

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da hotellrommet ikke var handicaptilpasset, samt krav om å få erstattet skadene på en rullestol det ikke var bestilt plass til hos flyselskapet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

40/16P

Tjenesteyter

Expedito

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris da hotellrommet ikke var handicaptilpasset, samt krav om å få erstattet skadene på en rullestol det ikke var bestilt plass til hos flyselskapet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering på ClubHotel Riu Garopa, Sal, Kapp Verde i perioden 04.12.15 - 18.12.16.

I bestillingen til Expedia ble det spesifisert at klager hadde behov for et handicap-rom på hotellet og assistanse på flyet. Det ble også spesifisert at klager bruker rullestol og ikke kan gå.

Reisen ble bekreftet av Expedia som i tilbakemeldingen skriver: «Vi har bekreftet hotellbestillingen med overnattingsstedet». Det er i bekreftelsen av flybilletter og hotellreservasjon fra Expedia presisert at klager ikke trenger å ringe Expedia for å bekrefte bestillingen.

Siden dette var en bryllupsreise og feiring av en 40 års dag, ønsket de å være helt sikre på at alt var i orden og at de ville få et handicaptilpasset rom. Expedia ble kontaktet flere ganger og etter hvert fikk klager en e-postadresse til hotellet. Det ble også fra hotellets side bekreftet at de hadde slike rom og at de ville gjøre sitt beste for at klager ville få et fint opphold. Selv om de ikke bekrefter rommet, har de registrert bestillingen og hotellet gir ikke klager noen signaler om at de bør avbestille reisen. Klager oppfattet det slik at hotellet ikke kunne bekrefte det i august, men at de ville holde av et handicaptilpasset rom og ha alt på plass når klager ankom i desember.

Da klager ankom hotellet den 5. desember, fikk de et rom hvor klager hverken kunne bruke toalettet eller dusjen. De fikk beskjed om at det ikke var ledige handicap-rom før 5 dager senere. Dessverre var det fullbooket på alle hotell. Klager ble henvist til å bruke toalettet i resepsjonen og at det ikke var dusjmuligheter andre steder på hotellet.

Hotellet klarte etter 2 netter å oppdrive et rom hvor toalettet kunne brukes, men ikke dusjen. Resten av ferien måtte klager ha hjelp for å kunne ta en dusj, selv om hun er 100% selvhjulpen når bad er tilrettelagt. Andre fasiliteter var heller ikke tilgjengelige for henne som spill, vask osv.

Rommet var ikke tilrettelagt. Det lå lengst borte, ca. 500 meter fra resepsjon og spisesaler. Utsikten var til et 4 meter høyt gjerde med konstant støy fra lastebiler og anleggstrafikk. På grunn av støy kunne de i liten grad bruke verandaen eller ha døren åpen.

Klager hadde bestilt en reise hvor de allerede ved bestilling og senere kontakt i august hadde gjort alt for å få bekreftet at hotellet var tilrettelagt for rullestolbruker. Expedia hadde ved bestilling bekreftet bestillingen for rullestolbruker, noe som ikke var korrekt.

Klager vil at Pakkereisenemda skal vurdere om Expedia gir villedende informasjon i reisebekreftelsen som også fungerer som billetten. Klager mener at både Expedia og hotellet fraskriver seg ansvaret for den informasjonen de har gitt i forhold til å tilby et handikaptilrettelagt rom. Klager mener det i vilkårene for bestilling ikke er presisert at et handikaptilrettelagt rom inngår som del av spesielle vilkår. Klager mener også hotellet har gitt villedende informasjon om muligheten for å få et slikt rom slik at klager kunne valgt et annet alternativ.

Klager reagerer også negativt på klagebehandling. Dette gjelder både i forhold til å stille spørsmål ved forhold som ikke er relevant for saksbehandlingen og manglende mulighet for kommunikasjon med saksbehandler. Klager reagerer også på at det ikke informeres om muligheten for å klage saken inn for Pakkereisenemda.

For klager er det viktig at dette avklares fordi manglende tilrettelegging har store konsekvenser for rullestolbrukere. Som kunde med spesielle behov er det viktig at informasjon og oppfølging fra reiseoperatør ikke setter denne kundegruppen i en vanskelig situasjon.

Som dokumentasjon i saken vises til e-post korrespondanse mellom klager og Expedia. Klager viser også til at siste kontakt er sendt fra Hotels.com uten at det framgår hvem som er saksbehandler.

