

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder stol med nakkestøtte på Hurtigruta.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

186/12

Tjenesteyter

Hurtigruten

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hurtigruten

Antall reisende: 2

Reisens pris: 30.836

Saken gjelder:

Saken gjelder stol med nakkestøtte på Hurtigruta.

Klager har opplyst at hun forut for turen tok kontakt med hotellsjefen på skipet for å få en regulerbar stol med nakkestøtte til sin rullestolbrukende mor.

Etter en del korrespondanse aksepterte hun at det skulle monteres en nakkestøtte på en av stolene som var om bord - på en god plass på panoramadekket og reservert for moren. Til hennes store frustrasjon viste det seg at det ikke var noen slik stol om bord, og dette ble de først informert om dagen etter at de hadde gått om bord.

Dette skapte problemer, og det samme gjorde det forhold at senga ikke kunne justeres elektrisk. På badet var det ikke montert krakk, slik at klager måtte hjelpe med dusjing mens moren satt på toalett setet.

Klager mener at de ikke har fått det som var lovet og krever pengene for reisen tilbake.

Hurtigruten har vist til at klager forut for reisen ønsket at de skulle kjøpe inn en Stressless-stol fra Ekornes til moren. Dette kunne de ikke etterkomme, men etter diverse undersøkelser ble det bestemt at det kunne lages en nakkestøtte som kunne monteres på en av stolene i panoramasalongen uten kostnad for kunden. Denne leveransen ble imidlertid forsinket fra leverandøren og var ikke levert til skipet etter avtalen. Klager og hennes mor ble informert om dette da de kom om bord.

Hadde de da valgt å ikke gjennomføre reisen, ville de fått refundert reisens pris. Hurtigruten har tilbudt et prisavslag på 10% av reisens pris som kompensasjon.

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.

Klager her hadde i god tid forut for reisen i en rekke e-poster kommunisert med Hurtigruta om morens spesielle behov. Det kan i denne forbindelse vises til Hurtigrutas brosjyre hvor det under headingen «Mobilitet» sies: «Det er svært viktig at du informerer oss (skriftlig) om spesielle behov ved bestilling, så vi kan sikre deg en problemfri reise». Det er enighet mellom partene at basert på korrespondansen var det avtalt at det skulle monteres en nakkestøtte på en av stolene.

Dette ble ikke gjort. At det skyldes forsinket levering er uten betydning for forpliktelsen etter avtalen.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at bestillingen ble foretatt basert på forutsetningen om at morens spesielle behov ble ivaretatt ved at en slik nakkestøtte ble montert. Nemnda finner likevel ikke at det er grunnlag for at klager kan heve avtalen og kreve reisens pris tilbakebetalt. Klager bør imidlertid få et prisavslag som nemnda finner at passende kan settes til kr.5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.5.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Malin T. Løken, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.