

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse problemer ved bruk av rullestol.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

335/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 21.526,-

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse problemer ved bruk av rullestol.

Klager anfører at han ved ankomst Flesland fikk beskjed om at han måtte bruke flyselskapets rullestol og at hans egen stol ville bli sendt som bagasje.

Ved ankomst Rhodos ble han kjørt inn til terminalbygget og fikk beskjed om å gå ut av stolen. Han måtte kripe bort til transportbåndet. Han fikk da sår på knærne, influensa og maveproblemer og kunne derfor ikke bade de første dagene.

På hjemreisen fikk han beholde sin egen stol, men fikk ikke slippe inn først på flyet.

På hotellet burde det ha vært en rampe fra bassengområdet og opp da han ikke klarte å komme inn på hotellet uten at kona løftet stolen over kanten.

Apollo hadde på telefon bekreftet at rullestol kunne brukes på hotellområdet.

Klager krever økonomisk kompensasjon.

Apollo har anført at kunden, som hadde bestilt reisen på nettet, ikke hadde bestilt assistanse verken på Flesland eller på Rhodos.

Det var heller ikke bestilt handikaptilpasset rom eller gitt opplysninger om handikap. Apollo har videre vist til detaljert informasjon på sine nettsider spesielt om funksjonshemmede. Der fremgår det at det ved bestillingen må gis opplysning om alle former for funksjonshemming,

også om vedkommende helt eller delvis klarer seg selv og eventuelt har med seg ledsager. Det er videre opplyst at ingen av Apollos hoteller oppfyller kravene som stilles av Norges Handikapforbund, selv om de kan ha tilpassinger som er godkjent lokalt. Det er ikke plass til rullestol på transferbussen. Egen transport må derfor bestilles.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1 - Avtalen omfatter det som fremkommer i bestilling og bekreftelse, og også det som er opplyst i kataloger, på nettsider og lignende.

Avvik fra det avtalte kan gi grunnlag for prisavslag.

I henhold til EU-forordning 1107/2006 om handikappede og bevegelseshemmede personers rettigheter når de reiser med fly, plikter lufthavnen å yte assistanse til personer som trenger hjelp av forskjellige grunner. I utgangspunktet plikter den reisende å underrette reisearrangøren om sitt behov for assistanse senest 48 timer før flygingens angitte avgangstid. Selv om reisearrangør/lufthavn ikke er gitt beskjed på forhånd, vil den reisende ha krav på assistanse i den grad det er nødvendig for å gjennomføre flygingen. Dersom den reisende ikke har underrettet reisearrangør om sitt behov for assistanse i henhold til 48 timers regelen, må han imidlertid være forberedt på at lufthavnen kan trenge tid for å tilrettelegge assistansen.

I dette tilfellet fremgår det ikke av billetten at klager har opplyst om sitt behov for assistanse på flyplassen. Det er heller ikke opplyst noe i bestillingen om behov for handikaptilpasset hotell/ hotellrom. Videre konstateres det at partene er uenige om hvorvidt klager har vært i telefonisk kontakt med arrangør vedrørende sitt behov for assistanse på flyplassen. Etter nemndas syn kan dette skyldes en misforståelse partene imellom. Tvilen må i slike tilfeller gå utover den part som hevder at en slik opplysning er gitt, dvs. klageren i dette tilfellet. Nemnda har etter dette lagt til grunn at klager ikke har gitt opplysning om sitt behov for assistanse på flyreisen og tilpasset hotell/hotellrom.

Nemnda finner situasjonen rundt hendelsen på flyplassen på Rhodos uklar.

Apollo skriver i sitt tilsvar til klager at de burde ha blitt kontaktet og at andre og mer egnede løsninger for transport frem til rullebåndet burde ha blitt forsøkt.

Det er også klaget på sen ombordstigning på hjemreisen.

Til dette har Apollo anført at klager burde ha tatt kontakt med personalet før ombordstigning og at dette ville ha blitt tatt hensyn til.

Klager har ikke kommentert dette. Nemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at det ikke kan konstateres brudd på EU forordning 1107/2006.

Nemnda kan heller ikke se at forholdene på hotellet utgjør noen mangel i lovens forstand. Klager hadde bestilt «Junior Suite med egen pool» og det fikk han.

Det er ikke opplyst at den avvek fra det som var opplyst ved bestillingen.

Apollo hadde ellers gitt utførlige opplysninger om forholdsregler og begrensninger for reisende med funksjonshemming på sine nettsider.

Nemnda kan ikke se at forholdene på hotellet avviker fra det som var avtalt eller forutsatt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Ellen Pytte, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.