

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bestilling av leiebil, USA.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

310/11

Tjenesteyter

Nordmann Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmann Reiser

Antall reisende: 10

Reisens pris: ca. 143.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder bestilling av leiebil, USA.

Klager anfører at de hadde bestilt en «Full size SUV» for levering i San Diego.

De var to familier som reiste sammen og hadde bestilt sammen samme type bil.

Den ene familien fikk bil som bestilt, mens klager av leiebilfirmaet fikk beskjed om at det ikke var bestilt slik bil for dem og at de ikke hadde flere slike biler inne.

De måtte derfor ta en større bil og betale et mellomlegg på 735,11 dollar som kreves refundert.

Nordmanns-Reiser anfører at de ikke har gjort noen feil i og med at de har bestilt riktig biltype. Klager har dessuten undertegnet aksept av «Car Class Change» og dermed akseptert oppgradering av biltype. Bilutleiefirmaet har opplyst at de hadde biler av den bestilte type inne. Når Nordmanns-Reiser ikke har foretatt feilbestilling, er saken egentlig en sak mellom klager og utleiefirmaet.

På vegne av bilutleier har Nordmanns-Reiser likevel tilbudt 50% refusjon.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av faktura fra Nordmanns-Reiser at de to familiene som reiste sammen bestilte to like biler - «Full size SUV». Den ene familien fikk slik bil ved fremmøte hos bilutleier.

Nemnda legger til grunn som mest sannsynlig at Nordmanns-Reiser korrekt har bestilt to slike biler overensstemmende med det som fremgår av fakturaen og at «feilen» ikke ligger hos Nordmanns-Reiser, men hos leiebilfirmaet.

Mest sannsynlig hadde de ikke to slike biler inne da de to familiene ankom - noe som samsvarer med det klager først fikk opplyst.

Imidlertid er det Nordmanns-Reiser som er ansvarlig overfor kunden når pakkereisen i sin helhet er bestilt og betalt der. Leiebilfirmaet er bare å betrakte som en «underleverandør», og Nordmanns-Reiser hefter på vanlig måte for de feil underleverandøren gjør. At bilutleier ikke hadde bil som bestilt tilgjengelig, er en feil eller mangel i forhold til inngått avtale. At klager i den situasjon som oppsto godtok en oppgradert og større bil og undertegnet en «Car Class Change» kan ikke endre på dette. Der og da hadde ikke klager noe handlingsalternativ som ville ha medført lavere kostnader.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager refunderes et beløp tilsvarende 734,11 dollar beregnet etter vekslingskurs på tidspunktet for klagers betaling av beløpet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.