

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bestilling av/ønske om handicap-rom.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

312/11

Tjenesteyter

Travellink AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink AS

Antall reisende: 8

Reisens pris: ca. 20.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder bestilling av/ønske om handicap-rom.

Klager anfører at da de 30. januar 2011 bestilte rom, vurderte de ut fra informasjonen om hotellet at deres behov for en bred dør til bad/toalett kunne oppfylles.

De informerte også om behovet ved bestillingen, men Travellink overså denne informasjonen. Først 3 måneder senere, 2. mai, ble det klart at de ikke kunne få slikt rom. De fikk da tilbud om å avbestille og få refundert det innbetalte.

Deretter ble annet hotell bestilt. Dette var dyrere og merprisen kreves refundert, samt utlegg til leiebil.

Travellink anfører at om man vil ha et handicap tilpasset rom, må det uttrykkelig bestilles. Et fremsatt «ønskemål» som i dette tilfelle, kan aldri garanteres.

Opplysninger om handicap rom på hotellet fremgår dessuten ikke av Travellinks hjemmeside, og Travellink tar ikke ansvar for den informasjonen kunden finner selv på hotellets hjemmeside. Allerede 1. april ga de imidlertid beskjed til klager om at hotellet ikke kunne garantere slikt rom og anbefalte avbestilling og booking av annet hotell. Dette ble gjentatt senere, og 18. mai tilbød Travellink full tilbakebetaling ved avbestilling. Dette skjedde 26. og 27. mai, og deretter hørte ikke klager fra seg før ved klage til Reklamasjonsnemnda av 14. september.

Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. I dette tilfelle dreier det seg om et krav om dekning av merpris etter en ombooking fra et rom uten garantert handicapstørrelse til et rom med slik garanti, samt dekning av utlegg til leiebil.

Reklamasjonsnemndas flertall er ening med Travellink i at dersom en reisende vil ha garantert et rom eller leilighet med bestemte krav til for eksempel dørbredde eller annet pga rullestolbruk, må dette uttrykkelig bestilles. Det er ikke gjort i dette tilfelle, hvor det på reisedokumentene som klager mottok står: «Spesiell forespørsel:

Thomas Henry Serum use wheel chair». Samme sted er det også uttrykkelig fremhevet følgende under overskriften Romalternativer/ekstra forespørslar:

«Vi sender forespørslar vidare til overnattingsstedet, men vi kan ikke garantere at forespørselen blir innfridd».

På denne bakgrunn er det etter nemndas flertall oppfatning klart at det ikke foreligger noen mangel i forhold til avtale og forutsetning når det viser seg at hotellet ikke kan gi klager slikt rom. Klager gjør imidlertid gjeldende at Travellink burde ha forstått at dørbredde var av betydning for klager og derfor hadde plikt til å gjøre oppmerksom på at de ikke kunne garantere slikt rom. Nemndas flertall vil igjen vise til de utvetydige opplysninger som er gitt i reisedokumentene og som er sitert foran som uttrykkelig sier at spesielle forespørslar ikke kan garanteres innfridd.

Dette er etter nemndas flertall oppfatning tilstrekkelig opplysning til en bestiller om at uttrykkelig og spesifikk bestilling må til dersom man skal være garantert rom med mål tilpasset rullestol.

Forbrukernes representanter har kommet til et annet resultat enn flertallet.

Det følger av Pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser at arrangør har en klar opplysningsplikt vedrørende forhold som de forstår eller bør forstå, har betydning for den reisende. Denne opplysningsplikten må gjelde uavhengig av reisearrangørs generelle forbehold om at «ekstra forespørslar» ikke kan garanteres å bli innfridd.

I denne saken så har klager gitt opplysning om at en av de reisende sitter i rullestol. Etter vår oppfatning så er dette en opplysning som arrangør må ha forstått å være av betydning for den reisende da et slikt forhold kan være av avgjørende betydning av om klager kan benytte dette hotellet.

Da det gikk ca. 3 måneder fra bekreftet bestilling til det ble klart at arrangør ikke kunne tilby et rullestolvennlig rom, så må dette anses å utgjøre et brudd på arrangørs opplysningsplikt. Videre så må det legges til grunn at dette medførte tilleggskostnader for klager. Mindretallet mener at klager bør få dekket sine tilleggskostnader vedrørende hotellbyttet.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt:

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.