

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet manglende fysioterapi, oppfølging og stengt basseng.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00604

Tjenesteytere

Helsereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer for et 4 ukers opphold på Valle Marina, Gran Canaria i perioden 07.11.2021 - 05.12.2021. Totalpris 32 780 kroner.

Klager skriver at formålet med helsereisen som de bestilte 17.09.2021 var trening, fysioterapi og oppfølging. Klager fikk kun en avtale med fysioterapeut 1 time i 6 dager fra fredag 19.11.2021 til og med fredag 26.11.2021 fordi de ikke hadde forhåndsbestilt fysioterapi, noe de ikke var klar over at de måtte, og fordi bassenget ble tømt for vann fra lørdag 27.11.2021 fram til klagers hjemreise 05.12.2021. Klager ble ikke tilbudt noen form for treningsaktiviteter etter dette.

Klager anfører at all fysioterapi i vann er basert på å benytte det spesielle 34-graders bassenget som fysioterapi bedriften Gran Fysio leiet i nabobygget til Valle Marina. Der fantes det også gymsal og rom med treningsapparater. Avtalen mellom Valle Marina og Gran Fysio var sagt opp fra lørdag 27.11.2021.

I ettertid har Helsereiser vist til sine hjemmesider vedrørende bestilling av fysioterapeut. Klager skriver at de sammen med pristilbudet som de mottok per e-post fikk 10 sider med skrytetekst og fargefoto av Valle Marina og omliggende natur. Klager viser til side 9 hvor følgende fremgår: "Gran Fysio Terapisenter leier lokaler på området og er tilgjengelig for den som ønsker å bestille behandling i varmtvannsbasseng og individuelt tilrettelagt treningsprogram». Dette var årsaken til at de valgte Valle Marina. Klager viser til at det verken i tilbudet eller på nevnte side 9 står noe om forhåndsbestilling. Da klager ankom Valle Marina den 16.11 fikk de beskjed om at treningshjelp ikke kunne ytes før om 2-3 uker.

I siste del av sitt svarbrev skriver Helsereiser AS: «Hadde dere kontaktet oss ville vi ordnet det for dere og henvist til annen fysioterapi.» Klager stiller spørsmål i forhold til om

Helsereiser mener de skulle klaget til Helsereiser i Oslo eller på Valle Marina. Klager skriver at de klaget til resepsjonen på Valle Marina opptil flere ganger og fikk til svar at de hadde rapportert om problemene til Oslo, uten å få noen skikkelig tilbakemelding.

Klager anfører at de ikke reiste til Valle Marina for å ha ferie, men i håp om at det skulle hjelpe på klagers helsesituasjon. Etter manglende trening i 3 uker var klagers helsetilstand dårligere da de kom hjem enn før de reiste.

Klager mener tilbudet Helsereiser om refusjon av 3 000 kroner er for dårlig i forhold til 32 780 kroner som de betalte for reisen uten å få det de hadde blitt forespeilet før avreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det Norske Helsesenter SA, Valle Marina, eies av Norges Astma og allergiforbund, som igjen eier drøye 29% av aksjene i Helsereiser AS. Helsereiser har i alle år hatt et godt og nært samarbeide med Valle Marina, og deres ansatte er godt kjent med hotellet så vel som helseavdelingen.

Helseavdelingen består av utendørs oppvarmet basseng for trening, ergometersykler og andre treningsapparater under tak ved bassenget til fri bruk, samt innendørs treningssal til bruk for gjester som har bestilt individuell fysioterapi. Ifølge hotellets direktør og medarbeiderne i resepsjonen på hotellanlegget har de ikke mottatt henvendelser fra klager vedrørende mangler ved helsetilbudet.

Gran Fysio har de senere år driftet helseavdelingen på Valle Marina. Valle Marina ønsket selv å overta driften av helseavdelingen, og sa opp avtalen med Gran Fysio som skulle drifte helseavdelingen til og med 30.11.2021, mens Valle Marina startet sin egen drift 01.12.2021. Helsereiser har ikke gått ut med informasjon om endring av driften, da gjester som forhåndsbestilte behandling/aktiviteter fikk beskjed om dette ved bestilling av trening og behandling. Helseavdelingen har hovedsakelig de samme ansatte og samme tilbud som tidligere.

