

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet avlyst nyttårsarrangement.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04557

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et "superior" rom med frokostbuffet på Leonardo Royal London Tower Bridge Hotel, London i perioden 29.12.2019 - 02.01.2020. Totalpris 13 557 kroner.

Klager anfører at hotellet har avlyst arrangementet på nyttårsaften som de reklamerte med, noe som var årsaken til at klager bestilte dette hotellet og valgte London som reisemål i nyttårshelgen. Klager fant selv oversikt over nyttårsarrangementet på hotellets nettside. Klager anfører at det må være lov til å gjøre undersøkelser på egen hånd når man bestiller en reise.

Klager har vært i kontakt med Expedia som igjen har kontaktet hotellet. Klager har fått tilbud om å bytte til et søsterhotell mot å betale et gebyr på 3 500 kroner. Dette overstiger klagers budsjett, og er ingen optimal løsning.

Klager mener de har rett til å avbestille reisen siden de var i god tro om at de bestilte en reise med et opplegg for nyttår og fordi de har forsøkt å avbestille reisen så lang tid før avreise.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Expedia.no anfører at hverken flyreisen eller hotellet er refunderbart, noe som fremgår av klagers fly- og hotellreservasjon.

Klager bestilte reisen den 11.10.2019. Den 09.11.2019 ringte klager Expedia.no for å avbestille reisen da hun hadde fått beskjed av Leonardo Royal London Tower Bridge Hotel at nyttårsfeiringen var innstilt pga. for få interesserte. Expedia.no ringte hotellet. Ettersom klager hadde bestilt et ikke refunderbart rom, tillot ikke hotellet fri avbestilling, men gikk med på å la klager få bytte til søsterhotellet Leonardo Royal Hotel St. Paul's mot betaling av prisdifferansen. Klager takket nei til tilbudet.

Nyttårsfeiringen på hotellet er ikke nevnt på nettsidene til Expedia eller under deres hotellbeskrivelse.

Klager betalte hele pakkereisen i bestillingsøyeblikket og fikk følgende informasjon om avbestillingsregler:

Viktig informasjon om reisen

Vi vil at du skal vite at denne reisen har følgende begrensninger med hensyn til flyet og hotellet ditt:

- Billettene kan ikke refunderes eller overføres. Et gebyr på 799 kr per billett belastes ved endringer i reiseruten. Navnendringer er ikke tillatt.
- Ingen tilbakebetaling 24 timer etter bestilling.
- Du må betale et gebyr for å gjøre endringer.
- Denne reservasjonen kan ikke refunderes, endres eller avbestilles.

Under prissammendraget/bekreftelsen "Takk for at du bestilte med Expedia!" henvises det til "din reiserute online" og videre til "reiseruten på Internett" som beskriver reise- og hotellreservasjonen. Her fremgår det at bestillingen ikke kan refunderes, endres eller kanselleres.

Expedia kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon da klager har bestilt en reise som ikke er refunderbar. Videre har Expedia.no ikke reklamert med nyttårsfeiring på Leonardo Royal London Tower Bridge Hotel.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no

Nemnda bemerker

Etter pakkereiseloven § 21 har kunden rett til å avbestille reisen mot å betale et avbestillingsgebyr. Dersom det ikke er avtalt et særskilt avbestillingsgebyr skal gebyrets størrelse tilsvare prisen på pakkereisen med fradrag av arrangørens kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene jf pakkereiseloven § 21 tredje ledd.

Klager har ønsket å avbestille sin reise fordi det aktuelle hotellet har avlyst sin nyttårsfeiring. Selve den planlagte nyttårsfeiringen er ikke noe tjenesteyter selv har solgt, men var et eget arrangement som hotellet hadde planlagt uavhengig av tjenesteyter. Tjenesteyter har ved sine vilkår og informasjon opplyst at det ikke er mulig å avbestille reisen. I etterkant av mottatt klage har tjenesteyter refundert utgiftene til hotell. Klager ønsker dog å få avbestilt sin flyreise som nå er utsatt til april 2020.

Etter nemndas vurdering har klager rett til å avbestille flyreisen, men selve gebyret må fastsettes, der det ikke på forhånd er avtalt, til selve reisens pris med fradrag for eventuelle kostnadsbesparelser som for eksempel mulighet til å få solgt flyreisen til andre kunder. Tjenesteyter skal i dette tilfellet synliggjøre ovenfor klager hvilke kostnader/ eventuelle besparelser eventuelt inntekter fra alternativ bruk av reisetjenesten, en avbestilling innebærer og refundere til klager det eventuelle beløpet. Etter nemndas syn får klager medhold i at hun kan avbestille etter lovens bestemmelse, men ikke medhold i selve gebyret.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)