

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke var tilpasset klagers behov som rullestolbruker.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04724

Tjenesteytere

Vitalreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet HC-vennlig på Hotel Callisto, Agia Napa, Kypros, i perioden 15.10.2018 - 27.10.2018. Totalpris kr. 22.990.

Den 16. mai 2018 kontaktet klagers kone Vitalreiser med ønske om å bestille turen. Hun oppgav følgende: At klager var rullestolbruker, har amputert høyre ben og halve bekkenet. Oppfølgingsspørsmålet fra selger ble da størrelsen på rullestolen. Hun svarte at det var en vanlig rullestol, bredde 72, lengde 90, ca. 8 kg. Vitalreisers påstand at det aldri ble formidlet at klager har amputert høyre hofte, bekkenhalvdel og ben tilbakevises av klager.

Den 24. mai ble reisen reservert.

Den 14. august hadde klagers kone sin tredje kontakt med selgeren hos Vitalreiser. Denne gangen ble ønsket om elektrisk rullestol fremstilt, og mål på elektrisk stol ble formidlet. Denne ble funnet for høy. Selgeren sa at dette ikke var et problem da de kunne få leie elektrisk rullestol på reisemålet.

Den fjerde kontakten med selger ble foretatt 3. oktober, og da ble bestillingen fullført.

Klager kom seg ikke inn på bussen ved ankomst, noe ingen hadde tenkt på. Han måtte vente 1 1/2 time på taxi. Rullestolen var det ikke plass til i taxien, så denne ble fraktet med bussen.

Ved ankomst Hotel Callisto forstod klager umiddelbart at oppholdet kom til å by på store problemer og at han kom til å bli avhengig av hjelp til det meste. Leiligheten var ikke tilpasset klagers behov.

Straks etter ankomst ga klager beskjed til Vitalreisers representanter at de ønsket å reise hjem dersom Vitalreiser ikke klarte å skaffe nytt rom. I følge klageren ble de møtt med at det måtte de bare ønske, men at klager måtte være helt klar over at det kom til å bli en "melkerute" med mange bytter av fly og lange opphold på flyplasser.

Klager måtte ha hjelp til å komme ut og inn av leiligheten, det var en bratt stigning foran inngangsdøren til leiligheten og inngangsdøren var for smal til at klager selv kunne komme seg inn med hendene på rullestolhjulene. Han måtte ha hjelp for å komme seg til resepsjonen og til matsalen og det var umulig å komme seg ut på balkongen uten en provisorisk anordning. Klager kom seg aldri ned til stranden eller strandpromenaden.

Tre dager senere, den 18. oktober, og mange samtaler og telefoner tilbakelagt, så hadde klager i samråd med sin datter bestemt seg for å reise hjem. Klagers datter hadde samtaler med daglig leder på Vitalreiser den 18. oktober, og hadde fått løfte om å bli kontaktet i løpet av 19. oktober. Hun ble ikke kontaktet. Samme kveld kom Vitalreisers representanter innom klagers leilighet med en kopp kaffe og en likør. De greide da å overtale klager til å bli værende på hotellet. Mange dager var gått og "hver stein" var snudd ifølge representantene. Å fortsette å kjempe for å få en løsning syntes håpløst. I etterkant av denne samtalen, som klager aldri oppfattet som et møte, måtte de ta en beslutning om å forsøke å gjøre det beste ut av situasjonen, og heller ta opp saken etter hjemkomst.

Det var tusenvis av maur i leiligheten og maten mugnet pga. dårlig kjøling og mye vann i kjøleskapet. Rengjøringen var dårlig og personalet benyttet for mye såpe så det ble glatt i leiligheten. Doringen og festet var løst, noe som ikke ble utbedret i løpet av oppholdet.

Klager skriver at han kun har vært på Solgården en gang, men de har vært i Syden mer enn 50 ganger og er svært reisevante. Klager valgte å ikke reise til Solgården, fordi de ikke ønsker buffé under oppholdet. Derfor ble det ikke bestilt mat på oppholdet på Callisto. Klager ble likevel nødt til å benytte buffé, da han ikke kom seg ut.

Klager mener Vitalreisers påstand om at klagers behov ikke var formidlet tydelig nok, faller på sin egen urimelighet, da de selv angir at det ble bestilt rullestolassistanse og bæring inn i fly, samt at det var oppgitt mål på både manuell og elektrisk rullestol.

Klager krever reisens pris refundert og en rimelig sum for den påkjenningen han ble påført.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en trivselsreise til Kypros med Vitalreiser i samarbeid med __ m.fl. kommuner. Kommunen hadde med to sykepleiere som skal assistere ved akutt

sykdom, ikke som hjelpepersonell som klager selv beskriver i brev av 11. desember. Informasjonen ble ytterligere kommunisert i brevet som alle kunder mottar sammen med sine billetter. Kunder må klare seg selv i det daglige.

Ved bestilling og ved ytterligere kontakt med Vitalreiser, ble det aldri formidlet at klager har amputert høyre hofte, høyre ben og halve bekkenet. Vitalreiser kontaktet flyselskapet med ønske om å medbringe den elektriske rullestolen, men den var for høy. På Kypros har de elektriske scootere til leie, og dette ble kommunisert til klager. Klager hadde ikke anledning å leie en slik, pga. sine spesielle behov. Vitalreiser har mange rullestolbrukere som reiser med Vitalreiser til Kypros hvert år, som benytter seg av de HC vennlige rom/leiligheter på hotellene og noen leier også elektriske scootere på reisemålet. Dersom klager hadde fått medbrakt sin egen spesialtilpassede elektriske rullestol, er det nok mye som kunne vært unngått på reisemålet. Vitalreiser har i ettertid fått informasjon om at den elektriske rullestolen nok likevel kunne blitt slått sammen til ønsket høyde, men dette var ikke klager klar over og de ba om å få ta med sin manuelle rullestol istedenfor den elektriske.

