

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet manglende hjelp fra reisearrangøren.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-01185

Tjenesteytere

Helsereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med opphold for to personer ved Reuma-Sol Senter, Alicante, i perioden 03.08.2016 – 17.08.2016. Totalpris kr. 20.850.

Klagers medreisende var ikke med som ledsager. De to var kusiner og skulle ha ferie sammen.

Klager bestilte en tur som var tilrettelagt for klager med de plagene de hadde, kusinen med reumatisme og klager med et amputert venstre ben og kols.

Klager tok kontakt med Helsereiser AS og fortalt om problemene. De fikk til svar at dette ikke var noe problem. Klager ville bli tatt imot av personale fra Reuma-Sol, som skulle ta hånd om bagasjen på flyplassen og hjelpe klager med rullestol, da det var langt å gå på flyplassen og ut til bilen.

Ved ankomst Alicante flyplass var det ingen som møtte klager som lovet. De måtte selv ta hånd om bagasjen og stå ute og vente på en buss. Klager hadde ingen steder å sette seg ned for å ta av protesen. Det tok ca. 4 timer fra de landet til de kom fram til Reuma-Sol. Dette endte med et stort og stygt sår på det amputerte benet. For klager ble dette en stor risiko på grunn av dårlig blodsirkulasjon og hun måtte tilbringe ferien i rullestolen.

Klager forstår at Helsereiser ikke har noe ansvar for det som håndteres av AVINOR, men de må selv ha et ansvar for å følge opp det de selv ga klager av opplysninger om før reisen. Det var derfor klager heller ikke kunne tro at e-posten ang. Marianne Tours gjaldt for klager. Hadde de vært klar over dette, så hadde de aldri bestilt noen reise med Helsereiser.

Klager trengte hjelp på reisen og ble lovet det. Det at de fikk tilsendt en e-post om dette bare noen dager før avreise synes klager er merkelig. Hadde de forstått at dette gjaldt deres reise, så hadde de avbestilt med en gang.

Klager reiste ikke på ferie til Reuma-Sol for å sitte i rullestol i 14 dager. Klager var ikke avhengig av å sitte i rullestol hele dagen, hun trengte den kun for avlasting når hun måtte ta av protesen for ikke å få sår. Nå måtte klager oppholde seg i rullestolen hele tiden. Legen på stedet sa at hun ikke under noen omstendighet måtte ta på seg protesen, da det kunne gå forferdelig galt.

Sykepleier skrev i sin epikrise at dersom klagers kusine ikke hadde vært der sammen med klager, hadde hun vært avhengig av tilsyn flere ganger pr. dag. Hun kunne ikke klare seg alene. Kusinen ble klagers hjelper, men det var ikke det som var meningen da de bestilte reisen. Ferien ble et mareritt.

Heller ikke ved avreisen fra Reuma-Sol var det noen hjelp å få.

Det faktum at Norsk Revmatikerforbund driver stedet, er ikke ensbetydende med at det er godt tilrettelagt for funksjonshemmede.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Assistanse med rullestoler etc. håndteres av AVINOR på Gardermoen, og av tilsvarende flyplassmyndighet i Alicante. Helsereiser og andre reisearrangører har dessverre liten innflytelse på denne assistansen. Det er ikke tillatt for uautorisert personell å komme inn bak sikkerhetskontroll og tollsperrer. Det ble gitt beskjed til flyselskap at klager hadde behov for assistanse

Helsereiser anfører at de blant dokumentene som klager har sendt Pakkereisenemnda, ser de et gammelt informasjonsskriv om transfer. Skrivet er fra 2009, og informasjonen om at Reuma-Sol har egen transferbuss på spesifiserte dager gjelder ikke lenger.

Helsereiser beklager på det sterkeste om dette ble sendt med til klager. Det var ukjent for Helsereiser. Heldigvis ble klager orientert på e-post før avreise om at transporten til Reuma-Sol likevel ikke ble besørget av senteret selv, men av busselskapet Marianne Tours. I det gamle informasjonsskrivet som klager fikk, fremgår det at det ikke er hjelp til bagasjen når transferen besørges av Marianne Tours, og at noe ventetid må påregnes.

