

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon i henhold til Expedias prisgaranti.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

68/16P

Tjenesteyter

Expedia

Saken gjelder:

Krav om refusjon i henhold til Expedias prisgaranti.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Miami med innkvartering på Hotel Royal Palm South Beach i perioden 28.07.16 - 05.08.16.

Expedia opererer med prisgaranti. Finner du samme reise billigere innen 48 timer etter bestilling, kan du be om å få mellomlegget refundert. Betingelsene er at det må være lik reise. Samme fly, hotell, betingelser osv.

Klager fant det rimeligere hos Supersaver før og etter bestilling og ga Expedia beskjed om dette. Klager ville bestille hos Expedia pga. god erfaring tidligere og at han var trygg på nettstedet. Da de i tillegg opererte med en prismatch garanti var det et lett valg. Klager snakket med Expedia på telefon før bestilling og de sa at dette var i orden og at han kunne sende en prismatch forespørsel i etterkant av bestilling for å få refundert mellomlegget.

Ved innsending om krav på prismatch får klager først svar at siste fly ikke matcher på tilbudet han har funnet hos Supersaver. Klager hevder at det står et ulikt fly på Expedia sine sider, men når han går inn på referansenummeret oppgitt hos United Airlines kan det sees at alle fly er identiske. Det er ikke slik at U38 tar av fra Newark to ganger på samme tid. Samme fly er samme fly. Men det mente ikke Expedia. Da klager viste at det faktisk var samme fly benyttet de anledningen til å si at det ikke var samme hotell. Grunnen til det var at det stod 1535 Collins Avenue på Supersaver sin bestilling og 1545 hos Expedia.

Klager har kommunisert med hotellet som skriver at dette tidligere har vært hver for seg, men nå er slått sammen til samme hotell. Hos Supersaver står det 1535 på første bilde, men da klager skrev inn navn osv. på reisende og kom til slutten fikk han opp 1545 som adresse. At Supersaver opererer med ulike adresser på skjermbildene er selvsagt uheldig, men faktum er

likevel at det er samme hotell. Bildene av rommene er like på Supersaver og Expedia og alt er likt. Klager har også valgt likt rom osv. på begge steder.

Klager kan ikke se noen forskjeller, kun dårlig vilje hos Expedia til å håndheve sin garanti. Det virker på klager som de opererer med en garanti som i og for seg er tilnærmet umulig å kreve.

Det er tydelig at det er samme hotell og fly klager skulle være på og fly med. At det er ting som ikke stemmer på andres nettsider sier kravene til prisgarantien ingen ting om.

Klager krever det Expedias garanti og mellomlegget mellom reisene på kr 1.537 refundert. Klager ønsker også å få godtgjørelse for å ha brukt påsken på å krangle med Expedia i og med kravet måtte fremvises innen 48 timer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia viser til vilkårene for prisgaranti og de filene klager har sendt inn som tydelig viser at kravene til prisgaranti ikke er oppfylte da hotellet ikke er identiske. I dokumentasjonen fra klager kan man også se at flyene ikke er identiske.

Bestillingen hos Expedia gjelder for «Royal Palm South Beach, Tribute Portfolio by Starwood Hotelos 1545 Collins Avenue, Miami Beach».

Klagers skjerm bilde fra Supersaver viser «2 Royal Palm Shorecrest, 1535 Collins Ave 33139, Miami Beach».

Det fremgår av Expedias vilkår at de skal kunne kontrollere at informasjonen er identisk. Det har de gjort og Expedia gjør oppmerksom på at hverken hotellnavnet eller adressen er den samme.

Expedia kan ikke etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.

Nemnda bemerker:

Expedia opererer med en prisgaranti som gir en kunde rett til mellomlegget mellom det som ble betalt til Expedia og det som en annen tilbyder priser reisen til, under forutsetning av at alle ledd i reisen er identiske.

Klageren tok med åpne øyne en sjanse på å bestille en noe dyrere reise med Expedia fordi han har hatt gode erfaringer med selskapet tidligere, og regnet med at han kunne bevise at reisene var identiske, selv om det ikke er oppgitt samme navn på hotellene og selv om flyreisen kjøpes gjennom forskjellige flyselskaper.

Klageren anfører at det uansett betegnelse på flyvningen er det samme flyet som opererer ruten, og at det også er det samme hotellet, selv om det opereres med ulike navn.

Nemnda har funnet saken noe tvilsom. Det er på det rene at klageren kunne ha fått en lavere pris ved å bestille reisen hos Supersaver, men at han unnlot å gjøre det fordi han regnet det som sikkert at han ville få tilbake mellomlegget på kr 1.537,08 på grunn av garantien. Expedia anfører at flyvningen opererer under forskjellige betegnelser hos henholdsvis Supersaver og Expedia, og at prisen Expedia betaler til Lufthansa er en annen enn Supersaver betaler for

samme flyvning til United Airlines. Nemnda finner og måtte legge dette til grunn. Det er ikke uvanlig at billetter blir priset forskjellig.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har ført bevis for at prisgarantien kommer til anvendelse. Han har da etter nemndas syn ikke rett til å få utbetalt mellomlegget.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det i dette tilfellet blir utbetalt mellomlegg i henhold til prisgarantien.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.