

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for flybilletter grunnet feil hotellbeskrivelse og Covid-19.

### Dato

18.06.2020

### Saksnummer

2020-01264

### Tjenesteytere

Expedia.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to pakkereiser for en person til Kiev, Ukraina i perioden 17.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 5 112,94 kroner.

Klager bestilte fly tur/retur Kiev med innkvartering på Hotel Allurapart, men avbestilte hotellet da han fant ut at adressen var feil på Expedias nettsider. Hotellet lå ikke sentralt som det fremgikk av Expedias beskrivelse. Hotellet kunne han selv avbestille på Expedias nettsider, mens flybilletten måtte han ringe til Expedia for å avbestille. Etter mange forsøk, kom han først frem til Expedia per telefon 27.02.2020. Han avbestilte da flybilletten han først hadde bestilt. Flybilletten kostet 1 789 kroner. Klager krever dette beløpet + renter fra 27.02.2020.

Klager forsøkte å få en oppklaring på hvor Hotel Allurapart, lå og feilen en på nettsidene, men lyktes ikke å få kontakt med Expedia. Etter at han avbestilte hotellrommet, bestilte han en ny pakkereise med innkvartering nær Majdan som han opprinnelig hadde ønsket. I og med at det var få leiligheter igjen, bestilte han fly og hotell på nytt, samme perioden som tidligere.

Da det ikke lenger var tillatt med flyvninger til Ukraina grunnet Covid-19 og Ukraina stengte sine grenser, ble klagers reise til Kiev kansellert av Air Baltic. Expedia ber klager kontakte flyselskapet for å få refundert flybillettene.

Klager krever flybillettene tur/retur Kiev x 2 refundert fra Expedia, samt renter både fra flybillettene og hotellbestillingene fra 27.02.2020.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 06.02.2020 bestilte klager en reise til Kiev med flyselskapet Air Baltic og innkvartering på Hotel Allurapart Andersen. Adressen er korrekt på Expedias nettsider, men plassering på kartet er feil da klager bestilte reisen.

Et døgn senere, den 07.02.2020 kl. 22:22 GMT avbestilte klager innkvarteringen på Allurapart Andersen via Expedias nettsider og har fått full refusjon av hotellrommet, 1 379,47 kroner. Klager avbestilte derimot ikke flybillettene da disse ikke var refunderbare.

Klager bestilte en ny pakkereise 10 minutter senere. Expedia stiller seg undrende til hvorfor klager valgte å bestille en ny reise både med fly og hotell istedenfor bare å bestille innkvartering i det området han ønsket å bo. Expedias bookingsystem reagerer kun dersom to bestillinger er helt like, noe som ikke var tilfelle i denne saken.

Expedia kan ikke se at klager ringte for å avbestille den første flybilletten han bestilte den 27.02.2020. Det er kun gjort notater om at han klaget på at bostedet hadde feil adresse. Verken den første eller den andre flybilletten ble avbestilt den 27.02.2020. Expedia anfører at selv om de hadde avbestilt flybillettene den 27.02.2020, hadde klager ikke fått refusjon for flybillettene da disse ikke var refunderbare.

Air Baltic tillater ikke at flybilletter avbestilles, uansett om det er Expedia eller klager som avbestiller. Derimot har Air Baltic på grunn av Covid-19 situasjonen, en såkalt fly kreditt til en verdi av det klager har betalt totalt for de to flybillettene. Videre tilbyr Air Baltic en rabatt hvis klager velger å booke om flybillettene før 1. april 2021.

Expedia har informert nemnda om at de vil refundere 1 486,94 kroner for det andre hotellet som ble bestilt. Klager vil ha beløpet på konto i løpet av 30 dager.

Expedia anfører at de ikke kan refundere flybillettene, men de kan hjelpe klager med en endring av billettene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder to pakkereiser for en person til Kiev, Ukraina i perioden 17.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 5 112,94 kroner.

Klager krever flybillettene tur/retur Kiev x 2 refundert fra Expedia, samt renter både fra flybillettene og hotellbestillingene fra 27.02.2020.

Den 06.02.2020 bestilte klager en reise til Kiev med flyselskapet Air Baltic og innkvartering på Hotel Allurapart Andersen. Adressen er korrekt på Expedias nettsider, men plassering på kartet er feil da klager bestilte reisen. Et døgn senere, den 07.02.2020

kl. 22:22 GMT avbestilte klager innkvarteringen på Allurapart Andersen via Expedias nettsider og har fått full refusjon av hotellrommet på 1379,47 kroner. Partene er uenige om klager har vært i kontakt med Expedia angående avbestilling av den første flyreisen. Nemnda finner det uklart både om klager har vært i kontakt med Expedia og uansett hva som ble avtalt mellom partene fordi det ikke er fremlagt dokumentasjon. Klager får således ikke medhold i sitt om refusjon av den første flyreisen.

Da det ikke lenger var tillatt med flyvninger til Ukraina grunnet Covid-19 og Ukraina stengte sine grenser, ble klagers andre reise til Kiev kansellert av Air Baltic. Ettersom flyselskapet har kansellert flyreisen etter pakkereiseloven § 23 annet ledd, har klager rett til å få utbetalt sine utgifter eventuelt akseptere en voucher. Når han ønsker en kontantutbetaling, anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler dette til klager slik som krevet. Nemnda bemerker at Expedia kan søke refusjon fra flyselskapet. Expedia vil refundere 1 486,94 kroner for det andre hotellet som ble bestilt, som allerede er akseptert.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)