

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsikringspremie på leiebil, Barcelona.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

91/12

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 18.955,-

Saken gjelder:

Saken gjelder forsikringspremie på leiebil, Barcelona.

Klager hadde bestilt og betalt for leiebil sammen med sin reisebestilling.

Bestillingen omfattet alle typer forsikringer - også såkalt egenandeleliminering.

Han anfører at da han skulle hente ut bilen, ble han avkrevet en tilleggsforsikring for 136,21 euro. Han fikk ikke bilen uten å tegne denne tilleggsforsikringen.

Han hadde ikke noe valg, han sto i en lang kø med mange bak seg og personen i skranken var urokkelig til tross for at han viste frem forsikringsbevis/voucher som viste hva han hadde betalt for. Når Solfaktor erkjenner at de er kjent med dette problemet, må de sørge for at kunden slipper en slik belastning og ikke frir seg fra ansvaret ved bare å sende ut informasjon om det.

Solfaktor Pluss anfører at de 136 euroene er en frivillig forsikring som Europcar forsøker å selge til sine kunder. Mange leiebilfirmaer selger slike forsikringer og kan være svært pågående. Det er årsaken til at Solfaktor på forhånd advarer kundene om dette i en mail de sender ut en uke før avreise. Når klager tross dette ved sin underskrift aksepterer forsikringen, må han selv dekke kostnadene.

Nemnda bemerker:

Klager hadde i dette tilfelle bestilt leiebil sammen med den øvrige bestillingen og den er følgelig å anse som en del av pakkereisen i lovens forstand. CA en uke før avreise sendte Solfaktor følgende e-post til klager:

«Leiebilen har allerede en komplett forsikring, med mindre du f.eks skal kjøre til et annet land. Det hender at personellet hos enkelte leiebilfirmaer er overivrige i sitt salg av tilleggsforsikringer.

Om leiebilfirmaet påstår du er nødt til å betale for en tilleggsforsikring for å få ut bilen, anbefaler vi at du ringer og får hjelp hos Holiday Autos».

Klagenemndas flertall har etter en helhetsvurdering kommet til at når klager likevel betaler for en tilleggsforsikring, må han selv bære kostnaden ved det og har ikke krav på å få det refundert hos Solfaktor.

At han blir utsatt for en pågående selger, som turarrangør har advart mot, utgjør ingen mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand, som ellers kunne ha ført til krav om kompensasjon. Reklamasjonsnemnda vil likevel bemerke at det er uheldig at en kunde kommer opp i en slik situasjon. I og med at Solfaktor har funnet det nødvendig å sende ut en slik skriftlig advarsel, må det være et relativt vanlig problem.

Solfaktor (og andre turoperatører som har samme erfaring) bør ta dette opp med sine samarbeidspartnere og eventuelt skifte samarbeidspartner for å unngå at dere kunder opplever dette.

Mindretallet, forbrukernes representanter har en oppfatning at en slik praksis fra underleverandør anses som en endring av avtalen til ulempe for kunden. I henhold til alm.v. pkt 6.3 plikter arrangøren i slike tilfeller å samtidig opplyse kunden om retten til å kreve prisavslag, alternativt heving. Å sende ut en advarsel til kunden i kort tid før reisen, fritar ikke arrangør for ansvar som påhviler etter alm.vilkår. På denne bakgrunn vil mindretallet mene at klager kan kreve erstattet kostnaden for tilleggsforsikringen som har var tvunget til å betale for å få utlevert bilen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.