

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dobbeltbestilling og mangelfull hjelp.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2018-00017

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

I februar bestilte klager reise og opphold for fire personer til Heredas Kamezi, Playa Blanca, Lanzarote i perioden 04.07.2017 - 12.07.2017. Totalpris kr. 43.000.

Klager ønsket en villa på Heredas Kamezi med to rom og sjøutsikt. Da de kom fram, fikk de først feil villa uten sjøutsikt og ikke den standarden de forventet, men dette viste seg å være feil. På klagers navn var det reservert to villaer med sjøutsikt. De hadde følgelig betalt for to villaer. Dette prøvde de å melde tilbake om til Expedia, men det var umulig å få noen i tale da de bare ble sendt i loop på den automatiske telefonsvareren. Dette ble en veldig frustrerende opplevelse.

Klager prøvde selv å finne ut selv hva som hadde skjedd. Når man ser på sammendraget fra Expedia på hva de bestilte, ser man hvordan det har oppstått en kommunikasjonsvikt i brukergrensesnittet med klager. Det står opplistet flyreiser med Iberia, og deretter informasjonen vedrørende hotellet der de skulle ha to rom: Dette er deler av sammendraget som omhandler hotellet:

Her kommer det fram at det er bestilt to rom på Villa Heredad Kamezi, og selv om klager syntes reisen på over 43 000 kroner ble vel dyr, tenkte de at det er korrekt pris når man reiser i høysesong. Da de så kom fram, viste det seg at TO ROM er TO VILLAER. Klager tar selvkritikk for ikke å ha sjekket enda nøyere, eller forstå det de kjøpte, men de synes Expedia også bør ta et ansvar for kommunikasjonen med kundene. Når de bare bestiller på nett, er det uhyre viktig at det ikke er rom for denne typen kommunikasjonsvikt. Klager tenker det derfor bør være på sin plass å få refundert den ene villaen/rommet de betalte ekstra for.

Etter klagers syn hadde de en katastrofal tur tilbake, men store forsinkelser fra Iberia og ekstra overnatting i Madrid, og hjemkomst mye over et døgn forsinket til Norge. Dette påvirket klagers videre ferieplaner.

Klager mener at det må være rimelig at feilen for villa nr. 2 deles, og at de får refusjon tilsvarende en halv villa, ca. kr. 7.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mener at årsaken til at de bestilte to villaer, var på grunn av at informasjonen på Expedia.no var utydelig og at det ikke fremgikk klart nok at bestillingen gjaldt to villaer og ikke to rom i en villa.

Det fremgår at bestillingen gjelder to separate villaer, og ikke to rom i en villa. Expedia.no mener informasjonen er tydelig. Expedia.no har vært i kontakt med hotellsjefen på Villas Heredad Kamezi og hun informerte om at klager har hatt nøkkel til begge villaene i løpet av ferien. Hotellsjefen ville derfor ikke gå med på å refundere beløpet som tilsvarte kostnaden for en villa. I tillegg fremgår følgende av bestillingsbekreftelsen: "Denne bestillingen kan ikke refunderes, endres eller kanselleres", noe som også fremgikk før bestillingen ble avsluttet via Expedias hjemmeside.

Expedia.no kan ikke etterkomme klagers ønske om prisavslag for den ene av de to villaene.

Klager skriver at flyet på hjemreisen var 12 timer forsinket og at de måtte tilbringe en ekstra natt i Madrid. Klager fikk den 30.12.2017 refundert kr. 500 per person, totalt kr. 2.000 for forsinkelsen, i henhold til Expedias regler og vilkår paragraf 3.4.5.3 som er vedlagt saken til nemnda. Dette beløpet kommer " utover den eventuelle kompensasjon I kan anmode flyselskabet om at give jer". Expedia har også tilbudt klager en verdikupong på totalt kr. 1.000 som kan benyttes på en senere reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no

Nemnda bemerker

Klagen gjelder det faktum at det ble bestilt to villaer i stedet for en i løpet av bestillingsprosessen på internett.

Etter nemndas syn kunne Expedias bestillingsbilde ha vært enklere å navigere i. Det er ikke selvinnsynende at det som betegnes som rom 1 og rom 2 i realiteten dreier seg om to villaer, hver med to rom.

Nemnda finner imidlertid etter en samlet vurdering at det er den som bestiller en reise på internett som i utgangspunktet må bære ansvaret når bestillingen som legges inn ikke

samsvarer med det man ønsket å bestille. I dette tilfellet burde blant annet prisen ha ført til at klageren sjekket nøye om det kunne foreligge feil. Selv om klageren ikke beholdt nøkkelen til villa nr. 2 kan det etter nemndas syn ikke forventes at det er mulig å leie ut en villa med så kort varsel som arrangøren fikk i dette tilfellet. Feilen ble ikke oppdaget før etter at klageren hadde ankommet Heredas Kamezi.

Klagerne reiste tur/retur med Iberia, som hadde en så lang forsinkelse i Madrid at klagerne måtte overnatte der og kom sterkt forsinket hjem. Expedia har bekreftet en lang forsinkelse og har etter hva nemnda kan forstå gitt et avslag på kr. 2.000 ved neste bestilling. Det er etter at nemnda tok opp spørsmålet opplyst om at klageren har tatt forsinkelsen opp med flyselskapet Iberia og at det er utbetalt erstatning, så vidt nemnda forstår i samsvar med EU-direktivet som gjelder på området.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen kompensasjon for dobbeltbestilling av to villaer.

Vedtak

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen kompensasjon for dobbeltbestilling av to villaer.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)