

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder problemer med rullestol, DFDS.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

201/13P

### Tjenesteyter

Bennett Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Bennett Ferie**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 3.126,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder problemer med rullestol, DFDS.

Klageren opplyser at da hun bestilte reisen, oppga hun andre mål på rullestolen enn det var på den hun hadde med da hun reiste. Hun fikk ikke opplyst at det var maksimumsmål. Lugaren var mer enn stor nok, men båten var ikke egnet for rullestolbrukere da heisene var altfor små. Hun og hennes assistent måtte bruke en kodet vareheis og måtte ha assistanse av sikkerhetspersonell hver gang de skulle bruke heis. Hun krever kr.1.500,- i prisavslag.

Bennett Ferie har anført at de målene som ble oppgitt på rullestolen var for små. Hadde riktige mål blitt oppgitt, hadde de kontaktet DFDS og spurt om stolen kunne brukes. Både Bennett og DFDS har hatt mange kunder med rullestol uten problemer. DFDS har forøvrig gitt kompensasjon i form av 2 middager per person og en lugar som var dyrere enn bestilt.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Hvis det ved bestilling av en reise blir opplyst at den reisende bruker rullestol, er det i utgangspunktet en mangel hvis rom/leilighet/lugar etc. ikke kan brukes med rullestol. I dette

tilfelle oppga kunden målene på sin rullestol, men hadde en annen og større rullestol med seg på reisen. Lugaren i seg selv var stor nok også til denne stolen, men båtens vanlige personheiser kunne ikke brukes.

Nemnda legger til grunn at dersom riktige mål hadde vært oppgitt ved bestillingen, ville reisebyrået fått anledning til å undersøke med rederiet om stolen kunne brukes. Det fikk de nå ikke gjort. Etter nemndas syn foreligger det da ingen mangel ved reisen i forhold til det avtalte.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur 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.*