

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder cruise hvor heisene på båten ikke var tilpasset rullestol.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

186/13P

Tjenesteyter

Carica

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Carica

Antall reisende: 2

Reisens pris: 31.042,-

Saken gjelder:

Saken gjelder cruise hvor heisene på båten ikke var tilpasset rullestol.

Klager anfører at cruiset ikke ble forventet. Hennes mann sitter i rullestol, og hun hadde derfor vært på reisebyrået to ganger for å forsikre seg om at alt var i orden. Da de skulle gå ombord, fikk de lugar først etter lang ventetid.

Den passet ikke for rullestolbruker. Da de tok dette opp med reisebyrået etter hjemkomst, sa de at årsaken var at fordi bestillingen ble gjort så sent, var det ikke andre lugarer igjen.

Carica har opplyst at klageren ved bestillingen hadde opplyst at hennes mann selv kunne gå, men at han brukte rullestolen som hjelpemiddel fordi han selv gikk så sent. På bestillingstidspunktet var det ikke spesifiserte eller handikaplugarer ledig, og dette ble kunden informert om. De fikk garanti for balkonglugar slik de ønsket.

Klageren hadde bekreftet at rullestolen kun var et hjelpemiddel og at det ikke var noe problem så lenge de fikk balkonglugar. Carica sendte mail til rederiet om at kunden hadde med rullestol og med ønske om tilpasset lugar og/eller lugar nær heis.

Det ble imidlertid ikke garantert noe slikt og det er ikke gitt noen misvisende opplysninger.

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 på en reise er bestilt rom eller lugar som skal være tilpasset rullestolbruker, og kunden ikke får dette, foreligger det en mangel som berettiger til prisavslag.

Det er ikke mulig for nemnda å ha noen formening om hva som ble sagt og opplyst fra partene i forbindelse med bestillingen.

Nemnda er derfor henvist til å bygge på bestillings reisedokumentene som er fremlagt. Av disse fremgår det ikke at det er bestilt eller bekreftet lugar som er spesielt tilpasset rullestolbruker.

Nemnda legger derfor til grunn at klageren har fått slik lugar som bestilt.

Hadde hun vært av den oppfatning at hun hadde bestilt lugar tilpasset rullestol, måtte hun i så fall ha tatt det opp da hun fikk dokumentene hvor noe slikt ikke fremgikk.

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, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.