

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og kompensasjon fordi hotellet var overbooket ved ankomst.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

99/15P

Tjenesteyter

Expedito

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og kompensasjon fordi hotellet var overbooket ved ankomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 5 personer til Glasgow med innkvartering i to rom på Marks Hotel i Glasgow i perioden 30.01.15 - 02.02.15.

Før avreise fikk klager en e-post fra Expedia om at hotellet skulle renoveres og at klager kunne få tilbud om innkvartering på Art House Hotel. Klager ringte Expedia og bekreftet at dette var ok og fikk til svar at alt var i orden.

Ved ankomst var det ikke reservert rom på Art House. De ansatte på Art House Hotel brukte lang tid for å i det hele tatt finne rom til reisefølget på 5 personer og klager måtte legge ut for nytt hotell, kr 8.942.

Hotel Glasgow City Center, Charing Cross var lengre unna sentrum enn det opprinnelige hotellet, og klager måtte bruke både tid og penger for å komme seg rundt. Klager hadde bevisst bestilt et hotell som lå sentralt pga. at det var kort vei til sentrum og det arrangementet de skulle på.

Både personalet på Art House Hotel, og klager prøvde flere nummer for å kontakte Expedia, men fikk ingen kontakt. Ifølge nettsidene skulle Expedia være tilgjengelig per telefon, men klager fikk bare kontakt med en telefonsvarer som informerte om at deres kundeservice var stengt. Klager fikk ikke tak i Expedia hverken per telefon, e-post eller face book.

Telefonsvareren oppgav ikke hvorfor de var stengt eller andre forslag til hvordan klager kunne komme i kontakt med Expedia.

Alle 5 i reisefølget måtte bruke hele fredag kveld til å komme seg på plass. Dette gjorde at resten av aktivitetene denne helga heller ikke ble slik de hadde planlagt og det la en demper for hele helga.

Expedia.no bekreftet turen og alle reservasjonene, og det er helt klart at det er de som har gjort en feil.

Klager krever å få tilbake hele summen de betalte for det nye hotellet, pluss godtgjørelse for ubehagelig opplevelse. En verdikupong på kr 1.400 er ikke verdt mye delt på fem.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia.no har i det vesentlige anført:

På grunn av overbooking fikk ikke klager rom på Marks Hotel Glasgow. Klager ble omplassert til et annet hotell, Glasgow City Center, Charing Cross.

Den opprinnelige bestillingen kostet kr 6.597 og dette beløpet har klager fått refundert. Dessuten har klager fått en verdikupong på totalt kr 1.400.

Det er korrekt at Expedia skal refundere prisforskjellen mellom de to hotellene, men Expedia dekker ikke ekstra tjenester som f.eks. transfer. Selv om Expedia ikke har lyktes med å få en forklaring på hva hotellet mener med begrepet «transfer room 105» og «Transfer Room 119», har de likevel dekket den ekstra kostnaden på kr 2.345.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.no.

Nemnda bemerker:

Så vidt nemnda kan skjønne har klageren fått refundert differansen - kr 2.345 - mellom opprinnelig hotellpris på kr 6.597 og kostnaden ved det nye hotellet, kr 8.942. I tillegg er det utferdiget en verdikupong på kr 1.400. Klager synes imidlertid ikke at en verdikupong på kr 1.400 for 5 personer er tilstrekkelig til å kompensere for ulempene.

Nemnda legger til grunn at reisen led av en mangel, i og med at det ikke var plass til reisefølget på det hotellet de hadde bestilt. Mangler skal i første omgang avhjelpes, og avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden, jfr. pakkereiseloven § 6-2.

I dette tilfellet ble mangelen avhjulpet ved at klagerne fikk rom på et annet, noe dyrere hotell. I følge klageren lå det imidlertid noe mer usentralt plassert enn det opprinnelige hotellet gjorde.

Nemnda legger til grunn at det kun er i tilfeller der avviket mellom det som ble bestilt og det som er levert er betydelig at det kan komme på tale å gi prisavslag eller erstatning. Nemnda kan ikke se at forholdene ligger slik an her. For nemnda er det videre uklart om bookingfeilen lå hos hotellet eller hos arrangøren. Hotellet var uansett behjelpelig med å skaffe nytt hotell. Expedia har dekket mellomlegget mellom det som ble betalt for det opprinnelige hotellet og det som ble betalt for det nye hotellet, samt utferdiget en voucher på kr 1.400.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.