Etter ankomst ble Vitalreiser kontaktet og deres representanter forsøkte å finne bedre tilrettelagte rom/leiligheter på reisemålet, men uten hell. Høysesong i oktober er vanskelig og hotellene er fullbookede. I løpet av oppholdet ble Vitalreiser ved flere anledninger kontaktet per telefon av datteren til ekteparet som befant seg i Norge. Vitalreiser ba derfor sykepleierne om å ta et møte med klager, slik at de kunne finne ut hva klager ønsket. Deres rapport er vedlagt saken. Klager fikk også anledning til å reise hjem, men ønsket ikke dette. Sykepleierne og Vitalreiser sin representant på hotellet var i kontakt med ekteparet hele oppholdet og assisterte eller tilbød sin hjelp. Vitalreiser føler at de gjorde det som var mulig for å skape trygghet og en god opplevelse for klager underveis i oppholdet.

Klager har vært på flere opphold på Solgården og Vitalreiser mener deres forventninger til oppholdet nok var preget av dette. HC vennlige rom/leiligheter på Kypros må ikke forveksles med handicap leiligheter av norsk standard, men de er tilpasset med for eksempel bredere dører, håndtak til hjelp og har dusj istedenfor badekar. På bekreftelsen står det derfor to-roms leilighet HC-vennlig.

Vitalreiser mener klager ikke kommuniserte sine behov godt nok, og fikk utfordringer underveis. Vitalreiser mener sykepleierne og Vitalreisers representant gjorde det som kunne gjøres for å hjelpe klager underveis.

Vitalreiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da klager selv er ansvarlig for å fortelle om sine behov ved bestilling av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitalreiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Nemnda legger til grunn at klagerens bruk av rullestol ble klart formidlet til arrangøren før reisen ble bestilt. Nemnda er enig med klageren i at hvilket handicap han har er underordnet så lenge han er så frisk at han kan sitte i en rullestol.

Beskrivelsen av mottakelsen på flyplassen, med en buss han ikke kunne komme inn i, og etter en tid en drosje som ikke var stor nok til å frakte en rullestol, viser etter nemndas syn at reisen ikke var planlagt godt nok fra arrangørens side.

Beskrivelsen av rommet og overgangen fra rommet til uteområdet viser likeledes etter nemndas syn at det som ble solgt som et HC-rom nok ikke var HC-tilpasset med tilstrekkelig store døråpninger og uten nivåforskjeller. Etter nemndas syn er det den som selger en reise, og som kjenner hotellet, som må opplyse kjøperen om rommets innretninger når arrangøren ved bestillingen er kjent med at kunden er rullestolbruker. Det er opplyst om bakker og skråninger som gjør at en som sitter i en manuell rullestol må ha hjelp.

Det legges videre til grunn at rommet også led av andre mangler. Det er vist bilder hvor vannet fra dusjen har rent ut av baderommet, ut i gangen og videre ut inngangsdøren.

Klageren har beskrevet, men ikke dokumentert ytterligere at kjøleskapet ikke kjølte tilstrekkelig og at det var dårlig renhold.

Klageren ønsket å reise hjem, men ble overtalt til å bli, blant annet fordi reisen hjem ble beskrevet som svært strabasios. Etter hans syn var hele ferien mislykket.

Klageren har krevd hele reisens pris refundert, samt erstatning for de påkjenninger han ble utsatt for. Blant annet ble vippestøtten på rullestolen skrudd opp av en representant for arrangøren for at klageren skulle kunne komme ut på terrassen utenfor rommet. Dette resulterte i at han gikk rundt i en skråning og slo seg i hodet og på albue. Han måtte ha hjelp til sårstell resten av oppholdet.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at arrangøren har solgt en reise som ikke passet for en rullestolbruker, til tross for at det ble opplyst at klageren var det. Etter nemndas syn foreligger det opplysningssvikt om forhold som er av betydning for kunden beslutning, jfr. pakkereiseloven §§ 9 og 10 og 11. Klageren har som en følge av dette fått en dårlig ferieopplevelse. Han kunne i praksis ikke komme seg ut av hotellområdet. Han var ikke på stranden og ikke på strandpromenaden under hele oppholdet. Han ønsket ikke å spise på hotellet, men ble henvist til å gjøre det hver dag fordi han ikke kom seg ut.

Nemnda kan ikke se at forholdene ligger slik an at avtalen kan heves. Dette ville kunne ha stilt seg annerledes hvis klageren hadde reist hjem og avbrutt oppholdet. Slik saken nå stiller seg vil den riktige løsningen etter nemndas syn være å gi et prisavslag svarende til manglenes omfang og betydning. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 80 % av reisens pris, som avrundet utgjør kr. 18.400.

Det er i tillegg krevd ikke-økonomisk erstatning for ulemper, tort og svie.

Den som forsettlig eller grovt aktløst har voldt skade på person kan pålegges å betale den fornærmede en engangssum som finnes rimelig for den voldte tort og smerte eller annen skade av ikke-økonomisk art jfr. skadeserstatningsloven § 3-5.

Nemnda finner at det var grovt uaktsomt av arrangørens representant å skru opp rullestolens vippestøtte slik at stolen gikk rundt med den følge at klageren ble skadet. Selv om han ikke har lidt noe direkte økonomisk tap, tilkjennes oppreisningserstatning. Klageren ble påført skader i hodet og på albue og måtte ha sårstell hver dag resten av ferien. Erstatningen kan etter nemndas syn passende settes til kr. 5.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 80 % av reisens pris, avrundet til kr. 18.400, og at han gis en kompensasjon for vesentlige ulemper med kr. 5.000.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)