Klager skriver at hun trodde denne e-posten ikke gjaldt henne, noe Helsereiser finner vanskelig å forstå. E-posten var adressert til henne med referanse til gjeldende reise, og den ble sendt fra reisekonsulenten som tok hånd om klagers bestilling. Klager fikk altså korrekt informasjon om transferen, til tross for glippen med at det kan se ut som om hun fikk tilsendt et utdatert informasjonsskriv.

Klager skriver at det tok ca. fire timer fra flyet landet til hun var på Reuma-Sol. Helsereiser forstår at det kan virke lenge, men tatt i betraktning at man skal ut av flyet, vente på bagasje, gå gjennom tollen, vente på buss osv., så er ikke fire timer unormalt mye når reisemålet ligger 70 km fra flyplassen.

Klager sa klart ifra under oppholdet at hun ikke ønsket en slik returtransfer, selv om det var dette som var inkludert i pakkereisen. På grunn av omstendighetene imøtekom Helsereiser kravet hennes, og arrangerte i stedet en privat transfer for henne og hennes ledsager uten ekstra kostnader.

Helsereiser kan ikke se å ha gitt klager lovnader om rullestol under oppholdet. Slik de skriver i sitt svarbrev til henne, har Reuma-Sol satt bort utleie av rullestoler og andre hjelpemidler til et eksternt profesjonelt utleieselskap. Henvendelser om leie gjøres til resepsjonen på Reuma-Sol, slik Helsereiser opplyser om i informasjonsskrivet som klager henviser til. Fra tidligere år står det riktignok noen eldre stoler igjen på senteret som gjestene kan bruke gratis. Disse er imidlertid ikke så fine og moderne som de eksterne stolene som koster penger å benytte. Etter klagers henvendelse, har Helsereiser anmodet Reuma-Sol om å fjerne disse stolene, til tross for at mange har satt pris på disse som en gratis ekstraservice.

Helsereiser anfører at senteret eies og drives av Norsk Revmatikerforbund, og har i 15 år tatt imot gjester med gangbesvær og andre funksjonsnedsettelse. Reuma-Sol er et helsesenter, og ville nok ikke kunnet fungere om stedet ikke var godt tilrettelagt for denne gruppe gjester.

Det vises for øvrig til brev fra Helsereiser.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren fikk et sår under en benprotese fordi hun ikke fikk den assistansen hun var lovet på flyplassen i Alicante. I stedet for at hun fikk rullestolassistanse, måtte hun gå til bagasjeutleveringen samt håndtere sin bagasje selv. Turen til Reuma-Sol tok ifølge klageren ca. fire timer etter landing. Såret medførte at hun ikke kunne bruke benprotesen under et 14-dagers opphold. I tillegg var hun avhengig av daglig hjelp og sårskift.

Nemnda finner at klageren ikke har fått det hun bestilte. At arrangøren lover assistanse og sender ut foreldede brosjyrer må være deres ansvar. Det er slik informasjon som i de fleste tilfelle avgjør om en reise skal bestilles eller ikke, spesielt gjelder dette for personer som er avhengig av et tilrettelagt opphold. Arrangørens henvisning til en mail med endrede opplysninger som ble mottatt noen få dager før avreise endrer ikke nemndas syn. Det er reisen slik den fremkom på bestillingstidspunktet avtalen gjelder.

Når arrangøren har lovet assistanse på flyplassen, kan man ikke unnlate å gi dette ved å henvise til at assistansen som i dette tilfellet ikke ble gitt, skulle ha foregått på en del av flyplassen arrangørens representant ikke hadde adgang til. Nemnda vil anta et reumatikersenter har hyppige ankomster av personer med bevegellesproblemer som trenger assistanse.

Spørsmålet for nemnda blir hvilken erstatning klageren bør få, hensett til at hun ikke fikk det det var inngått avtale om. For klageren fikk det svært alvorlige konsekvenser. Nemndas flertall, lederen og reiselivsrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren bør få erstattet 60% av reisens pris. Det legges til grunn at klageren også har meldt saken til sitt forsikringsselskap.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, finner at saken fikk så alvorlige konsekvenser samt at arrangøren er så mye å bebreide at avslaget bør settes til 80% av reisens pris.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet 60 % av reisens pris, avrundet til kr. 12.500.

Vedtaket er truffet i samsvar med flertallets syn

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)