

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnaden for leiebil.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2023-00961

Tjenesteytere

Australiareiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer; "Australia med stop over i Singapore" i perioden 19.01.2023 - 15.02.2023. Totalpris 117 244 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy

Flere av hotellene hadde dårligere standard enn bestilt. Selv om noen av overnattingsstedene ikke holdt standarden klager ble forespeilet, som var minimum 3 stjerner, er klagers eneste krav å få tilbake det de betalte for leiebilen, 17 389 kroner.

Klager bestilte en pakketur med fly, hotell og leiebil i henhold til turkode 50049. Denne turen kostet «fra kr 32.000,- per person» for økonomiklasse på fly og 3-stjerners hotellstandard. Klager hadde et budsjett på ca. 80 000 kroner og endte opp med en regning på 102 875 kroner. Regningen var ikke spesifisert med priser. Klager reiste billettlost. Reisen ble betalt 3. januar 2023. Dersom klager avlyste etter dette, ville det meste av summen være tapt fordi flybillettene ikke var refunderbare, noe representanten for Australiareiser hele tiden poengterte. Alt vedrørende leiebilen ble informert på telefon.

Klager har anført at de aldri ble informert om at leiebilen var tatt ut av turkode 50049 som var den reisen de bestilte. Først etter at turen var betalt fikk klager en telefon der de ble informert om at leiebilen vi skulle ha fra Avis ikke kunne skaffes, men de skulle få en bil fra Hertz i stedet. Eneste forskjell for klager var at de skulle betale 4 000 kroner ved levering, ikke 3 000 kroner som de skulle ha betalt hos Avis. Klager skriver at de fikk tilbake 3 020 kroner fra Australiareiser. Denne avgiften forstod de slik at den var fordi

bilen skulle leveres et annet sted enn der den ble hentet. Klager mottok en voucher som de antok var beviset for at de skulle hente bilen i Darwin. Klager ble ikke informert om at bilen var tatt ut av den opprinnelige pakken de bestilte. Klager fikk også frokost vouchere uten at de måtte betale for frokostene. Og en voucher for et hotell i Ayers Rock. Betalte ikke for hotelloppholdet der heller. Klager skriver følgende: "At Australiareiser sier at de stiller seg uforstående til at vi skulle betale kr 4000,- ved levering av bilen er blank løgn. Dette ble formidlet på telefon, akkurat som det andre som ble utelatt fra turkode 50049." Klager ble informert om at en overnatting og en utflukt var tatt ut av bestillingen, men ikke leiebilen.

Da klager hentet bilen, ble det reservert 13 000 kroner på klagers kredittkort. Klager kontaktet Australiareiser om dette og fikk beskjed om at denne reservasjonen ville bli fjernet, noe den også ble. Hvis bilen ikke var inkludert i prisen, er dette noe Australiareiser skulle informert klager om. Klager var hele tiden av den oppfatning av at innholdet i turkoden 50049 var det som gjaldt. Klager skriver at de ikke ville bestilt denne turen dersom de hadde vært klar over at det ble et tillegg på 17 000 kroner for leiebilen.

Etter levering av bilen hos Hertz en dag ført avtale, ble klager belastet 17 389 kroner.

Bilen vi ble lovet var en Mitsubishi Outlander eller tilsvarende. Bilen fra Hertz var en Hyundai i30 med mangler og uten forsikring. Denne type bil er det uforsvarlig å kjøre i denne delen av Australia i den våte perioden på grunn av at veiene delvis var oversvømmet.

Siden klager bare kunne lese tilbudet på mobiltelefon og de kjøpte reisen fra et seriøst firma, tok de det for gitt at tilbudet inneholdt det som var beskrevet i pakken de var blitt enig om. Klager ble fortalt at de måtte bestemme seg raskt hvis prisene ikke skulle gå opp. Det meste av dette foregikk på telefon. Klager mener Australiareiser bevisst fjernet innhold i den opprinnelige pakken med håp om at klager ikke skulle se eller forstå dette.

