

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av renter og erstatning.

Dato

18.12.2019

Saksnummer

2019-03728

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering på Olga Apartments, Kiev i perioden 23.08.2019 - 30.08.2019. Totalpris kr. 3.942,62.

Om kvelden den 21.08 fikk klager en e-post fra Olga Apartments om at det var sprukket et rør, slik at han ikke bo i leiligheten som bestilt. Hotellet henviste klager til en større og dyrere leilighet som lå ca. 2 km. fra sentrum, i distriktet Basseynaya 3 som bl.a. er uten tilknytning til Metro. Klager svarte straks tilbake at det ikke var aktuelt å bo i denne leiligheten. Expedia ble også varslet.

Klager mottok e-poster både fra Expedia og fra Olga Apartments om kvelden torsdag den 22.08.201, dagen før avreise. E-postene de hadde sendt fredag den 23.08.2019 lå på klagers PC da han kom hjem fredag 30.08. Klager gikk hjemmefra kl. 07:00 fredag 23.08 og hadde ikke med seg Pc på ferie. De siste e-postene fra 23.08 der Expedia ber klager ringe, fikk klager derfor ikke lest.

Klager krevde opprinnelig hotellkostnaden på Hotel Ukraine som han bestilte på egen hånd i Kiev refundert, samt forhåndsreservasjonen på Olga Apartments. Dette er nå refundert ved at klager den 19.09 mottok to innbetalinger til sin konto: kr. 2.268,62 og kr. 3. 205,54, totalt kr. 5.474,16. Kr. 2.268,62 er tilbakebetalt for leiligheten han bestilte den 17.05. på Olga Apartments og oppholdet på Hotel Ukraine er dekket med kr. 3.205,54. Fra Expedia fulgte det ikke med noen opplysninger da klager fikk pengene refundert. Klager anfører at han ikke har fått svar på om Expedia vil dekke renter/omkostninger fordi han ikke hadde noe sted å bo da han ankom Kiev.

Klager har fått dekket det forhåndsbestilte hotellet og hotellutgiftene i Kiev. Klager krever imidlertid erstatning og renter. Klager ankom Kiev på kvelden den 23.08, og det var

ikke lett å få tak i hotell grunnet alle de tilreisende da lørdag 24.08 og søndag 25.08 var frihetsdager i Ukraina.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager betalte kr. 2.268.62 for reservasjonen på Olga Apartments on Maidan Nezalezhnosti og kr. 1.674.00 for flybillettene, totalt kr. 3.942.62.

Den 21 august ble klager kontaktet av hotellet og informert om at det hadde oppstått en vannlekkasje på eiendommen og at de derfor anbefalte et annet bosted. Klager aksepterte ikke bostedet da det hadde en høyere pris, avstanden til sentrum var lengre og beliggenheten var ikke gunstig med tanke på offentlig kommunikasjon.

Expedia viser til at klager tok kontakt per e-post og at han flere ganger ble anbefalt å kontakte Expedias avdeling som tar imot telefonhenvendelser, noe han ikke gjorde.

Expedia skriver til Pakkereisenemnda den 19.09.2019 at de vil refundere kr. 5.474,16 til klager som er det beløpet han betalte for rommet som han bestilte på egen hånd i Kiev. Expedia kan derimot ikke etterkomme kravet om refusjon av kr. 2.268,62 for hotellkostnaden på Olga Apartments on Maidan Nezalezhnosti før avreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no.

Nemnda bemerker

Klager måtte bytte hotell pga. problemer med rør på Olga Apartments. Klager aksepterte ikke hotellbytte som ble tilbudt av tjenesteyter og booket seg selv inn på Hotel Ukraine. Dette kostet klager 782,02 kroner pluss 4692,14 kroner som tilsvarer samlet 5474,16 kroner. Tjenesteyter har utbetalt samlet kompensasjon til klager på 5474,16 kroner som tilsvarer klagers utgifter til hotellbytte. Klager har etter dette krevd erstatning for at han brukte tid på å finne seg et nytt hotell ved ankomst samt et krav om renter.

Etter Pakkereisenemndas vurdering har tjenesteyter i tilstrekkelig grad kompensert for mangler ved klagers opprinnelige hotell. Tjenesteyter har erstattet klagers merkostnader ved bytte av hotell. Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i krav om ytterligere erstatning eller renter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)