

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotell som ikke var tilrettelagt for rullestolbruker, Tenerife.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

49/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 13

Reisens pris: 134.520,-

Tidsrom: 091212 - 301212

Saken gjelder:

Saken gjelder hotell som ikke var tilrettelagt for rullestolbruker, Tenerife.

Klager anfører at hun i januar 2012 kontaktet Ving om hotellanlegget La Pinta med tanke på en reise i desember. Hun fikk bekreftet skriftlig at leilighet i 3.etg var tilpasset rullestolbrukere. Hun hadde oppgitt målene på rullestolen for å være sikker på at hun kunne komme inn på toalettet og rundt ellers. De var 13 familiemedlemmer som reiste sammen for å feire julen og hennes 70-års dag. De skulle ha 4 leiligheter som de ønsket at skulle være ved siden av hverandre. Slik ble det ikke.

Det som ellers møtte dem var stupbratte ramper for å komme til resepsjonen og bratte ramper ned til heisen. I selve leiligheten var døra til toalettet og til kjøkkenet 20-25 cm for smal for rullestolen, og heller ikke kunne hun komme frem til døra til altanen.

Hotellet opplyste at alle leiligheter var like slik at intet kunne ble gjort.

Etter mange timers venting og telefoner fikk de midlertidig 2 rom på Sunwing for 1 uke. Deretter måtte de flytte tilbake til La Pinta, hvor de nå fikk rom i 3.etg.

Heller ikke der kunne hun komme inn på kjøkkenet, mens det så vidt var mulig å komme inn på toalettet.

Det ble også skaffet en smalere rullestol, men den var så smal at hun ikke kunne sitte i den. Opplevelsen ble en belastning for hele familien, som skulle ha julefeiring og feiring av hennes 70-års dag sammen.

Ving har opplyst at La Pinta ikke er tilrettelagt for rullestolbrukere på grunn av nivåforskjeller og trapper innenfor området. Det er trapper også til stranden og alle leiligheter har nivåforskjeller. Også leilighetene i 3.etg som kan brukes av rullestolbrukere på grunn av brede dører, har nivåforskjeller. På grunn av klagers ulemper under oppholdet har Ving refundert hele reisens grunnpris.

Nemnda bemerker:

I dette tilfelle var det bestilt leilighet som var skriftlig bekreftet å være tilpasset rullestolbruker. Klager hadde også oppgitt målene på sin rullestol for å være sikker på å få leilighet hun kunne bruke.

Det fikk hun ikke, og det foreligger derfor en alvorlig mangel i forhold til avtale og forutsetninger, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangelen førte til store belastninger både for klager selv og - må det antas - for andre familiemedlemmer slik som nærmere beskrevet av klager. Nemnda finner det derfor riktig og rimelig at hele reisens grunnpris har blitt refundert klager.

Etter pakkereiseloven § 6-1 kan kunden også tilkjennes erstatning for ikke-økonomisk tap dersom mangelen har påført kunden «vesentlig ulempe».

Nemnda finner at klager her har blitt påført slik vesentlig ulempe og at hun bør få en kompensasjon på ytterligere kr.5.000,-.

Det fremgår av korrespondansen at det har vært en viss uenighet om hva reisens grunnpris er. De fremlagte dokumenter gir ikke noe klart svar på dette, men nemnda forutsetter at partene avklarer dette uten ytterligere problemer.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.5.000,- i tillegg til refusjon av reisens grunnpris som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.