

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise med MS Brilliance of the Seas, 2. - 14. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende handikaptilpasning.

Dato

..

Saksnummer

168/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr.11 635

Saken gjelder:

Cruise med MS Brilliance of the Seas, 2. - 14. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende handikaptilpasning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er lam fra livet og ned. Forut for bestilling av reisen hadde klager og hennes mann flere samtaler med Apollo om hva som var krevet av hjelp og hjelpemidler om bord og i land for at reisen kunne gjennomføres. Det ble påpekt nødvendigheten av at lugaren måtte bli utstyrt med en egnet toalettstol (dusjstol).

Lugaren klager fikk hadde ikke egnet toalettstol da stolen hadde faste armlener.

Stolen mangler drivhjul. Klager måtte følgelig ha hjelp for å benytte denne.

Sengen var ikke egnet for en lam person da den ikke hadde innstillingsmuligheter eller arrangement som kunne hjelpe henne m.h.t. egne bevegelser.

Ekskursjonene på land kunne klager ikke benytte seg av da bussene ikke tok personer i rullestol. Bussene var uten rampe, og sjåførene/guidene avslo å bære klager om bord. Klager oppfatter dette som sterkt diskriminerende.

Reisen ble på ingen måte som avtalt. Den ble i stedet en påkjenning for så vel klager som hennes medreisende. Innbetalt beløp kreves etter dette tilbake.

Klager krever også erstattet utgifter til lønn til medbrakt assistent samt reiseforsikring.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Det medfører alltid en stor utfordring for funksjonshemmede som skal ut å reise, og det er derfor av største viktighet at alle spesialbehov blir nøye presisert slik det dette kan tilrettelegges, alternativt at man ved bestilling får opplyst hva som ikke kan tilbys. Selv om skipet har gode tilpasninger for funksjonshemmede vil det alltid være begrensninger i hvor godt tilrettelagt et skip kan være.

Apollo som turoperatør har ingen faglig kompetanse i å kunne forutsi hva den enkelte krever av spesialtilpasninger, og Apollo er derfor avhengig av at dette blir opplyst i detalj ved bestilling. Rederiet opplyser at slike tilpasninger må bestilles senest 45 dager før seiling. Apollos konsulenter som har vært ansvarlig for denne bestilling opplyser at de fikk beskjed om at klager var lam fra livet og ned og at det var nødvendig med lugar for rullestolbruker med handikaptoalett med toalettstol.

Det ble aldri tatt opp i bestillingen at det var nødvendig med spesialseng.

Hadde Apollo fått forespørsel om dette, ville Apollo ha opplyst at dette ikke var mulig.

Dessverre var det ikke toalettstol installert i lugaren ved innsjekking.

Dette ble ordnet samme dag.

Når det gjelder utfluktene, ble det ikke snakket om utflukter ved bestilling.

Apollo hadde ingen informasjon om at familien ønsket å delta på rederiets utflukter, og kunne derfor heller ikke gjøre noen spesialbestillinger på forhånd.

Ved utfluktene må man som rullestolbruker regne med at rullestolen må felles sammen, og at man blir båret inn og ut av bussen. Det er ikke plass til rullestol inne i selve bussen, og denne blir derfor oppbevart i bagasjerommet.

Bussene som benyttes er vanlige turistbusser, og disse vil variere alt etter hvilket land man er i.

Apollo kan ikke se at det foreligger mangler fra Apollos eller rederiets side i forhold til hva som ble oppgitt og bestilt på forhånd og hva som ble levert.

Kravet om full refusjon av reisens pris samt utgifter til assistent og reiseforsikring avvises derfor.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Partene er i dette tilfellet uenige om hva som var avtalt / forutsatt ved inngåelsen av avtalen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Apollo forut for bestillingen var klar over at klager var lam fra livet og ned og benyttet rullestol. Det var aktuelt med en lugar tilpasset rullestolbrukere.

Nemnda legger videre til grunn at det ble avklart at klager trengte toalettstol, men at det ikke ble opplyst om eller etterspurt noen nærmere detaljer om denne.

Nemnda legger videre til grunn at det ikke ble stilt krav om spesiell seng, eller gitt noen opplysninger om sengen i lugaren. Nemnda legger endelig til grunn at det ikke ble stilt spørsmål om eller diskutert utflukter før bestilling av reisen.

Handikappedes behov for hjelpemidler og assistanse vil naturlig nok variere sterkt avhengig av type handikapp m.v. Etter nemndas vurdering er det den handikappede selv som kjenner best sine behov og som er den som i første rekke må opplyse om disse / avklare individuelle krav i forbindelse med kjøp av en pakkereise fra en vanlig turarrangør. Etter nemndas vurdering kan man i utgangspunktet ikke forvente at en vanlig turarrangør skal kunne vite at en person som er lam fra livet og ned må ha en seng som kan stilles inn eller som har arrangement som kan hjelpe en mht bevegelser. Man kan etter nemndas vurdering heller ikke forvente at en turarrangør vet at en toalettstol skal være uten armlener eller at den må ha drivhjul.

For alt nemnda vet, kan det også her være individuelle ønsker og behov.

Den handikappede må derfor presisere konkrete behov samt stille de relevante spørsmål. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynlig at det ble gjort i dette tilfellet.

Det var ikke på forhånd avtalt noe om utflukter. Utfluktene er således ikke å regne som en del av pakkereisen, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2 fjerde ledd.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager i det vesenlige har fått reise i henhold til det avtalte og finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.