

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder betaling for leiebil, Miami, USA.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

33/13P

Tjenesteyter

Via Tours, Moss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Via Tours, Moss

Antall reisende: 6

Reisens pris: 38.110,-

Tidsrom: 031112 - 171112

Saken gjelder:

Saken gjelder betaling for leiebil, Miami, USA.

Klager anfører at han bestilte leiebil, som skulle ha plass til 6 personer med bagasje.

Hos leiebilfirmaet fikk han beskjed om at den bil som var bestilt, var for liten.

Han måtte derfor betale ekstra for å få utlevert bil, og ved tilbakelevering ble kredittkortet belastet med 3821, 43 dollar. Han krever beløpet refundert, med tillegg av saksomkostninger.

Via Tours anfører at klager burde ha ringt det 24t nummer han hadde fått oppgitt. Når han ikke gjorde det, gjorde han ikke det han er forpliktet til for å redusere kostnaden. Han kunne også ha redusert kostnaden ved å leie bilen bare i noen dager og så ringe turarrangøren. Via Tours har refundert kr.7500,- av det klager betalte i Norge og bilutleiefirmaet har refundert kr.7002,-.

Nemnda bemerker:

Det er ikke fremlagt dokumentasjon på hva slags bil Via Tours hadde bestilt for klageren og om den hadde vært tilstrekkelig stor for 6 personer med bagasje.

Nemnda legger derfor til grunn klagers forklaring om at han hadde bedt om bil tilstrekkelig for 6 personer med bagasje, og at den bil som var reservert for ham ikke var stor nok. Om dette

i virkeligheten skyldes at utleiefirmaet ikke hadde den bestilte bil tilgjengelig, tar ikke nemnda stilling til.

Det forhold at utleiefirmaet har refundert ca. kr.7.000,- kan tyde på at det kan ha vært en feil der, men overfor kunden er turarrangør uansett ansvarlig.

Klager har fått refundert kr.14.502,-. Hans resterende krav er på kr.7.762,44 med tillegg av kr.2.500,- i «saksomkostninger». Nemnda ser ikke at det er grunnlag for denne siste del av kravet. Når det gjelder turarrangørs anførsel om at klager burde har ringt et nærmere oppgitt nummer, har nemnda forståelse for at dette ikke ble gjort. Etter en lang flyreise og timer i kø for å få utlevert bilen kan det ikke kreves at en kunde skal begynne å telefonere til Norge for å få oppklart den slags misforståelser som kunden selv ikke har forårsaket.

Via Tour har heller ikke sannsynliggjort at en henvendelse dit, ville ha ført til totalt sett til et lavere utlegg

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det refunderes ytterligere kr.7.762,44.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.