

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter til leiebil.

### Dato

28.11.2019

### Saksnummer

2019-02941

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med uspesifisert bosted uten måltider i rom/leilighet, minimum klassifisering 2, reisemål Kos/Kalymnos i perioden 21.06.2019 - 28.06.2019. Totalpris 5 090 kroner inkludert leiebil.

Klagers fly landet på Kos. Innkvartering var på en annen øy, nemlig Kalymnos.

På Hotel Katerina var sengetøyet skittent og det var lekkasje fra toalettet som var ødelagt og limt sammen. Klager flyttet på egen hånd til et annet hotell.

Klager anfører at de ikke mottok noen informasjon om båttransport med bil og de konsekvensene det fikk å ta med leiebil til en annen øy. Klager hadde tatt med bilen fra Kos til Kalymnos på egen risiko og uten serviceavtale, noe de ikke var klar over før de kom hjem da de klaget til Avis. Klager anfører at Ving ikke informerte om dette da reisen ble bestilt.

Tidspunktet for avreise med båten fra Kalymnos samsvarte ikke med flyavgangen fra Kos til Oslo, noe klager mener Ving burde ha kjent til. Etter flere telefoner til Ving og Avis på avreisedagen, ble klager fortalt av Ving kundeservice at de kunne forlate bilen på øya Kalymnos og ta passasjerbåten tilbake til Kos da båt med plass til biler ikke hadde avgang før kl. 13.30, noe som var for sent i forhold til flyavgang.

Klager mener at deres leiebilavtale burde ha vært gjeldende også på den øya de ble innkvartert på. Klager er også av den formening av at de burde ha blitt gjort oppmerksom på at det ikke var noen bilferge på avreisedagen som korresponderte med klagers flyavgang fra Kos. Klager mener de burde ha fått anledning til å levere leiebilen på øya Kalymnos mot en ekstra avgift på 50 euro. Klager skriver at de ikke har mottatt

noen spesifisert faktura fra Ving eller Avis på de ekstra utgiftene på 328,05 euro som hans kort ble belastet med.

Klager skriver i tilsvaret til nemnda at de har sendt klage til Avis og at de venter på at saken skal behandles hos leiebilfirmaet.

Klager krever dekket ekstraavgiftene på 328 euro, eksklusive drivstoff.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I henhold til billetten bestilte klager selv en uspesifisert reise på [ving.no](http://ving.no) med innkvartering i rom/leilighet med minimum klassifisering to vinger på øyene Kos eller Kalymnos.

Ved ankomst Kos fikk klager opplyst at de hadde fått innkvartering på Hotel Katerina på Kalymnos. Katerina er klassifisert med to vinger + og i henhold til avtalen med Ving.

Klager tok ikke kontakt med Ving slik at de kunne få mulighet til å følge opp kritikk av toromsleiligheten på Katerina som de ikke var fornøyde med. Ving har følgelig ikke tilbudt klager kompensasjon eller akseptert kravet om kostnadsfritt bytte til hotellet de ordnet selv.

Samtidig med bestilling av reisen Kos eller Kalymnos bestilte klager leiebil. I henhold til billetten hentes og leveres leiebilen på flyplassen.

Klager var bundet av bestillingen av leiebil og fikk ikke avbestilt denne etter ankomst. Slik det fremgår av billetten må en eventuell avbestilling skje senest dagen før avreise. I tillegg til informasjonen om leiebilavtalen på billetten, vises det også til [www.ving.no/](http://www.ving.no/) leiebil for ytterligere informasjon om leie av bil. Her fremgår følgende:

"Henting/levering på flyplassen

Bilen hentes på flyplassen på ankomstdagen og leveres på hjemreisedagen.

Ta med bilen på ferge

Å ta med bilen på ferge mellom øyene er tillatt, og vilkårene avtales med Avis lokalt. Du er selv ansvarlig for at bilen leveres tilbake på samme øy som den ble hentet på. Leiebilen er ikke dekket av noen Avis-forsikring under fergetransporten."

Klager kunne ta med leiebilen til Kalymnos. Problemet oppstod i forbindelse med hjemreisen og levering av bilen. Først etter at de var kommet til fergeleiet på avreisedagen ble klager oppmerksom på at det ikke gikk bilferge som korresponderte med flyavgangen. Etter det Ving har fått opplyst gikk det en bilferge kl. 07.00 om morgenen som andre gjester med leiebil benyttet seg av. Klager tok ikke kontakt med

Vings lokale kontor for få informasjon om avganger for bilferger. Kontaktinformasjon, telefonnummer osv. sendes til alle gjester pr. SMS ved ankomst til reisemålet.

Avis har ikke kontor på Kalymnos og det er ikke anledning til å sette igjen bilen der mot en kostnad på 50 euro.

Ifølge rapporten fra reisemålet ringte klager Vings kontor på reisemålet om morgenen avreisedagen etter den første fergeavgangen. Dersom klager fikk forståelsen av at det var tillatt å ta med biler på båten de ønsket å ta, er denne informasjonen ikke gitt av Ving. Hvis de ikke hadde satt igjen bilen på Kalymnos, ville de ha kommet for sent til flyet da neste bilferge først gikk på ettermiddagen og eventuelle merkostnader til ferge, hotell og nye flybilletter måtte klager selv ha dekket.

Klager skriver at de ikke har hatt tilgang til spesifisert faktura i forbindelse med henting og forsinket levering av bilen. I e-post av 1. juli ble klager oppfordret til å kontakte Avis via delt lenke ved ønske om ytterligere avklaring fra Avis.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever dekket ekstraavgiftene på 328 euro, eksklusive drivstoff.

Når det gjelder klagens del vedrørende levering av leiebil, har nemnda forstått det slik at klager reiste uspesifisert og endte på øya Kalymnos. Klager leide bil på Kos og klagen gjelder primært at han mener han skulle hatt mulighet til å levere bilen på øya Kalymnos. Det fremgår klart av Vings reisvilkår at leiebil hentes og leveres på flyplassen. Etter nemndas vurdering må klager selv bære ansvaret for å sette seg inn i når bilferger går, slik at leiebilen ble levert rettidig på flyplassen før avreise.

Når det gjelder klage på skittent sengetøy og ødelagt toalettskål, ble disse forhold ikke tatt opp med arrangør på reisestedet, og klager kan av den grunn ikke få medhold i disse forhold.

Etter nemndas vurdering foreligger det ikke avvik fra inngått avtale og det er da heller ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)