

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende assistanse for rullestolbruker og manglende reiselederservice.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01602

Tjenesteytere

Kyprosreisen

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 28 dagers pakkereise med innkvartering i et enkeltrom på Melpo Antia Luxury Apartments & Suites, Ayia Napa, Kypros i perioden 02.03.2019 - 30.03.2019. Totalpris kr. 18.590.

Ved bestilling av reisen fikk klager bekreftet av Kyprosreisen at alt ved denne reisen var handikappvennlig. Dette var viktig for klager da hun er totalt avhengig av rullestol.

På Gardermoen var assistanse ikke møtt opp. Klager skulle ringe når hun var på Gardermoen kl. 12.15. Flyavgang kl. 13.45. Svaret klager fikk av reiselederen var at hun skulle vente ved inngang nr. 7. Der sto hun i en halv time til kl. 12.45. Klager rinte på nytt og fikk beskjed om at hun bare måtte vente da klager var så sent ute og reiselederen hadde så mye å gjøre.

Klager som satt i rullestol med to koffertyr kom seg ikke fremover, men fikk hjelp av andre reisende til innsjekkingen. Reiselederen dukket først opp da klager hadde sjekket inn bagasjen. Klager ble sint og reiselederen forsvant. Klager fikk hjelp til gaten. På flyet kom reiselederen flere ganger til klager for å beklage.

Ved ankomst Kypros fikk klager hjelp av en annen reisende for å komme seg ut til taxien som var bestilt til hotellet.

Klager fikk opplyst at det ikke var noen fast reiseleder på hotellet, men at det ville komme en reiseleder en til to ganger i uken. Reiselederen kom kun en time den 6. eller 7. dagen. Hun fortalte klager at det var 20 mil å kjøre fra Pafos til Ayia Napa.

Klager stiller seg undrende til at Kyprosreisen sender reisende til et sted de ikke har reiseledere.

Når det gjelder hjemreisen fikk hun heller ingen assistanse fra Kyprosreisen. Klager måtte klare seg selv og fikk hjelp av andre reisende.

Klager hadde gledet seg til en ferie etter en lang vinter, men det ble fire ukers mareritt.

Hotellet var ikke for handikappede.

Det er Kyprosreisen som har bedt klager om å bringe saken inn for Pakkereisenemnda. Det ble kun klaget muntlig til Kyprosreisen før den skriftlige henvendelsen til nemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen ble solgt som en pakkereise uten reiseleder. Dette ble klager informert om før hun bestilte og det fremgår på hennes bestillingsbekreftelse. Teksten «Denne reisen er uten fast reiseleder på hotellet» ble lagt inn da reisen ble produsert av Kyprosreisen fem måneder før klager bestilte sin reise. Kundeservice ringte i tillegg alle de reisende før avreise for å forsikre seg om at de hadde merket seg denne informasjonen.

Klager bekreftet per telefon at hun var svært reisevant og det eneste hun da trengte var assistanse på flyplassen, noe hun fikk, og et handikappvennlig rom. Kyprosreisen hadde en egen reiseleder med henne på flyplassen både ved avreise og retur. De bestilte egen transport til klager med rampe som det var behov for tur/retur flyplassen - hotellet.

Ved ankomst Melpo Antia Luxury Apartments & Suites ble klagers rom oppgradert til suite slik at hun fikk litt bedre plass til rullestolen. Hotellet gjorde en svært god jobb med å tilrettelegge klagers opphold, uten kostnader for klager.

Selv om klager ble informert om at reisen var uten fast reiseleder på hotellet, hadde Kyprosreisen en reiseleder i Pafos, en annen by på Kypros. Denne reiselederen var tilgjengelig per telefon hele døgnet og klager fikk hennes telefonnummer med beskjed om å ringe hvis det skulle være behov for det, eller hvis noe skulle dukke opp. Reiselederen kunne ta turen til klager dersom klager ønsket de. Vedkommende reiseleder gjorde det ved en anledning. Reiseleder og klager holdt kontakt igjennom oppholdet, og det var ikke ønske om flere besøk. Meldingene de utvekslet var i god tone.

Kyprosreisen hadde syv andre gjester på det samme hotellet som deltok på den samme reisen som klager. De var alle fornøyde med oppholdet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kyprosreisen.

Nemnda bemerkjer

Kapittel 5 i pakkereiseloven inneholder regler om gjennomføringsansvar, reklamasjon og erstatning.

I medhold av § 25 har arrangøren ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, hvilket må leses i sammenheng med § 8 bokstav d) om hva som utgjør en mangel sammenholdt med § 8 bokstav f). Uteblitt eller forsinket utførelse av tjenester som inngår, anses som en mangel etter avtalen, jfr. Prop. s. 20.

Klageren hevder at hun ikke ble tatt hånd om på flyplassen da hun skulle levere inn bagasjen. Hun anfører vidare at hun ikke ble hjulpet ut til gaten. Ved ankomst Kypros anfører hun at hun ikke fikk noen hjelp, ut over en beskjed om at det ville stå en taxisjåfør med hennes navn på en plakat etter at hun hadde passert sikkerhetskontrollen.

Hotellet hadde ikke fast reiselederservice. Klageren ble oppfordret til å ta kontakt pr. telefon ved behov. Reiselederen kom til hennes hotell en gang i løpet av oppholdet.

Hun kan vidare ikke se at hun fikk en oppgradering av rommet på hotellet.

Avtalen er etter klagerens syn misligholdt, og misligholdet er vesentlig. Det er imidlertid uklart for nemnda hvilket krav som egentlig fremsettes.

Slik nemnda ser saken bestilte klageren et fire ukers opphold på Kypros hvor det fremgikk av bestillingen at det ikke ville være fast reiseleder på hotellet ved få påmeldinger. Det legges til grunn at arrangøren før avreise ringte den enkelte reisende for å presisere dette. Klageren hadde deretter kontakt med reiselederen på hotellet en gang under oppholdet. I tillegg fremgår det av hennes skriv at hun var i telefonisk kontakt, blant annet med spørsmål om å få beholde rommet lenger på avreisedagen.

Når det gjelder assistanse på reisen, er det presisert i bestillingen at klageren må ha flyplassassistanse og hjelp til transport. Etter klageren syn fikk hun ikke det, men ble hjulpet av andre reisende.

Det fremgår av klagerens egen fremstilling at hun møtte på flyplassen 1 1/2 time før avgang. Så vidt nemnda kan forstå er dette svært sent for en person som trenger assistanse. Klageren fikk beskjed om å vente ved et spesielt punkt, men gjorde etter egen forklaring ikke det.

Slik nemnda forstår saken er klageren av den oppfatning at det var reiselederen på turen ned som skulle ha hjulpet henne. Det ville i så fall ha medført at reiselederen ikke var tilgjengelig for resten av gruppen.

Vanlig praksis på flyplasser i Norge er at det er Avinor som står for nødvendig assistanse. Assistanse bestilles av reiseselskapet. Hvis klageren forlot det stedet hun ble bedt om å vente er det mulig at vedkommende serviceperson ikke fant henne. I et slikt tilfelle har hun etter nemndas syn selv overtatt ansvaret for at nødvendige gjøremål som bagasjeinnlevering og sikkerhetskontroll på flyplassen kan gjennomføres i tide til å rekke flyavgangen.

Når det gjelder klagerens krav om å få oppgitt navn på andre reisende, viser nemnda til at dette er taushetsbelagte personopplysninger som ikke kan gis ut til medreisende uten å komme i konflikt med norsk personvernlovgivning.

Nemnda kan ikke se at klageren kan få medhold i sitt krav.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren kan få medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)