Klager endte opp med å betale 17 389 kroner for leiebilen fra Hertz. Hyundai i30. En bil som var av dårligere standard enn Australiareiser annonserer på sine sider. «Toyota Outlander eller tilsvarende med gode forsikringsavtaler og med lave egenandeler» Bilen var heller ikke i stand, cruise-kontrollen sluttet å virke etter to timer. Denne bilen var ikke egnet til turen i dette området på denne årstiden. Klager reklamerte på feilen ved et Hertz-kontor etter 3-4 dager. Det var ikke grunn nok til å få ny bil var svaret derfra. Klager oppdaget også at de hadde en forsikring med egenandel på 39 000 kroner, så de kjøpte ekstra forsikring, noe klager mener Hertz burde ha tilbudt da klager hentet bilen. Forsikringen kostet 3 800 kroner. Klager måtte også betale for de 3-4 dagene de kjørte uten forsikring.

Klager skriver skulle ha sjekket mer enn bare datoer og flytider, men når de bestilte en reise fra et Reisebyrå i Norge, regnet de med at alt var i orden og at de ikke ville bli lurt slik de føler de er blitt i dette tilfellet.

Klager betalte følgende for reisen 102 875 kroner (pakkepris) – 3 020 kroner (refundert) + 17 389 kroner (leiebil) Totalt 117 244 kroner.

Klagers krav: Refusjon for leiebil 17 389 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når det gjelder leiebilen har klager lagt ved et udatert avslag fra Australiareiser hvor arrangøren skriver følgende til klager:

1) Hertz bilutleie.

"Dere ble informert om før avreise at enveis leie hos Hertz var på 1300 AUD før avreise, både på telefonen + at det fremkommer av voucheren dere mottok 17 januar.

I tillegg har dere selv valgt og godkjent en ekstra forsikring på bilen på 363,60 AUD når dere hentet ut bilen. På voucheren er det også opplyst om at moms tilkommer på alle tillegg som betales på plass, samt at det tillegges et kredittkortgebyr.

Avreisedokumentene på dette mottok dere 17 januar, der dere hatt god tid å se igjennom informasjonen om bilen og komme tilbake til oss med eventuelle kommentarer. Vil her henvise til tilbudet side 19 og avreisedokumentene side 18, avsnitt «Billett og reiseplan». I disse reisedokumentene vil dere også se at biltypen står beskrevet, en Hyundai I30 eller lignende. Da bestillingen ble gjort så kort tid før avreise, var det vanskelig å finne ledige biler i denne perioden og det ble lite å velge i.

Goldfields hotel/Motel er et 3 stjerners produkt. Australiareiser har tatt kontakt med sin leverandør og sendt over bilder med kommentarer. Ved misnøye så er man nødt til å ta dette direkte opp med resepsjonen på hotellet slik at de får sjansen til å rette på feilen. Australiareiser har dessverre ikke grunnlag nok til å ta saken videre, da hotellet ikke fått en klage på plass og henviser til tilbudet side 19 og avreisedokumentene side 18, avsnitt «Mangler som påvises under reisen».

Følgende fremgår av Australiareisers tilsvaer til nemnda:

Tidsforløp:

- Australiareiser mottok henvendelsen 27 desember, hvor opprinnelig klager ønsket å reise 4. - 5. januar. Det ble for knapt med tid, og avreise ble utsatt til 19. januar.
- Klager mottok et tilbud på flybilletter fra Australiareiser 3. januar, hvor det ble oppgitt at noen hoteller var på forespørsel og at Australiareiser tok forbehold om pris og tilgjengelighet, samt at Australiareiser oppfordret klager til å bekrefte raskt ettersom det var så kort tid til avreise. Januar er høysesong i Australia (deres sommerferie), og dette ble opplyst til klager.

