

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hjelp på flyplassen til passasjer med rullestol og hotellrom tilpasset rullestolbruker.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

223/12

Tjenesteyter

Haugesund Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Haugesund Travel AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.230

Saken gjelder:

Saken gjelder hjelp på flyplassen til passasjer med rullestol og hotellrom tilpasset rullestolbruker.

Klager anfører at da han bestilte turen, gjorde han oppmerksom på at han hadde elektrisk rullestol, at han måtte bæres ut og inn av flyet og hadde behov for en personløfter som hjelpemiddel. Han bestilte også dobbeltrom tilpasset rullestolbruker. Bestillingen ble bekreftet.

Ved ankomst flyplassen i Haugesund var de spesielle behov ikke registrert i systemet. Etter mange telefonsamtaler ble det ordnet opp i forholdene slik at han kunne reise til Bremen. Ved ankomst hotellet viste det seg at hotellet ikke var tilrettelagt for rullestol. På det rommet de fikk, kunne han verken komme inn på bad eller toalett. De fant etter hvert et rom hvor han med stort besvær og tunge løft fra to assistenter kunne bo, men med alle problemene helt fra flyplassen og det tunge arbeidet for assistentene ble turen lite vellykket.

Han krever hotellkostnadene tilbakebetalt med kr.10.950,-.

Haugesund Travel - Reiseportalen go To - har anført at problemet på flyplassen skyldtes svikt i systemet slik at de som satt med innsjekkingen, ikke fikk opp den rette koden som skulle vise behovet for slik assistanse. Når det gjelder hotellet i Bremen, anføres

det at hotellet hadde bekreftet at de hadde ekstra store rom som skulle være tilpasset rullestolbruk. Det beklages at dette viste seg å ikke stemme, men da klager ikke tok kontakt, fikk turarrangør ikke anledning til å avhjelpe mangelen ved å skaffe annet hotell. Klager hadde 7 overnattinger i Bremen og god tid til å melde fra.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Når det i forbindelse med bestilling av flyreise gjøres oppmerksom på spesielle behov for en bevegelseshemmet passasjer og disse behov ikke oppfylles som bekreftet, foreligger det en mangel ved reisen. I dette tilfelle ble det etter kort tid ordnet opp i forholdene slik at det som skjedde på flyplassen ikke tilsier noe prisavslag eller kompensasjon.

På samme måte foreligger det en mangel ved reisen når det er bestilt og bekreftet hotellrom som skal være tilpasset rullestolbruker og det viser seg ikke å være det. Imidlertid er det en forutsetning for å kunne kreve prisavslag at kunden har gitt turarrangør beskjed om problemet slik at turarrangør får anledning til å avhjelpe mangelen. I dette tilfelle kunne det ha vært gjort ved at det ble skaffet rom på annet hotell. Reklamasjonsnemnda antar at selv om klager hadde gitt slik beskjed, ville han likevel ha måttet tilbringe 1-2 netter på det første hotellet.

Etter en skjønnsmessig vurdering finner nemnda at klager derfor bør gis et prisavslag på kr.2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur 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.