

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, manglende hjelp og kontakt med reiseleder og helsepersonale.

### Dato

20.09.2017

### Saksnummer

2017-01248

### Tjenesteytere

Helsereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Santara i periodene 04.04.2017 - 21.04.2017. Totalpris kr. 23.000.

Klager meldte seg på gruppereisen fordi de skulle føle seg trygge ved å ha helsepersonale på stedet, men følte at reisen ikke hadde noe med helsereiser og trygghet å gjøre.

Bungalowen var iskald ved ankomst. De måtte kle på seg det varmeste de hadde og ingen forklarte hvordan varmepumpen virket. Først neste dag fikk de ekstra tepper og ble forklart hvordan varmepumpen virket.

Kjøkkenet var dårlig utstyrt og det manglet skjærebrett, visp og vinglass. Stolene på terrassen var av smijern, uten puter og umulig å sitte i for en med dårlig rygg. Klager måtte selv kjøpe nye stoler. Sofaen inne var "tragisk" og ikke god å sitte i.

Klager anfører at hun hadde bestilt fysioterapi hjemmefra og ventet på å høre fra de om time, men hørte ikke noe. Det viste seg at de hadde påskeferie og det ble ingen fysioterapi. Klager måtte bestille massasje i spa avdelingen.

Klager var ikke oppmerksom på informasjonsmøtet og fikk ingen informasjonsbrosjyre før siste dagen. Klager følte seg utrygg og fikk ikke tak i reiselederen fra Helsereiser. De så ikke noe helsepersonale på stedet da alt så stengt ut.

Ved hjemreisen hadde klager bestilt assistanse, men dette var ikke notert.

Klager krever delvis refusjon av totalbeløpet på kr. 23.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Helsereiser er uenig med klager som skriver at "turen ikke hadde noe med helsereise og trygghet å gjøre". Helsereiser har anført at det på Santara er legesenter med flere ulike behandlingstilbud, og en stor innendørs spa- og helseavdeling med eget svømmebasseng med ulike aktiviteter. Spa og svømmebassenget kunne benyttes uten ekstra betaling, og det var tilbud om fysioterapi godkjent for refusjon fra HELFO. Helsereiser anfører at de ikke har opplyst om, eller gitt inntrykk av at de har helsetilbud som ikke finnes på senteret. Klager har misforstått hvis hun trodde fysioterapi var bestilt.

I hver leilighet er det alarmknapp som går til en vaktentral som igjen tilkaller lege og eventuelt ambulanse og annen assistanse om det skulle være nødvendig. Vaktentralen er åpen hele døgnet. Området er inngjerdet med låste porter slik at uvedkommende ikke kan ta seg inn.

Når det gjelder bungalowen som var kald, reiste klager tidlig i april og i denne årstiden kan det være kaldt i Spania, særlig på nettene. Helsereiser anfører at det hadde stått på varme i leiligheten og at den ikke var urimelig kald. Det finnes en døgnåpen vaktentral som enkelt kan kontaktes via telefon/intercom i hver leilighet. Klager kunne raskt ha fått både ekstra pledd og instruksjoner i hvordan varmen skal skrus på.

Leilighetene på Santara er utstyrt med det mest nødvendige av kjøkkenutstyr, noe som er vanlig i ferieleiligheter i Spania. I forhold til hva man har hjemme i eget hus, vil det nok oppleves som noe spartansk, men ikke dårligere utstyrt enn ved andre leilighetsanlegg i Syden.

Balkongstoler og sofa var som vist på Helsereisers hjemmeside. Helsereiser forstår at balkongstolene kunne vært mer komfortable, men er uenig i at sofaen var "tragisk". Helsereisers representant har i ettertid prøvesittet sofaen og de fant ikke at den var vond å sitte i.

Reiselederen forsøkte flere ganger å få kontakt med klager. De dukket hverken opp på informasjonsmøtet som var annonsert før avreise, eller besvarte telefonhenvendelser. Det var derfor naturlig å anta at klager ikke hadde behov for kontakt. Reiseleder var lett tilgjengelig under hele oppholdet.

Klager tok hverken kontakt med Helsereiser i Norge eller med reiseleder på reisemålet for å få hjelp til å rette opp i eventuelle mangler.

Helsereiser ser i flyselskapenes reservasjonssystemer at assistanse på flyplassen var bestilt, og det er da vanlig at man selv må tilkjenne seg seg til flyplasspersonalet for å få

hjelp. Helsereiser anfører at det nok må bero på en misforståelse dersom klager fikk beskjed om at assistansen ikke var i orden.

Helsereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

### **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.

Arrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at partene er relativt uenige om leilighetens utstyr, anleggets standard, standard på assistanse både på stedet ved avreise samt på flyplassen. Det er også klaget over at det ikke var mulig å bestille fysioterapi.

Nemnda legger til grunn at leiligheten var kald ved ankomst og at det var kaldt på badet hele tiden.

Reisen forgikk i april, og nemnda er enig med arrangøren i at dette kan være en kald periode i Spania. Under enhver omstendighet er det kaldt etter at solen har gått ned på denne tiden av året.

Arrangøren har opplyst at det var en alarmknapp i hver leilighet og at man kunne få hjelp hvis man benyttet denne. Nemnda legger til grunn at klageren ikke benyttet seg at denne muligheten for å få assistanse til å få skrudd opp temperaturen i leiligheten eller til å få utdelt flere tepper.

Når det gjelder leilighetenes utstyr legger nemnda til grunn at dette var relativt spartansk, men at det ikke var forskjellig fra utstyret i de øvrige leilighetene. Hvordan man vurderer sittekomfort er individuelt.

Når det for øvrig gjelder kontakt mellom arrangør og klager, står påstand mot påstand. Kommunikasjon er toveis, og klageren tok ikke, slik nemnda forstår saken, kontakt ut

over et forsøk på en telefonsamtale en kveld. Informasjonsmaterialet ble ikke etterlyst, selv om andre gjester opplyste at dette var å få i resepsjonen. Klageren fant det der dagen før hjemreise.

Det er klaget over manglende assistanse på flyplassen. Arrangøren anfører at man må gå seg til kjenne på flyplassen for å få assistanse.

Nemnda har hatt lignende saker, hvor det har fremgått at man må tilkalle assistanse selv, fordi det kun er flyplassens autoriserte mannskaper som har anledning til å gå gjennom sikkerhetssonen. Det legges til grunn at klageren måtte sjekke inn bagasje og få boardingkort ved en innsjeknings-skranke. Det naturlige vil da etter nemndas syn være å be skrankepersonalet om å være behjelpelig med å tilkalle assistanse.

Alt i alt kan nemnda ikke se at de forholdene som er påberopt kan føre til prisavslag. Forholdene er ikke tatt opp på stedet på en måte som kunne ha satt arrangøren i stand til å iverksette rettelser. Avvik fra det avtalte regnes normalt ikke som en mangel dersom avviket er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevanstærskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt oppleves som dårlig.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)