

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Cala Milor, hotell Hipocampo Palace, hotell, 12.
- 19. juni 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinket rullestol.

Dato

..

Saksnummer

128/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 17.586

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Cala Milor, hotell Hipocampo Palace, hotell, 12. - 19. juni 2010. Krav om kompensasjon grunnet forsinket rullestol.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bruker rullestol og trenger den til all form for forflytning.

Han har en liten og lett rullestol som han bruker til daglig og ellers på ferie.

Da klager kom frem til Mallorca, fikk han ikke rullestolen før etter to dager.

I mellomtiden fikk han låne en på flyplassen.

Denne var mye større, tyngre og vanskelig å bruke på egenhånd.

Under reis fikk klager forskjellige forklaringer og beskjeder.

Star Tour var ikke særlig hjelpsomme. Det ble to dager med stress, usikkerhet og overhode ingen ferie-følelse.

Klager forventer at Star Tour tilbyr erstatning og dekket tap av to døgn på hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at rullestolen først kom frem etter to dager.

Star Tour beklager videre at den rullestolen klager fikk utdelt på flyplassen ikke var like komfortabel og lett å bruke som den han hadde med seg.

Dersom klager hadde hatt et økonomisk tap i denne forbindelse, hadde Star Tour refundert dette. I henhold til luftfartsloven § 10-20 har kunden rett til erstatning av økonomisk tap. Ikke-økonomisk tap dekkes ikke.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Etter nemndas vurdering må det anses som forutsatt i avtalen mellom partene at bagasjen kommer frem til reisemålet samtidig med kunden. I tråd med nyere nemndspraksis anses således forsinket bagasje som en mangel ved reisen.

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

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren jf pakkereiseloven § 6-4. Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Klager har redegjort for problemene han hadde som følge av at rullestolen kom forsinket frem. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn og er av den oppfatning at forsinkelsen påførte ham en vesentlig ulempe.

Nemnda er av den oppfatning at saken gir grunnlag for en kompensasjon for ulempen klager/klagers reisefølge ble påført.

Kompensasjonen anbefales satt til kr 2.500

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr 2.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.