I løpet av hjemreisen ble rullestolen ødelagt. Klager regnet ikke med at dette var noe Expedia hadde ansvar for og meldte skaden til flyselskapet TAP. Men TAP informerer om at de ikke kan behandle skaden fordi Expedia ikke hadde forhåndsbooket plass for rullestol på flyet på korrekt måte. Dermed har ikke flyselskapet kunnet forberedt seg tilstrekkelig før flyavgang.

Klager hadde ingen grunn til å ikke tro at når Expedia bekrefter både fly og hotell for en rullestolbruker, at dette ikke ble korrekt utført og at det er klagers ansvar.

Expedia bekrefter at det ble bestilt flyreise for rullestolbruker, men at det var anmerkninger fra flyselskapet på bestillingen. Dette fikk klager aldri beskjed om. De ble heller ikke informert om hva dette ville innebære for klager. Klager kan ikke forstå hvordan de skulle kunne vite at det var noe galt med bestillingen. Klager finner det derfor urimelig at de sitter igjen med et udekket tap for at flyselskapet ødela rullestolen under transporten i og med at Expedia ikke reagerte på merknaden fra flyselskapet.

Flyselskapet bekrefter at flyreisen ikke var bestilt på riktig måte gjennom Expedia, noe som gjør at klager ikke får dekket alle kostnadene med reparasjon av rullestolen. Klager mener at Expedia derfor bør dekke mellomlegget siden de ikke har rettet opp bestillingen eller informert klager om dette.

TAP skriver følgende til klager: Vi kan se av den vedlagte bagasje tag at din rullestol ble sendt med en «limited release tag», som gir et begrenset ansvar hos flyselskapet. Deres reisebyrå har ikke forhåndsbooket plass for rullestol på flyet på en korrekt måte, og dermed har ikke flyselskapet kunne forberede seg tilstrekkelig før flyavgang. Vi vil i denne sak anbefale dere å søke full erstatning hos deres forsikringsselskap. TAP Portugal vil i ettertid få et regresskrav fra forsikringsselskapet på vårt erstatningsansvar. Ifølge klager ble kostnaden for reparasjon av rullestolen kr 29.488.

Klager skriver at problemet med rullestolen ikke er en del av klagen, men at den likevel ettersendes. I en senere e-post skriver klager at Expedia bør dekke kostnadene til reparasjon av rullestolen som de ikke har fått dekket hos forsikringsselskapet/flyselskapet.

Klager mener Expedia fraskriver seg alt ansvar og bortforklarer deres ansvar i forhold til det som har skjedd og krever alle kostnader ved turen refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia.no har i det vesentlige anført:

Klager bestilte selv en pakkereise på expedia.no den 23.06.2015.

Klager fylte i informasjonen under «Spesialforespørsler». Expedia mener det kommer tydelig frem at de ikke kan garantere det som kundene fyller i under «Spesialforespørsler».

Etter at klager hadde foretatt bestillingen, kontaktet de Expedia for å få bekreftet at de ville få et handicaptilpasset rom som de hadde skrevet under «Spesialforespørsler». Expedia forklarte klager at dette var det bare hotellet som kunne bekrefte. Hotellet informerte Expedia om at de ville ta direkte kontakt med klager.

I korrespondansen mellom klager og hotellet, fremgår det at hotellet ikke bekrefter at de garanterer hans forespørsel om handicaptilpasset rom.

Som en goodwill har Expedia tilbudt klager en refusjon på kr 2.115,66 som tilsvarer 15% av hotellkostnaden, samt en bestillingskupong på kr 800 som kan benyttes ved en senere reise hos Expedia.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.no.

Når det gjelder skader på rullestolen har Expedia.no bemerket:

«This file contains the PNR information for customers flights. We cannot find any indication that there has been any error from Expedia regarding special requests for wheelchair, what we do see is that there are remarks from the Airline. Again we remind that we cannot guarantee any special requests.»

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nettbruker bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellige reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

Lov om markedsføring kommer etter nemndas syn også til anvendelse i denne saken. Reglene skal underbygge kravet til et korrekt, lojalt og fullstendig opplysningsgrunnlag for publikum, jfr. prinsippene i markedsføringsloven § 7 og § 8. For det annet vil opplysningssvikt i forhold til pakkereiseloven §§ 3-2 flg. gi det mest aktuelle og praktiske underlag for mangelsvurderingen etter § 6-1.

