket fra nettsiden til TUI etter noe tid. Klager har betalt 6 300 kroner per person for all inclusive og krever beløpet refundert.

Klagers krav: 12 600 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 8. februar 2022 da helpensjon var inkludert i grunnprisen på Kuredu Island Resort. Klager ønsket all inclusive og et tillegg på 6 300 kroner per person ble lagt til grunnprisen.

På kvelden den 8. februar 2022 mottok TUI beskjed om at kontrakten på Kuredu Island Resort var endret. De av TUIs kunder som bestilte reisen etter den 9. februar, fikk all inclusive inkludert i grunnprisen, men grunnprisen ble satt opp da den nå inkluderte all inclusive, i forhold til bestillinger foretatt før den 9. februar da helpensjon var inkludert i grunnprisen.

Følgende fremgår av vedlegget til billett:

"Kuredu Island Resort & Spa

OM HOTELLET

## Viktig informasjon

For deg som har bestilt reise før 9/2 2022 er helpensjon inkludert i prisen. Bestiller du etter 10/2 2022 er all inclusive inkludert i prisen."

Ovennevnte fremgikk ikke på klagers bestillingsbekreftelse som hun mottok straks etter bestilling.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

## Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en bungalow med all inclusive på Kuredu Island Resort & Spa, Maldivene i perioden 07.04.2022 - 18.04.2022. Totalpris 79 666 kroner. Klager bestilte reisen den 8. februar 2022.

Klager har anført at det var et tilbud på TUIs nettside om at all inclusive var inkludert ved bestilling av reise til Kuredu. Klager skriver at dette tilbudet ble trukket fra nettsiden til TUI etter noe tid. Klager har betalt 6 300 kroner per person for all inclusive og krever beløpet refundert.

Klagers krav: 12 600 kroner.

Klager bestilte reisen den 8. februar 2022 da helpensjon var inkludert i grunnprisen på Kuredu Island Resort. Klager ønsket all inclusive og et tillegg på 6 300 kroner per person ble lagt til grunnprisen.

På kvelden den 8. februar 2022 mottok TUI beskjed om at kontrakten på Kuredu Island Resort var endret. De av TUIs kunder som bestilte reisen etter den 9. februar, fikk all inclusive inkludert i grunnprisen, men grunnprisen ble satt opp da den nå inkluderte all inclusive, i forhold til bestillinger foretatt før den 9. februar da helpensjon var inkludert i grunnprisen. Det hadde oppstått en teknisk feil ved TUI sine reservasjonssystemer som medførte at de kundene som hadde bestilt etter 09.02 både hadde fått forhøyet grunnpris og måtte betale tillegg for all inclusive. Som følge av denne feilen refunderte TUI tillegget for all inclusive for disse kundene. Etter nemndas vurdering har ikke klager sannsynliggjort at all inclusive var inkludert i grunnprisen den 08.02 da klager bestilte. Tvert imot taler klagers bestillingskjema for at hun bestilte all inclusive som et tillegg på 12 600 kroner. Det fremgår ikke som omtvistet at klager har fått tilgang til all inclusive på reisen og klagen omfatter ikke klage på denne del av tjenesten. Nemnda kan således ikke se at det foreligger mangel ved avtalen mellom partene. Det anbefales at klager ikke gis medhold.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)