

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggestøy.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01157

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med et soverom på Punta Brava by MyCanarianDream, Las Palmas, Gran Canaria i perioden 24.12.2019 - 14.01.2020. Totalpris 30 902,58 kroner.

Klager ble ikke møtt på flyplassen ved ankomst som avtalt med Expedia. Klager måtte ta taxi til hotellet. Ved ankomst var resepsjonen stengt, noe klager ikke hadde fått beskjed om. Taxisjåføren hjalp til og fikk ordnet med nøkler til leiligheten.

Pakkereisen ble bestilt via telefon og hotellet ble anbefalt av Expedia som en god løsning etter klagers behov. Klagers ønsket en rolig ferie med sol, varme og byliv i en leilighet nær havet. Klager anfører at de ble innkvartert i en ille-luktende leilighet hvor renoveringsarbeidet startet 25.12.2019 kl. 08:00. Arbeidet foregikk vegg i vegg der klager ble innkvartert. Klager kunne ikke oppholde seg i leiligheten grunnet støy og støv.

Klager var i stadig telefonkontakt med Expedias kundeservice, ca. 8 - 10 telefonsamtaler for å få hjelp. Videre var klager i kontakt med en representant for utleieren av leiligheten, MyCanarianDream, hver dag for å bytte leilighet. Expedias kundeservice viste lite eller ingen evne til å hjelpe klager ut av den håpløse situasjonen. Klager anfører at de fikk tilbud om å bytte til en annen «tilsvarende» leilighet mot en prisøkning på 20 euro pr. døgn.

Den 26.12.2019 tilbød MyCanarianDream klager å flytte til et bosted som var helt nytt, uten utsikt og 15 minutter til stranden. Klager fikk se bilder som sikkert var tatt med vidvinkel. Bostedet virket i orden og klager reiste dit, men fikk et nytt sjokk da de viste seg at også her var byggestøy vegg i vegg. Leiligheten beskriver klager som et lite «bur» på under 20 kvm, uten vinduer et godt stykke inn i byen. Det var kun et vindu ut mot trappeoppgangen. Det var ingen dør til toalett og dusj som lå rett ved siden av sengen.

Klager viser til bilder og video som viser at arbeidet må ha pågått en tid da stillaser og utvendig heis var satt opp. Dette burde både Expedia og MyCanarianDream ha kjent til.

Når det gjelder flyreisen var verken bagasje eller setereservasjon inkludert på den bestilte returreisen med Norwegian 14.01.2020.

En i reisefølget ble syk av støy og mugglukt. Full av skuffelser og sykdom valgte de å reise hjem den 28.12.2019.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Full refusjon, ny hjemreise til 5 189 kroner og oppreisning for påført sykdom og avbrutt reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I starten av oppholdet kontaktet klager Expedia og klaget på at det pågikk oppussing og at rommet ikke svarte til forventningene. Klager ønsket å bytte leilighet.

Expedia kontaktet hotellet som informerte om at det pågikk oppussing i nærheten og ikke i hotellets lokaler. Expedia tilbød klager en verdikupong på 2 000 kroner. Tilbudet ble avvist. Klager ble vist en ny leilighet på et annet bosted som de godkjente og flyttet til. En dag senere informerte klager det nye leilighetshotellet at de kom til å forlate leiligheten og reise hjem til Norge. Klager ble informert om at de ikke ville få hotellokostnaden tilbake da det ikke refunderes for ubenyttede hotellnetter.

Leilighetshotellet tilbød klager oppgradering til en bedre leilighet med høyere standard. I og med at det var en dyrere romkategori, måtte klager betale en avgift dersom de valgte å flytte. Klager valgte å forlate bostedet og avbrøt reisen etter 4 dager.

To måneder senere mottok Expedia en reklamasjon fra klager. De undersøkte med hotellet hva som hadde hendt. Expedia anfører at klager fikk se den nye leiligheten før de godkjente den, mens klager skriver at de kun så bilde av leiligheten. Den nye leiligheten var en "internal apartment", noe som betyr at den kun hadde vinduer ut mot en korridor. Klager ble også tilbudt andre leiligheter for å forsøke å løse situasjonen. Leilighetshotellet mener at klager hadde bestemt seg for å reise hjem av helsemessige årsaker.

Leilighetshotellet krever full betaling for de 21 nettene som klager bestilte. For de ubenyttede flybillettene har flyselskapet notert at det ikke vil bli gitt refusjon. Expedia har lagt ved bekreftelse på dette.

Klager valgte å kjøpe nye flybilletter. Disse vil ikke bli dekket av Expedia.

Når det gjelder bagasje, viser Expedia til sine nettsider hvor det fremgår at avgifter som for eksempel innsjekket bagasje kommer i tillegg. Expedia kan ikke se at de har informert klager om at bagasje var inkludert.

Expedia anfører at de ikke kan se at klager har sendt bekreftelse på at de har blitt debittert 100 euro fra utleiefirmaet. Den kvitteringen klager har sendt inn viser kun at de har blokkert 100 euro. En blokkering av et beløp oppheves automatisk etter maks 30 dager.

Utleiefirmaet som Expedia har benyttet mener bildene på byggingen ikke dreier seg om deres hus/leiligheter.

Expedia har valgt å gi klager en kompensasjon på 8 000 kroner og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.

Nemnda bemerkar

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med et soverom på Punta Brava by MyCanarianDream, Las Palmas, Gran Canaria i perioden 24.12.2019 - 14.01.2020. Totalpris 30 902,58 kroner.

Klagers krav er full refusjon av reisens pris samt erstatning for ny hjemreise til 5 189 kroner og oppreisning for påført sykdom og avbrutt reise. Klagen er primært begrunnet i byggestøy og misnøye med rommets kvaliteter.

Klager klagde opprinnelig på byggestøy fra første leilighet de fikk. Klager ble etter hvert henvist til en ny leilighet på et annet bosted som de godkjente og flyttet til. Leilighetshotellet tilbød klager oppgradering til en bedre leilighet med høyere standard. I og med at det var en dyrere romkategori, måtte klager betale en avgift dersom de valgte å flytte. Klager valgte å forlate bostedet og avbrøt reisen etter 4 dager. Klager var misfornøyd med at det kun var et vindu ut mot gangen og manglet dør til toalett i den nye leiligheten, samt at det også var byggestøy på det bostedet de flyttet til.

Klager har gjort gjeldende at klagers samboer ble syk under sitt opphold. Nemnda kan ikke se at årsaken til sykdommen kan knyttes til tjenesteyters leveranse.

Når det gjelder bagasje, fremkommer det av avtalen mellom partene at avgifter som innsjekket bagasje, kommer i tillegg.

Expedia har valgt å gi klager en kompensasjon på 8 000 kroner for de ulemper klager har hatt ved reisen. Pakkereisenemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag da de påberopte forholdene utgjør ca. 25 % av reisens totalpris.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)