

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. uteblitt hjelp på flyplassen, seteplassering på flyet og rommets beliggenhet.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

76/15P

### Tjenesteyter

Solgården

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. uteblitt hjelp på flyplassen, seteplassering på flyet og rommets beliggenhet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hvor fly, transfer til og fra hotellet i Alicante, opphold og full pensjon var inkludert i perioden 16.12.14 - 06.01.15.

Ifølge klager bestilte hun assistanse på flyplassen, lån av transportstol og hjelp med kofferten. Dette kom aldri. Klager måtte klare seg selv og var tilslutt helt utslitt da hun endelig kom frem til avgangshallen. Noen dager før hun reiste var hun blitt oppringt av en ansatt fra Solgården og spurt om tidspunktet hun skulle ankomme Gardermoen. Hun fortalt at hun skulle ta flybussen og være fremme kl.0840. Klager fikk da beskjed om at hun ville bli møtt ved bussen av en med gul vest som hadde rullesol. Vedkommende skulle hjelpe henne inn. Hun varslet derfor familien om at de ikke behøvde å hjelpe henne på flyplassen.

På forhånd hadde klager bedt om at plassen i flyet ikke måtte være langt bak og mot midtgangen på grunn av sykdom da klager ikke tåler å få slag i armen og siden. Klager fikk plass mot midtgangen og bakerst. Klager sa i fra med en gang, men flypersonalet kunne ikke gjøre noe da det var Solgården som hadde delt ut plassene. Toalettet var rett bak klager slik at det var mye tråkking forbi plassen og flere som skumpet bort i klager og påførte henne slagsmerter. Dette spredte seg fra armen til skuldrene og nakken. Dette var svært smertefullt og smerten vedvarte under hele oppholdet på Solgården. Klager var nødt til å ta ni fysioterapibehandlinger for å holde ut smerten. Hun måtte fortsette med fysioterapibehandlinger etter at hun kom hjem. Hun klarte således nesten ikke å delta på noen aktiviteter og turer på grunn av smertene.

I forbindelse med bestilling hadde klager ringt Solgården og hørt om det var mulig å få forhåndsreservert leilighet i første etasje da hun på grunn av angst ikke kunne bo høyere opp.

Dette fikk klager beskjed om var greit og hun bestilte reisen. Da hun kom frem, var klager blitt plassert i tredje etasje uten sollys, terrasse eller balkong. Klager sa i fra med en gang, men fikk bare beskjed om at det var fullt slik at hun måtte ta rommet i 3. etasje. Etter middagen pakket hun ut og skulle legge seg da hun fikk forespørsel om hun ville bytte. Da var hun så sliten etter en lang dag at hun ikke hadde mulighet til å gjøre det den kvelden. Hun fikk heller ikke noe tilbud om hjelp til å pakke ned sakene og flytte neste dag. Hun klagde flere ganger på plasseringen de neste dagene og først etter en uke fikk hun bytte til 1. etasje.

På nettsidene averteres det med at Solgården betyr trygghet. Dette var noe klager ikke fikk oppleve, grunnet feil plassering i flyet og hennes helseproblemer som oppstod på grunn av dette, manglende transporthjelp og feil leilighet.

Hele jule- og nyttårsfeiringen ble ødelagt for klager. I tillegg ble hun påført ekstraavgifter på kr 3.299 grunnet alle fysioterapibehandlingene. Det bes derfor om at hele reisens pris på kr 23.496 refunderes.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Solgården har i det vesentlige anført:**

Pakkereisen til Solgården defineres fra tidspunktet for innsjekking og til gjesten kommer tilbake og får bagasjen på bagasjebåndet.

Solgården hjelper til med å formidle spørsmål om gratis assistanse til de organisasjonene som er ansvarlig for dette på flyplassen. Solgården har innhentet loggføringen hos Aviator som viser at Solgården har videreformidlet spørsmålet fra klager til Aviator med beskjed om hvilken buss det gjaldt. Oppdraget er markert som utført, men det kan hende at bussen hadde ankommet flyplassen tidligere og at hjelpen ikke rakk fram til klager i tide. Solgården kan ikke se at klager har «betalt for bistand/assistanse på flyplassen».