Pakkereise på nettet:

Pakkene som klager har sett på Australiareisers hjemmesider, er kun ment som reiseforslag – det er ingen faste pakkeløsninger. Australiareiser skreddersyr sine turer til å passe kundenes ønsker så langt det lar seg gjøre, og Australiareiser må også tilpasse turene til sesong og tilgjengelighet. Dermed vil det skje at forslagene de sender ut inneholder andre turer og overnattingssteder enn det reiseforslagene på nettet har, og Australiareiser forventer at gjestene gjør seg kjent med tilbudet før de bekrefter. Prisene er også veldig tydelig 'fra-priser', og vil variere med sesong og tilgjengelighet. Bestiller man i kort tid før avreise, og med avreise i høysesong vil prisene være høyere enn de indikerte 'fra-prisene'.

Billeie:

Etter at klager hadde bekreftet til Australiareiser, og de hadde sendt over bestillingen til sine agenter, fikk Australiareiser tilbakemelding om at de ikke kunne bekrefte leiebilen de hadde forespurt. Ingen av leiebilselskapene Australiareiser benytter til vanlig (Avis & Budget) hadde biler ledige i denne perioden, på strekningen klager ønsket. Australiareiser var da nødt til å se på andre alternativer slik at klager kunne gjennomføre reisen sin og de eneste som kunne tilby bil var Hertz. Ved bestilling via leverandør så var denne leien med standard forsikring inkludert 3 020 rimeligere, men restriksjonene var strengere - f.eks. enveisleie på 1300AUD. Denne informasjon ble gitt til klager og Australiareiser fikk godkjennelse til endringene, samt at klager fikk refundert ca. 3 000kr fra Australiareiser. Det har aldri vært snakket om 4 000 kroner i enveisleie, så dette stiller Australiareiser seg uforstående til. Enveisleien står også oppgitt i voucher som ble sendt til klager per e-post den 17. januar, noe de har de hatt tid til å lese igjennom før innreisen til Australia. På denne voucheren står det også en oversikt over hva som skal betales på plass.

Australiareiser fastholder sitt avslag, da de mener klager har fått det de har bestilt, og har fått riktige opplysninger om leiebilen og prisendringer. Klager har også blitt oppfordret til å klage på plass, men har ikke benyttet anledningen til dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Australiareiser AS.

Nemnda bemerket

Klagen gjelder en pakkereise for to personer; "Australia med stop over i Singapore" i perioden 19.01.2023 - 15.02.2023. Totalpris 117 244 kroner.

Klagen gjelder utgifter til leie av bil, samt kvalitet og renhold på hotell.

Spørsmålet for nemnda er hvorvidt det var inngått en avtale om at leiebil var inkludert i pakkeprisen eller hvorvidt det var avtalt at klager selv skulle betale for leiebil i etterkant.

I bestillingen er det avtalt mellom partene at klager skulle ha en Mitsubishi SUV til pakkereiseprisen ekskludert utgifter til enveisleie.

Ettersom Australiareiser ikke kunne tilby en bil fra Avis/Budget måtte bil leies fra Hertz. Hertz hadde andre vilkår for leie og høyere kostnader for enveisleie. Avtalen gjaldt opprinnelig en leiebil med kostnad for enveisleie. Slik nemnda ser det har klager fått en dårligere bil enn opprinnelig avtalt. Det er omtvistet at klager ble forespeilet et enveisgebyr på 4 000 kroner. Dette er ikke sannsynliggjort for nemnda.

Klager betalte 16 427 kroner ved sin betaling til Hertz. Av denne summen er 8 961 kroner for enveisgebyr som klager selv skal betale. Deretter skal klager selv dekke kredittkortavgift som utgjør 200 kroner, og 2 502 kroner for ekstra forsikring han selv bestilte fra Hertz. Basert på dette regnestykket har klager derfor betalt 4 764 kroner for mye enn det som opprinnelig ble avtalt mellom partene. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 1 500 kroner fordi han fikk en dårligere bil enn det som fremkommer av avtalen. Australiareiser har allerede refundert 3 000 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at Australiareiser utbetaler ytterligere 3 000 kroner.

Når det gjelder klagen på kvaliteten på hotellene, mener nemnda at det er opplyst om at dette er 2 og 3 stjerners hotell/hotell og da er det ikke påberopt forhold som avviker fra avtalen.

Samlet sett anbefaler nemnda at Australiareiser utbetaler et prisavslag på 3 000 kroner til klager. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)