Klager bestilte reisen via Helsereisers hjemmesider. Under Valle Marina er det uthevet at det er viktig å forhåndsbestille trening og behandling. Følgende fremgår: «Helse: Alle som ønsker fysikalsk behandling, trening og varmtvannsbasseng må bestille dette før avreise direkte på Valle Marina Helsesenter.»

Helsereiser AS skriver at de alltid henviser til direkte bestilling av behandling og trening på sine samarbeidende helsesentre. Dette grunnet personvernlovgivning om helseopplysninger og for å sikre at gjestene får den behandlingen de ønsker. I tillegg har det under pandemi perioden stått følgende tekst under Valle Marina på Helsereisers nettsider: «Lokale smitteverns regler kan inntreffe i løpet av oppholdet slik at tilgang og åpningstid for fasilitetene kan begrenses.»

Klager henviser til side 9 i vedlegget fra Valle Marina sine hjemmesider. Der fremgår det også e-postadresse og telefon nummer for forhåndsbestilling av trening og fysikalsk behandling. Helsereiser skriver at de aldri har sagt at trening/fysioterapi kan bestilles etter ankomst til reisemålet. Dette må alltid forhåndsbestilles hos helseavdelingen, for å sikre at man får den trening/behandling man ønsker.

Det er korrekt at varmtvanns bassenget ble tappet for vann lørdag 27 november 2021. Dette var ikke meldt i forkant da det var lekkasje i bassenget, som trengte reparasjon. Så vidt Helsereiser vet kunne man fortsatt benytte treningsapparatene utendørs, selv om treningsbassenget var ute av drift. Hotellet har også et større utendørsbasseng, som er oppvarmet til cirka. 25 grader og dette var tilgjengelig hele perioden klager bodde på Valle Marina.

Helsereiser anfører at de ikke ble kontaktet av klager i forbindelse med ønsker og behov for trening/fysioterapi, verken før avreise, eller i løpet av oppholdet og de var ikke kjent med klagers behov. Helsereiser har derfor ikke hatt mulighet til å tilby trening eller behandling på alternativt sted. Gjester som ikke har fått tilgang til trening/fysioterapi på Valle Marina, har Helsereiser henvist til leilighetskomplekset Anfi Del Mar som kun ligger fem minutters gange fra Valle Marina.

Helsereiser har som kompensasjon for at klager ikke fikk den trening/ behandling klager ønsket og de har derfor tilbudt klager 3 000 kroner i kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer for et 4 ukers opphold på Valle Marina, Gran Canaria i perioden 07.11.2021 - 05.12.2021. Totalpris 32 780 kroner.

Klagen omhandler at reisen ikke innfridde med hensyn til trening, fysioterapi, oppfølging og basseng. Klager fikk kun en avtale med fysioterapeut 1 time i ferien fordi de ikke hadde forhåndsbestilt fysioterapi. I tillegg ble varmtvannsbassenget tømt for vann fra lørdag 27.11.2021.

Klager bestilte reisen via Helsereisers hjemmesider. Det følger av informasjon på hjemmesiden «Helse: Alle som ønsker fysikalsk behandling, trening og varmtvannsbasseng må bestille dette før avreise direkte på Valle Marina Helsesenter.» Det fremgår av tjenesteyters svar at det særlig pga. pandemien var nødvendig å forhåndsbestille tilbud på hotellet. Nemnda mener at denne opplysningen kunne vært presisert tydeligere i forbindelse med bestillingen fra tjenesteyter.

Det er uomtvistet at varmtvannsbassenget ble tappet for vann lørdag 27. november 2021. Dette var ikke meldt i forkant da det var lekkasje i bassenget som trengte

reparasjon. Det fremgår av tjenesteyters svar at klager fortsatt kunne benytte treningsapparatene utendørs, selv om treningsbassenget var ute av drift. Hotellet har også et større utendørsbasseng, som er oppvarmet til cirka. 25 grader og dette var tilgjengelig hele perioden klager bodde på Valle Marina.

Helsereiser har som kompensasjon tilbudt klager 3 000 kroner fordi klager ikke fikk den trening/ behandling klager ønsket. Nemnda vurderer særlig at det ikke var varmtvannsbasseng tilgjengelig for klager på hele reisen, samt at selv om det ble opplyst om forhåndsbooking, er det unaturlig at det ikke er noe fleksibilitet i bestilling også på reisestedet når man booker en slik type reise. Nemnda anbefaler derfor at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 25 % som tilsvarer 8 192 kroner i prisavslag totalt sett.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)