Under begrepet opplysningssvikt kan man sammenfatte både positivt uriktige, utilstrekkelige, misvisende eller urettmessig tilbakeholdte opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn i, enten som ledd i markedsføringen eller senest i forkant av bestilling og avtaleinngåelse.

Klagerne ba i første kontakt med selskapet om å få et handicaptilpasset rom da den ene deltakeren ikke kunne gå. Dette ble formidlet i rubrikken «spesialforespørsler». Etter dette fikk klageren en tilbakemelding fra arrangøren som gikk ut på at de hadde bekreftet bestillingen med hotellet. I bekreftelsen på flybilletter og hotellreservasjon fra Expedia var det presisert at kunden ikke behøvde å ringe Expedia for å bekrefte bestillingen.

Nemnda er enig med klageren i at man da må gå ut fra at både hotellreservasjon og flybilletter er bekreftet av de respektive operatører. Klageren tok til tross for ovennevnte forsikring direkte kontakt med hotellet. Han opplyste om at hans hustru ikke kunne gå. Han fikk til svar at hotellet hadde handicaptilpassede rom. Det ble videre opplyst: «We have taken notice of your request and will do our best to accomodate it. Please note that this is not a confirmation, but we will do our best so you can have a great time with us.»

Etter nemndas syn har man med dette tatt forbehold som fører til kundene ikke kan stole på at det som blir presentert om hotellet er noenlunde i samsvar med virkeligheten. Hvis man er ute av stand til å bevege seg uten rullestol kan man ikke bo på et vanlig rom med lite toalett, trang dusj og smale dører. Imidlertid var det dette klageren fikk. Selv etter at de fikk bytte rom etter to dager, var det ikke mulig å benytte dusjen uten omfattende hjelp, idet det ikke var mulig å bruke en liten rullestol i dusjavlukket.

Når Expedia behandler bestillinger publikum med spesielle behov for tilpasning eller tilrettelegging på den måten som er demonstrert her, bør arrangøren etter nemndas syn i stedet opplyse på sine nettsider at publikum med krav til tilpassede rom, ikke kan bestille reisen gjennom Expedia.

Etter nemndas syn villedet Expedia i dette tilfelle kunden. Kunden kunne i praksis ikke vite hva som ble levert før etter ankomst på reisemålet, og hadde da ingen mulighet til å sammenligne flere alternativer. I dette tilfellet førte det til at ferien på mange måter ble ødelagt.

Expedia har i en mail datert 11. april 2016 til Pakkereisenemnda også kommentert bestillingen av spesialbagasje på flyreisen. Nemnda finner derfor å kunne behandle også denne delen av klagen.

Etter nemndas syn er også flybillettene og bestilling av plass til rullestol behandlet på samme måte som hotellbestillingen. Istedenfor å få bekreftelse på at flyet hadde satt av plass til rullestol i bagasjerommet, har arrangøren, som ovenfor nevnt, bekreftet at man ikke behøver å ringe Expedia om bestillingen. Når uønskede hendelser oppstår, slik som i denne saken, har arrangøren imidlertid opplyst «that we cannot in any way guarantee that special requests can be fulfilled».

Nemnda bemerker at også denne del av avtalen er underlagt de samme skjerpede krav til opplysningsgrunnlag som gjennomgått innledningsvis. Hvis rullestoleieren hadde skjönt at hun selv måtte bære omkostningene ved eventuell skade under transport, finner nemnda det usannsynlig at reisen hadde blitt bestilt gjennom Expedia.

Flyselskapet TAP har på sin side informert om at selskapet ikke kan finne noen indikasjon på at Expedia har forhåndsbooket plass til en rullestol på korrekt måte. Flyselskapet har derfor ikke kunnet forberede seg tilstrekkelig før flyavgang. Rullestolen ble som en følge sendt med en «limited release tag» som gir et begrenset erstatningsansvar for flyselskapet. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne får et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr 16.500 og at skadene på rullestolen erstattes med kr 29.488. Totalt beløp utgjør etter dette kr 45.988.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på 60% av reisens pris avrundet til kr 16.500, samt får erstattet skadene som ble påført en rullestol under flytransport. Samlet prisavslag/erstatning utgjør kr 45.988.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.