

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om bedre assistanse for bevegelseshemmede.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01557

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to voksne, et barn på 10 år og et spedbarn med innkvartering i et dobbeltrom juniorsuite med direkte bassengutgang på Hotel Zafiro Palace Alcudia, Alcudia, Mallorca i perioden 15.09.2018 - 22.09.2018. Totalpris kr. 24.085.

Klager hadde bestilt assistanse ved flyet, og gitt beskjed om at rullestol skulle leveres ved gate. Det dukket ikke opp noen assistanse, og de måtte bære sin multihandikappede sønn på 10 år, da hans rullestol ikke dukket opp. Assistanseavdelingen på Palma flyplass sa de ikke hadde mottatt bestilling på assistanse.

Ving var lite hjelpelige i forhold til spesialtransport fra Palma til Alcudia da de i tillegg ønsket et barnesete for sin datter på ca. 15 måneder.

Klager trodde de hadde bestilt det samme rommet som to ganger tidligere på Zafiro Palace med soverom og kjøkkenkrok, samt direkte bassengtilgang. Klager fikk imidlertid et vanlig hotellrom uten kjøkkenkrok og eget soverom. For å få et rom hvor de kunne få laget mat til eldstemann, måtte de først henvende seg i resepsjonen, så ringe til Ving som ikke kunne gjøre noe, deretter måtte de nok en gang opp i resepsjonen. Klager fikk til slutt oppgradert rommet mot å betale et tillegg. De oppgraderte til et rom med soverom og kjøkkenkrok, men uten direkte bassengutgang da rommet lå i tredje etasje, noe som ikke var spesielt praktisk med et barn i rullestol og et barn i vogn.

Klagers krav:

"Vi har bedt om en fornuftig forklaring og at de gjennomgår rutiner. Vi ba i utgangspunktet ikke om erstatning/kompensasjon, da vi ikke har betalt ekstra for

assistanse. Men vurderer det da vi har opplevd så og si det samme for 3. året på rappen. Ving virker ikke å bry seg, eller interessert i å levere på et så enkelt punkt."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik det fremgår fra klagers informasjon og i Vings reisehistorikk, har klager blitt informert om problemstillingen vedrørende muligheten for å få spesialrullestol ved gate ved tidligere reiser og fikk da samme informasjon som ved denne reisen. Ving kan som arrangør ikke garantere leveranse av denne tjenesten da dette er noe som leveres og håndteres på den enkelte flyplass.

Ving viser til informasjon innsendt av flyselskapet. Videre er det lagt ved e-postkorrespondanse mellom klager og Ving i forkant av reisen hvor Ving har forklart hvilke muligheter som finnes og at Ving ikke kan garantere å få til en løsning slik klager ønsker på flyplassene. Både i Vings informasjon og i informasjon fra Thomas Cook Airlines har det blitt forklart at det ikke er mulig å oppfylle klagers ønske og behov fullt ut.

Ved de to tidligere oppholdene på hotellet har klager, i henhold til billetten, fått bekreftet to roms leilighetsuite med direkte utgang basseng. For den siste reisen ble det bekreftet dobbeltrom juniorsuite med direkte utgang basseng. Hotellet har mange og ulike romtyper og Ving forstår at en kan komme til å velge feil.

Da Ving fikk spørsmålet fra klager den 15. september om ettermiddagen om bytte fra vanlig rom til leilighet, ble dette fulgt opp med det samme. Allerede samme ettermiddag fikk Ving bekreftet at de ikke hadde ledig kapasitet ut fra sin kontrakt med hotellet, noe klager ble informert om. Klager ble derfor henvist til resepsjonen slik at de kunne avklare direkte med hotellet om de hadde ledige leiligheter som Ving ikke hadde tilgang til.

Ving kan ikke se at de kan stilles ansvarlig i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS og Thomas Cook Airlines.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene.

Nemnda legger til grunn at assistanse i forbindelse med flyreiser er et område hvor arrangøren og flyselskapene er avhengig av samarbeidspartnere på de forskjellige flyplassene. Behov for assistanse kartlegges ved bestilling, registreres og formidles til flyselskapet. Flyselskapet bestiller deretter nødvendig assistanse.

Slik det fremgår av klagerens fremstilling av saken, er det vanligvis helt uproblematisk å få assistanse på Gardermoen. Ved landing i Las Palmas er det imidlertid svært vanskelig å få den hjelpen man har behov for.

Etter nemndas syn fremgår det av de vedlagte dokumentene at det er bestilt assistanse ved landing i Las Palmas, nemlig (wheelchair carry) som det opplyses betyr at den det gjelder skal bæres ombord og fra borde.

Nemnda har stor forståelse for at det er svært problematisk når denne tjenesten gang på gang viser seg ikke å fungere. Nemnda finner at det nærmer seg ansvarsfraskrivelse når det spørres om klageren har tatt kontakt med flybesetningen når tjenesten ikke fungerer. At den ikke fungerer vet klageren ikke før han har gått fra borde. Etter nemndas syn burde det heller fungere slik at besetningen har oversikt over hvem som trenger hjelp etter landing slik at de kan iverksette tiltak hvis hjelpen ikke ankommer.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, finner at leveransen er mangelfull i og med at mottaksfunksjonen ikke fungerer. Mindretallet foreslår at det gis et prisavslag på 10 % for å markere at arrangøren må gjøre mer for å få underleverandøren på flyplassen til å levere det arrangøren bestiller.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, kan ikke se at det finnes noen sanksjonsmulighet, ut over at arrangøren vil miste kunder hvis det viser seg at de ikke tar støttefunksjoner alvorlig.

Når det gjelder hotellrommet, viser nemnda til at det ikke var lagt inn bestilling på den samme romtypen som var benyttet de to foregående årene. Arrangøren hadde ikke flere disponible rom i denne kategorien i sin avtale med hotellet. Problemet løste seg imidlertid, slik nemnda forstår saken, ved en kontakt til resepsjonen da det var ledige rom som kunne disponeres utenom avtalen med Ving.

Nemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 10 %, hvilket avrundet utgjør kr. 2.400.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.400.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)