

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av for høyt belastet beløp ved betaling av reise på nettet.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

257/14P

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av for høyt belastet beløp ved betaling av reise på nettet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager søkte på reise til Praha på Expedia.no og fant hotell (to rom) og direktefly med en pris oppgitt til kr 3.862 pr. person. Dette ble en totalsum på kr 15.445,98 for fire personer. Videre sto det at reisen inkluderer «FLY (4 tur/retur billetter) + HOTELL (5 netter), skatter og avgifter». Klager viser til utskrift fra nettsiden datert 06.08.14. kl. 22.16 som er tidspunktet da bestillingen ble godkjent.

Da klager bekreftet reisen på nett og gikk videre til betaling var prisen kr 15.445,98. Det kom opp en melding om ikke gå ut av betaling mens betaling pågikk.

Under betalingen sto klager hele tiden i samme vindu, da det var gitt klar melding om ikke å gå ut avbetaling mens betalingen pågikk. Klager forsøkte først å betale med Eurocard, men det tok tid uten at betalingen ble bekreftet og han byttet da fra dette kortet til 365 kort og trykket betaling igjen. Han logget aldri ut og inn, byttet kun betalingsmiddel og trykket betal igjen. Da bekreftelsen kom var han belastet kr 19.216,98. Prisen hadde endret seg med kr 3.771 uten noen melding om dette. Klager hadde bekreftet reisen til kr 15.445,98 og mener at han er pålagt denne økningen uten noen form for informasjon om dette, noe han finner helt uakseptabelt.

Klager snakket med folk på Expedia, som det var mulig å få kontakt med på telefon, 6 eller 7 ganger og hver gang ulike mennesker, men alle var enige med klager at dette var feil. Etter utallige e-poster har klager fortsatt ikke fått svar med bevis på at det er klager som må være ansvarlig for dette.

Det har vært umulig å få et underbygget svar fra Expedia.no og klager har blitt sendt rundt fra person til person når han har tatt kontakt. Dagen etter at klager bestilte lå også samme reisen

ute på Expedia.no til en lavere pris og klager sendte inn krav om refusjon i henhold til deres prisgaranti, men også dette har Expedia avslått.

Expedias forskjellige forklaringer og ufullstendige dokumentasjon holder ikke mål og virker tilfeldige.

Klager krever differansen mellom den prisen han fikk bekreftet for reisen og den prisen han ble belastet for ved betaling refundert, kr 3.771.

#### **Expedia.no har i det vesentlige anført:**

Klager opprettet en bestilling på Expedia.no og sier han fikk en totalpris på kr 15.445,98.

Det første forsøket da han skulle betale gikk ikke gjennom. Klager prøvde å betale igjen, og denne gangen gikk bookingen gjennom og kunden ble tildelt reiserutenummer etter at han godkjente prisen.

Klager hevder at han ikke har mottatt noen informasjon om eller godkjent prisendringen. Da klager ringte Expedia.no etter å ha mottatt bestillingen, kontaktet Expedia.no sin tekniske avdeling som kan se hva kunden har sett og booket side for side. Teknisk avdeling kunne bekrefte at prisen på kr 19.045,98 var den pris som var vist for klager under hele reservasjonen. Det vises til bilde fra bestillingen.

Expedia.no finner ikke grunnlag for å refundere differansen siden den pris som klager ble belastet er det beløp som han godkjente.

#### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda har gått igjennom de vedlagte dokumenter. Slik nemnda leser dokumentene ble det bestilt en reise for fire personer til Praha den 6. august 2014. Prisen var i skjermbildet oppgitt til kr 15.445,98. Den 6. august 2014 kl. 22.16 oversendte Expedia en reisebekreftelse på mail hvor prisen var oppgitt til kr 19.216,99, hvilket utgjør en prisforskjell på kr 3.771. Expedia hevder at klageren må ha sett den endrede prisen før han bekreftet bestillingen. Det er klageren sterkt uenig i.

Klageren anfører videre at den bestilte reisen lå ute på Expedias nettsider også dagen etter bestillingen til en lavere pris enn den prisen han ble belastet.

Expedia hevder på sin side at dette ikke er eksakt den samme reisen selv om klageren har sjekket at den oppgitte pris gjelder det samme tidspunkt, samme hotell og de samme flyavganger. Prisgarantien gjelder derfor i følge Expedia heller ikke.

Etter en relativt omfattende mailkorrespondanse har Expedia først i forbindelse med nemndsbehandlingen den 31. oktober 2014 fremlagt en utskrift av en internettside som skal bekrefte at den prisen som ble vist for kunden i skjermbildet var kr 19.045,98.

Nemnda har etter en samlet vurdering ikke funnet at det om er fremlagt fra Expedias side er tilstrekkelig bevis for at klageren var innforstått med at prisen var økt til kr 19.045,98.

For det første legges det til grunn at klagerens kredittkort er belastet med kr 19.216,98, hvilket ikke stemmer med den prisen Expedia har oppgitt.

For det andre burde Expedia ha fremlagt alle bildene i bookingprosessen slik at det var mulig for nemnda å følge bookingens gang. Det virker også noe rart at det på det skjermbildet som er oversendt fra Expedia står:

«Sorry. Det var ikke mulig å fullføre bestillingen. Vent litt og prøv på nytt.»

Når dette står på et trinn i prosessen som er kalt «Info om reisende» og som i tid kommer før betalingsbildet, er det vanskelig for nemnda å se at dette er bevis for at klageren har sett og godtatt prisen, som altså heller ikke stemmer med det beløpet han er belastet.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at Expedia selv må bære ansvaret for de uklarheter som er oppstått i forbindelse med bookingen av en reise for fire personer til Praha. Expedia bør etter dette tilbakebetale kr 3.771 til klageren.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at Expedia.no bør tilbakebetale kr 3.771 til klageren.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur Norway 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.*