

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for tilleggsforsikring på leiebil.

### Dato

05.10.2016

### Saksnummer

286/15P

### Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon for tilleggsforsikring på leiebil.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte opphold på Sembo Hoell Europa i Palermo, Sicilia, Italia i perioden 17.07.15 - 24.07.15. De bestilte samtidig leiebil hos Auto Europe for hele perioden.

Klager bestilte leiebilen med full forsikring og en stor nok bil for deres behov i forhold til to små barn, en vogn og to koffertene, i utgangspunktet en Audi A4, eller tilsvarende størrelse.

Men for å få ut bilen i Palermo, måtte klager betale forsikring på nytt, 297,17 euro, alternativet var å holde tilbake 2.900 euro. I tillegg tok de som sikkerhet et depositum på 850 euro.

Klager hadde ikke regnet med at de skulle få god plass i leiebilen, men da de bestilte bilen, forstod de det som om det skulle være mulig å få med en vogn og to koffertene. Klager måtte imidlertid ta en drosje i tillegg for å få med den siste kofferten. Dette kostet 200 euro tur/retur flyplassen - Trabia.

Feriehuset Villa Filicudi i Trabia skulle ha Wifi og DVDspiller, hvilket det ikke hadde.

Det var aircondition på 3 av soverommene i 2. etasje, men den kunne ikke stå på i alle rommene for da gikk strømmen.

Klager krever å få refundert 297,19 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket viser til at det fremgår av dokumentene for leiebilen, at man ved ankomst må garantere for et depositum med et kredittkort 1.000 - 2.500 euro + skatter, avhengig av størrelsen på bilen. Dette beløpet blir sperret på kortet og fullt tilbakebetalt ved tilbakelevering av bilen så sant den er i samme tilstand som da den ble hentet.

Fra leiebilselskapet har Ticket blitt informert om at klager ikke ønsket å sperre 2.900 euro på deres kredittkort og at de istedenfor valgte en ekstra forsikring. På denne måten senket de depositumet til 850 euro. Disse 850 euro ble tilbakeført ved tilbakelevering av bil, men forsikringen for å senke depositumet ble beholdt av leiebilleverandøren.

I e-post bekreftelsen klager mottok 13. mai 2015 fremgår følgende:

«Viktig informasjon om din bestilling

- \* Kontroller at du har mottatt samtlige dokumenter for din bestilling.
- \* Skriv ut og ta med samtlige reisedokumenter på reisen.
- \* Observer at reisedokumenter er verdidokumenter!
- \* Dersom du får problemer med ditt hotell på destinasjonen, vennligst ring nummeret som står på din voucher.
- \* Les nøye igjennom all informasjon på din voucher fra AutoEurope Nøl ikke med å ta kontakt med oss dersom det er noe du ikke forstår.
- \* Skriv ut, og ta med alle reisedokumenter.
- \* Observer at reisedokumenter er verdipapirer!
- \* Leiebilforsikring det inkluderer beskyttelse mot trafikkskader, tyverier og ansvarsforsikring når du bestiller leiebil hos Ticket. Se nøye gjennom din leiebilvoucher for å se hva som ytterligere inngår angående selvriskforsikring og depositum. Førere mellom 21 og 25 år må betale en ekstra forsikring på leiebilplassen. Du kommer med stor sannsynlighet til å få spørsmål om du ønsker noen ekstra forsikringer fra leverandøren. Disse forsikringene er oftest helt unødvendige og dyre. Hvis du ved henting av leiebilen skriver under på at du vil ha en ekstra forsikring, har du inngått en avtale direkte med leverandøren som det ikke går an å ta tilbake.
- \*Oppgradering av leiebil det skjer ofte at de lokale leverandørene vil ha deg til å oppgradere din leiebil. Tenk da på at det er en helt annen prisliste og at det dessuten kan tilkomme ekstra skatter. Se nøye gjennom leiebilkontrakten du skriver under på. Skriver du under på at du vil oppgradere leiebilen din, har du inngått en avtale direkte med leverandøren som det ikke går an å ta tilbake. Om den bilkategorien du har bestilt ikke skulle være tilgjengelig, skal leiebilfirmaet oppgradere deg til neste størrelse uten kostnad.
- \* Får du problemer eller er usikker på noe når du skal hente ut din leiebil så kontakter du AutoEurope på det nummeret som er angitt på din voucher før du skriver under på leiebilkontrakten.
- \* Kontakt oss hvis du har noen spørsmål hvis det er noe du ikke forstår.
- \* Observer at mange reisemål i Italia har innført lokal turistskatt, som du som reisende må betale på stedet (den kan ikke betales i forbindelse med selve bestillingen). Skatten betales direkte til hotellet.»

Klager fikk også fikk tilsendt en voucher en måned før avreise hvor dette står skrevet.

Etter Tickets syn er det gitt tilstrekkelig informasjon. Leiebilselskapet har opptrådt i henhold til regelverket.

Størrelsen på leiebilen de fikk tildelt er innenfor samme kategori som klager bestilte.

Da klager var på destinasjonen og kontaktet Ticket ble det ikke nevnt at det var mangler ved feriehuset. Dette har Ticket først fått oppgitt i skriftlig klage etter hjemkomst. Ifølge hotellbeskrivelsen skulle det være DVD-spiller og aircondition i huset. Det står ingenting om Internett. I og med at Ticket ikke har vært klar over manglene, har de heller ikke hatt anledning til å utbedre det som klager opplevde som mangelfullt i leiligheten. For at leverandør/utleier skal ha mulighet til å utbedre ev. mangler/feil, må Ticket få beskjed snarest mulig etter at mangler oppdages av reisende.

Klager fikk skriftlig informasjon før avreise der følgende er oppgitt:

«Dersom du får problemer med ditt hotell på destinasjonen, vennligst ring nummeret som står på din voucher.»

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Det fremgår klart av reisevilkårene at leiebilselskapet har anledning til å kreve enten et depositum eller en ekstraforsikring. Nemnda legger til grunn det som er forklart av arrangøren, nemlig at leiebilselskapet etter henvendelse fra Ticket opplyste at klageren ikke ville binde 2.900 euro på sitt kredittkort som depositum og derfor valgte å ta ut en ekstraforsikring. Beløpet som ble bundet på kredittkortet ble da redusert til 850 euro. Ekstraforsikringen som ble krevet beløp seg til 297,17 euro. Det var følgelig klageren som valgte mellom de to alternativene.

Når det gjelder bilens størrelse er det den som leier bil som bestemmer denne. Størrelse og utstyr på en leiebil er et prisspørsmål. Få selskaper garanterer bilmerke, kun bilklasse.

Manglene i huset som ble leid ble ikke tatt opp på stedet slik at arrangøren fikk anledning til eventuelt å utbedre disse. Klageretten er da som hovedregel ikke i behold.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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.*