

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Paris, 16. - 10. september 2010. Krav om refusjon av utgifter som følge av utskifting av en reisedeltaker.

Dato

..

Saksnummer

235/10

Tjenesteyter

expediano

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: expedia.no

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr. -

Saken gjelder:

Reise til Paris, 16. - 10. september 2010. Krav om refusjon av utgifter som følge av utskifting av en reisedeltaker.

Klager har i det vesentlige anført:

Da en av reisedeltakerne ble forhindret fra å delta på reisen, ble det nødvendig å endre navn på en av reisedeltakerne. I henhold til Expedias vilkår kan en reisedeltaker skiftes ut inntil 15 dager før avreise.

Melding om dette ble gitt 17 dager før avreise, og avvist av Expedia da det ikke lot seg gjøre å endre navn på flybillettene uten gebyr som tilsvare nye billetter.

Prinsipalt aksepterte klager gebyret, men anså at gebyr av denne størrelsesorden var urimelig da SAS sitt standardgebyr er på 400, og SAS var et av selskapene som ble benyttet sammen med Lufthansa (begge Star Alliance selskaper).

Til tross for at klager aksepterte et gebyr ble det imidlertid ikke akseptert av Expedia før klagen eventuelt avbestilte billetten. Det ble ikke gjort da klagerne kun skulle ha en endring.

Det endte opp med at klager måtte kjøpe helt nye billetter til en av deltakerne.

Han ble påført en utgift på kr 5.827. Denne kreves erstattet.

Expedia har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av Expedias vilkår for pakkereiser at en registrert deltaker på en reise kan skiftes ut med en tredjepart dersom Expedia informeres om dette minst

15 dager før reisen begynner. Imidlertid kan Expedia nekte å endre reisende dersom den reisene ikke overholder reisevilkårene eller vedkommendes deltakelse er i strid med rettslige bestemmelser.

I denne saken har Expedia forsøkt å hjelpe kunden så godt de kan, men dessverre godkjenner ikke Lufthansa endringer av passasjer.

Når det gjelder endring av navn i en pakkereise, blir navneendring gjort i samarbeid med flyselskapet, og om flyselskapet ikke godkjenner dette er det dessverre ingenting Expedia kan ordne. Det er fullt mulig å endre navn på hotell i en pakkereise da det ikke er like strenge regler tilknyttet dette.

Kunden hadde mulighet til å lese igjennom Expedias generelle vilkår og betingelser for bestilling. Disse godkjennes ved at kunden booker en reise med Expedia.

Det fremgår av vilkårene:

Lufttransporttjenester kan tilbys separat eller som en del av en pakkereise, og er underlagt Tjenesteyterens særvilkår. Særvilkårene kan inneholde restriksjoner med hensyn til avbestillinger og endringer.

(Særvilkår betyr vilkårene som gjelder for Tjenesteyterne som Kunden har inngått separat kontrakt med).

Ingen bytting av reisende aksepteres for flyreiser.

Expedia kan på grunnlag av dette ikke akseptere klagers krav om refusjon av ny billett.

Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt en pakkereise. Det fremgår av Expedias regler om pakkereiser i pkt 3.3. at en registrert deltaker på en reise kan skiftes ut med en tredjepart dersom

Expedia informeres om dette minst 15 dager før reisen begynner.

Det fremgår at det kan være et gebyr for en slik endring.

Klager ba om endring av en deltaker innen gitt frist, og nemnda er av den oppfatning at Expedia plikter å dekke de ekstraavgifter klager ble påført som følge av at endring likevel ikke ble godkjent.

Nemnda kan ikke se at de øvrige regler Expedia viser til innskrenker kundens rett i henhold til vilkårene for pakkereiser. Om det skyldes en uheldig formulering eller henvisning, må Expedia bære ansvaret for dette.

Nemnda anbefaler at Expedia erstatter klagers utgifter på kr 5.827. I og med at det ikke ble foretatt noen endring, skal det ikke gjøres fradrag for gebyr.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes kr 5.827.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.