

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, 23. - 30. juni 2010. Krav om refusjon av reisens pris som følge av ødelagt rullestol.

Dato

..

Saksnummer

254/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 11.620

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 23. - 30. juni 2010. Krav om refusjon av reisens pris som følge av ødelagt rullestol.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er avhengig av rullestol. Rullestolen er spesielt tilpasset klager, og klager er totalt avhengig av den for å fungere i hverdagen. Hun har veldig nedsatt funksjon i armene og må trilles rundt av andre. Denne lille friheten klager har er at hun kan komme seg fremover innendørs på helt flatt gulv.

Family apart i Marmaris hadde helt grei standard, og det stod at de hadde heis.

Siden klager veier 50 kilo, har en veldig liten og lett manuell rullestol, og tilpasser seg lett miljøet rundt seg og reiser en hel del, tenkte hun at det var i orden.

Klager ringte Detur dagen etter at hun bestilte turen for å gi beskjed om at hun sitter i rullestol og trengte hjelp både ved på- og avstigning på flyet.

På Værnes flyplass viste det seg at flyselskapet ikke hadde fått med seg at det skulle være med en person i rullestol. Klager måtte vente til slutt, noe hun syntes var forferdelig.

Fremme på Dalaman flyplass viste det seg at rullestolen var blitt skadet under transporten. Det ene hjulet var ødelagt. Flyselskapet var lite villig til å hjelpe klager. Etter mye diskusjon fikk klager til slutt hjelp av noen karer som jobbet på flyplassen. De fikk reparert hjulet midlertidig.

Ved ankomst hotellet ble Detur informert. De viste liten forståelse for problemet.

Det viste seg videre at det var tre store trappetrinn opp til heisen. Det burde det vært opplyst om på nettsidene. Klager fikk omsider hjelp av hotellansatte til å komme seg frem til heisen. Heisen viste seg å være bitte liten.

Neste dag fikk klagerne bytte rom til et nede i første etasje. Klager fikk videre til slutt et hjul som kunne benyttes. Det var for stort og passet ikke helt. Hjulet tok hele tiden borti bremsen, så rullestolen gikk skjevt og den var tung å trille. Klager kom seg ikke fremover av egen maskin, men hovedpoenget var at hun kunne sitte i sin egen stol, klare hverdagslige ting, komme seg til stranden og sitte til bords på restaurantene, uten å få trykksår eller plages for mye med spasmer.

Den første dagen ble helt ødelagt, men resten av ferien gikk greit.

Rullestolen var tung å kjøre, og klager kunne ikke gå langt fra hotellet.

Inne på hotellet måtte klager også ha hjelp opp trappene av de hotellansatte på grunn av det trege hjulet. I tillegg måtte klager betale 90 lire for lån av hjulet.

Klager krever pengene tilbake for turen både for seg selv, sin mor og søster som også jobber for klager som assistenter.

Det vises forøvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Det er veldig beklagelig at en så viktig del som en rullestol blir ødelagt under flytransporten til Marmaris.

Dette var en helt uvanlig situasjon både for flyplasspersonalet og Deturs representanter på destinasjonen. Slik Detur har fått forståelsen av, er det mange forskjellige typer rullestoler uten at det er en felles standard for hjulfestet.

Det er derfor vanskelig å kunne gi avhjelp uten å bytte stol.

Detur har forståelse for at en del av ferien ble ødelagt. Detur har derfor kompensert 1/7 av reisen, samt dekket kostnadene klagerne hadde med å leie en annen rullestol. Samlet kompensasjon utgjør 2.296 kroner.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk innkvartering i henhold til det avtalte. Klagerne hadde bestilt ordinære rom på et ordinært hotell. Det fikk de. Hotellet hadde heis. Klagerne var ikke lovet noen spesiell størrelse på heisen eller at det skulle være trappefri adkomst frem til heisen.

Det var en mangel ved reisen at Detur/flyselskapet hadde uteglemt klager ved utreisen. Det var videre en mangel at klagers rullestol ble ødelagt under transporten.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Mangler kan videre gi rett til erstatning av utgifter samt erstatning for tort og sveie etter pakkereiseloven § 6-4.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved bytte av hjul dagen etter ankomst.

Nemnda er enig med partene i at denne avhjelpen ikke var fullt ut tilfredsstillende. Avhjelpen ble foretatt samme dag som Detur ble kjent med problemet.

Sett hen til at det var et relativt vanskelig problem å løse, er nemnda av den oppfatning at avhjelpen ble foretatt «innen rimelig tid».

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Detur kan lastes for manglende vilje eller evne til oppfølging av problemet.

Nemnda er av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet som følge av mangelen. Klager har rett til et forholdsmessig prisavslag samt rett til dekning av sine utgifter. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for prisavslag / erstatning ut over det Detur har utbetalt. Nemnda bemerker dog at dersom klager senere har hatt utgifter til reparasjon av rullestolen, så plikter Detur å erstatte utgifter til dette mot fremleggelse av original kvittering.

Nemnda finner etter dette 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.