Solgården har ikke anledning til å garantere seteplassering. Gjester med bevegelsesvansker plasseres aldri på seter ved nødutgangene. Solgården foretar den første seteplassering og sender den til SAS sitt system noen dager før avreisen. Det er personalet til SAS som er ansvarlig og besetningen om bord har det siste ordet ved endringer i forbindelse med seteplassering. Solgården har ikke eget personale i flyet og kan ikke uttale seg om årsaken til at klager ikke fikk tilfredsstilt sitt ønske om å bytte sete.

Solgården gav klager tilbud om bytte av rom etter middag den samme kvelden som hun ankom hotellet. De har alltid ekstra personale til stede på ankomstkvalden for å assistere gjestene ved bytte av rom og hjelper til med flytting av koffertyer. Det stemmer at det gikk en uke før det igjen var et ledig rom som kunne tilbys klager.

Solgården har tilbudt klager et prisavslag på kr 5.000.

Det vises for øvrig til brev fra Solgården.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling

og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren tar opp tre forhold, nemlig assistanse på flyplassen før avreise, seteplassering på flyet og plassering i en leilighet i 3. etasje den første uken av oppholdet.

Når det gjelder assistanse på flyplassen, legges det til grunn at denne vanligvis utføres i regi av Avinor. Det er opplyst at det er frivillige fra Røde Kors som står for det praktiske, og det fremgår av et skjermbilde som er vedlagt saken at klageren skal ha blitt assistert av en kvinnelig assistent. Klageren har selv beskrevet at hun ikke ble møtt ute ved bussen, men at hun fikk kontakt med en person med gul vest i avgangshallen. Det er vanskelig å lese seg til hva slags assistanse hun fikk ut fra klagerens beskrivelse, men siden oppdraget ser ut til å være kvittert ut som utført, går nemnda ut fra at hun fikk hjelp etter at hun fikk kontakt i avgangshallen. Hjelp i forbindelse med avreisen er noe det ikke betales for, og er en tjeneste - som hvis den svikter - vanskelig kan belastes arrangøren ved økonomiske sanksjoner.

Det er beskrevet at rutinene ved seteplassering er slik at Solgården sender over en liste over gjestene hvor seteplassering er foretatt, men at SAS har det siste ordet og kan foreta omrokking. Siden det er nevnt at personer med bevegelsesproblemer ikke kan sitte ved en nødutgang, tyder etter nemndas syn mye på at klageren i første omgang nettopp var plassert ved en nødutgang, og at hun av sikkerhetshensyn måtte flyttes. Hvis det forholdt seg slik, er nemnda enig med klageren i at det var en svært dårlig løsning å flytte henne til bakerste seterad hvor det ikke går an å legge ned seteryggen, og hvor det er trafikk til og fra toalettene. Flyreisen ned til Spania lider derfor etter nemndas syn av en mangel.

Det er videre klaget over romplassering. Det er etter nemndas erfaring svært uvanlig at arrangøren garanterer en spesiell plassering. Gjestene betaler som regel ulik pris for forskjellige romkategorier, og det anses vanligvis ikke som en mangel å bli plassert i et rom av samme kategori som det man har betalt for, uansett rommets beliggenhet.

I dette tilfelle var det på grunn av angstproblematikk i følge klageren gitt et løfte om at hun skulle plasseres i 1. etasje. Da hun ikke ble plassert slik hun ønsket, klaget hun, og samme kveld ble hun tilbudt et rom i 1. etasje. Da var det imidlertid blitt så sent at hun ikke orket å flytte. Neste mulighet til rombytte kom deretter først etter en uke.

Det står påstand mot påstand når det gjelder ønske om romplassering. Uansett dette ble klageren tilbudt et rom i 1. etasje den samme kvelden hun ankom og etter at arrangøren var blitt klar over hennes ønske.

Nemnda ser at dette ikke var tilfredsstillende for klageren, og at det muligens ikke ble kommunisert tydelig nok at hun kunne få hjelp til å flytte hvis hun ønsket det. Etter en samlet vurdering kan nemnda imidlertid ikke se at sete- og romplasseringen kan gi grunnlag for et større avslag enn det som er tilbudt av arrangøren. Tilbudet innebærer et prisavslag på nærmere 25 % av reisens pris. Det fremgår av reisebeviset at totalprisen var kr 21.146.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over de kr 5.000 som allerede tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*