

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellbestilling, Riga.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

191/12

Tjenesteyter

Expedia

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Expedia

Antall reisende: 3

Reisens pris: ca. 11.300

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellbestilling, Riga.

Klager anfører at de hadde bestilt to «twin-size seng» rom, samt flybilletter.

Fordi de fikk behov for overnatting til en ekstra person, tok de kontakt med Expedia, som etter å ha sjekket med hotellet opplyste at mot å betale 10 euro per natt kunne denne tredje personen overnatte i de bestilte rom. Ved ankomst fikk de beskjed om at de måtte betale 315 LVL ekstra. De ba ikke om oppgradering, men bare det de hadde bestilt. Hotellets resepsjon sa at det forelå feilinformasjon på expedia.no.

På veien tilbake måtte de betale for bagasje som skulle være inkludert i billetten.

Expedia anfører at hotellet har opplyst at klager ved ankomst ba om oppgradering til suite. Dette kostet 31,50 LVL per natt ekstra - til sammen 315 LVL.

Betalingen for bagasjen, kr.497,-, har Expedia refundert.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. I denne saken er spørsmålet hva som ble avtalt. Mellom partene. Reisedokumentene viser at klager hadde bestilt flyreise samt hotellopphold med 2 rom for en person i hvert rom.

Etter at bestillingen ble foretatt, ble det gjort en separat flybestilling for en tredjeperson. I den forbindelse ringte klager til Expedia og spurte om denne personen kunne bo på et av de bestilte rommene.

Expedia tok kontakt med hotellet, som opplyste at de kunne få en ekstra seng på det ene rommet mot å betale 10 euro per natt. Så langt er det enighet mellom partene.

Det er så uenighet hva som skjedde ved ankomst hotellet. Hotellet har gjentagende ganger opplyst at klager ba om oppgradering til suite, mens klager hevder at det ikke var tale om oppgradering, men at de ble avkrevet 315 LVL for det som hadde blitt lover til 10 euro per natt. Det er ikke mulig for reklamasjonsnemnda å ha noen begrunnet oppfatning om hva som ble sagt i resepsjonen i forbindelse med innsjekkingen. Nemnda har derfor et lite tilfredsstillende grunnlag for sin avgjørelse. Det er imidlertid et ubestridt faktum at hotellet på forhånd på forespørsel hadde bekreftet at klager kunne få en ekstra seng på det ene rommet.

Reklamasjonsnemnda finner det usannsynlig at klager ved ankomst i stedet ba om oppgradering til suite når de hadde forhåndsundersøkt om muligheten for at tredjepersonen kunne bo på et av rommene. Nemnda legger derfor til grunn at hotellet - på grunn av misforståelse eller av andre grunner - krevde ekstrabetaling utover det som var avtalt. Klager bør derfor få refundert mellomlegget.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager refunderes et beløp tilsvarende differansen mellom det som faktisk ble betalt ekstra og det som på forhånd var oppgitt av hotellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Malin T. Løken, Ving Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.