

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av halve reisens pris grunnet problemer ved leie av paragolfer.

### Dato

25.05.2020

### Saksnummer

2020-00932

### Tjenesteytere

Helsereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Hotel Mar y Sol, Tenerife, i perioden 14.01.2020 - 11.02.2020. Totalpris 61 578 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reiselederservice
- Ønskemål
- Annet

Klager valgte Mar y Sol via Helsereiser fordi de kunne leie paragolfer der. Den ble etterspurt i august 2019 og ble bestilt i november 2019, men var ikke operativ før etter 18 dagers opphold på Tenerife. Golfmuligheten var den eneste årsaken til at klager reiste. Klager ville aldri ha reist dersom de var i tvil om at dette hjelpemiddelet sto klart til klagers disposisjon.

Klager anfører at hotellet viser fram golf på sine hjemmesider, på lik linje med bassengheisen og rullestoltrimmen. Klager stiller spørsmål ved hvorfor hun skulle ha mistanke om at golf ikke er et av de ordinære tilbudene hotellet hadde. Klager er fullt klar over at Helsereiser ikke har tatt seg betalt for leien, men klager mener at det er Helsereisers oppgave å rydde opp i dette i og med at de er Mar Y Sol sin "agent" i Norge. Klager anfører at de har bestilt en vare de ikke har fått. Selv om de ikke har betalt leie utover de få dagene de fikk brukt paragolferen, har klager betalt en stor sum for reise som ikke ble som planlagt. Helsereiser bør etter klagers mening sørge for at hotellet gir de en erstatning. Klager viser til e-post av 10.08.2019 hvor det fremgår at de de var tidlige ute med å gi beskjed om at golf var aktuelt fra klagers side.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken dreier seg om en paragolfer (hjelpemiddel for å spille golf) som ikke kunne benyttes under deler av klagers opphold.

Helsereiser mener at leie av paragolferen ikke er en del av pakkereiseavtalen gjort med Helsereiser. Avtaledokumentet Helsereiser har med sine kunder er ordrebekreftelse og faktura. Der står det oppført samtlige tjenester som inngår i pakkereisen, og der er hverken golf eller leie av golfutstyr nevnt.

Helsereiser har heller ikke på noen måte tatt seg betalt for eller fått provisjoner for å hjelpe klager med å leie dette utstyret. Kontrakt og betaling for leie av paragolferen er foretatt mellom klager og utleier, uten assistanse eller innblanding fra Helsereiser.

Siden Helsereiser hverken leier ut eller formidler leie av slikt utstyr, tok klager selv kontakt med senteret for å få hjelp, og det var først etter henvendelse fra klager om at hun ikke fikk svar, at Helsereisers konsulent ønsket å hjelpe til med kommunikasjonen.

Klager kaller reisen for en golfreise, men Helsereiser har aldri markedsført golf som en mulig aktivitet hverken på hjemmeside eller i annet markedsmateriell.

Klager hevder at Helsereiser burde forstått at reisen kun var aktuell dersom golfutstyret kunne skaffes. I Helsereisers bestillingsskjema på deres hjemmesider, ba Helsereiser klager om å fylle inn opplysninger som var relevante for reisen. I det innsendte skjemaet stod det imidlertid ikke noe om at det var golfreise de ønsket, eller at reisen betinget at golfhjelpemidler kunne skaffes. Det kom først frem senere at slikt utstyr var ønskelig, men aldri at det var et ufravikelig krav for bestilling.

Helsereiser kan ikke se at klager har rett til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om refusjon av reisens kostnader begrunnet i at klager ikke fikk tilgang på paragolfer først etter 18 dager inn i ferien. I henhold til avtalen mellom

partene vurderer nemnda at leie av paragolfer ikke er en del av avtalen mellom klager og tjenesteyter. Selv om klager har fremlagt en tekstmelding fra august 2019 og i den gitt uttrykk for at de ønsket å spille golf, kan ikke nemnda se at dette likevel er noe tjenesteyter har forpliktet seg til å levere. Leie av paragolfer er gjort direkte med hotellet og mulighet til å spille golf fremkommer muligens av hotellets hjemmeside, men er ikke en fasilitet som tjenesteyter verken har markedsført eller solgt. Basert på dette utgjør forholdet ikke et avvik fra avtalen mellom partene og gir derved heller ikke grunnlag for prisavslag. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)