

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris eller en ny reise i januar 2016 pga. at rullestolen var forsinket ved ankomst

Dato

19.02.2016

Saksnummer

103/15P

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines / Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris eller en ny reise i januar 2016 pga. at rullestolen var forsinket ved ankomst

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Moss Lufthavn, Rygge til Tenerife for seg selv og sin medhjelper med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotell Mar y Sol i Los Cristianos i perioden 25.01.15 - 08.02.15.

Ved ankomst Tenerife sto ikke klagers 2 rullestoler klare som de vanligvis gjør på reise.

Etter bærehjelp ut til ventende rullestoltransport ble klager sittende i mange timer å vente i en trillestol uten armlene. Ventetiden ble et mareritt pga. klagers funksjonshemming og dårlige balanse. Det viste seg at klagers elektriske rullestol var stuet inn helt innerst i flyet. Utslitt etter den lange reisen måtte klager vente til flyet var tømt for bagasje før rullestolen var tilgjengelig.

Klagers manuelle rullestol som han er avhengig av innendørs sto igjen på Moss Lufthavn, Rygge. Bakkemannskapene må ha glemt å stue den inn etter at klager ble trillet fram til flyet. I ettertid viste det seg at klager heller ikke fikk kvitteringer på at rullestolene var innsjekket.

Rullestolen ville bli ettersendt dagen etter, et døgn forsinket. På Hotel Mar y Sol hadde de ingen rullestoler til utlån. Lero, rullestolavdelingen var stengt på kvelden. Heldigvis kom klagers elektriske rullestol til rette og klager måtte manøvrere denne i en liten 2-romsleilighet.

Klager og hans assistent var totalt utslitte både fysisk og psykisk, noe resten av ferien bar preg av. Klager føler at hele ferien var spolert.

Før avreise hadde klager en lengre e-post dialog om diskriminering av funksjonshemmede og problemer med seteplassbestilling. Misnøyen til selskapet startet allerede før avreise og klager var inne på tanken om å avbestille hele turen.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr 27.010 eller en ny reise i januar 2016.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Thomas Cook/Ving har i det vesentlige anført:

Thomas Cook mener at erstatningen på en dagsandel for klager og hans hjelper, er rimelig i forhold til at den ene av de 2 rullestolene var forsinket under et døgn, på en 14 dagers reise.

Klager hadde med seg 2 rullestoler, en elektrisk og en mindre. Den elektriske rullestolen var sendt som spesialbagasje og var lastet innerst i flyets lasterom. Dessverre viste det seg at den andre rullestolen først ble sendt fra Rygge dagen etter slik at klager først fikk denne på ettermiddagen, dagen etter ankomst.

Klager fikk utbetalt 100 euro, tilsvarende kr 840, på reisemålet, samt ytterligere kr 1000 etter hjemkomst, totalt kr 1.840 for den forsinkede rullestolen.

Per telefon til Ving informerte klager om at han ventet 3 - 4 timer på den elektriske rullestolen etter ankomst Tenerife. I saken som er sendt til nemnda, er det opplyst 5 - 6 timer. I ettertid er det vanskelig å finne ut hvor lang tid det tok å tømme flyet. Vanligvis tar det 1 til 1 ½ time å tømme et fly for bagasje.

Før avreisen var klager i kontakt med Thomas Cook vedrørende plassene om bord på flyet. Når det gjelder personer med gangbesvær, er det visse sikkerhetsregler som må følges ved seteplassering. Det betyr at det er bestemte seter som er reservert til personer med gangbesvær, og at man ikke har lov til å sitte mot midtgangen. Dersom man ønsker et helt bestemt sete av de mulige seter, kan man bestille og betale for det. Men hjelperen som reiser med, vil alltid bli plassert ved siden av personen som har bruk for assistanse. Klagers oppfattelse av seteplassering, må derfor bero på en misforståelse, da han var i kontakt med Thomas Cooks svenske kollega to ganger per telefon. Deres svenske kollega ringte selv kunden før avreise for å forklare forholdet med seteplasseringen.

Det vises for øvrig til brev fra Thomas Cook Airlines/Ving.

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 mv., 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.

Nemnda behandler først spørsmålet om seteplasseringen, og legger til grunn at plasseringen i et fly gjøres ut fra sikkerhetsmessige hensyn. Nemnda kan derfor ikke kommentere den plasseringen klageren fikk. Så vidt nemnda skjønner ble han plassert på en av de seteradene hvor det er sikkerhetsmessig forsvarlig å plassere personer med bevegelseshemming, og med sin personlige assistent i setet ved siden av seg.

Klageren er avhengig av to rullestoler, en til utebruk og en til innebruk. Den største av disse ble sendt som spesialbagasje, og var stuert innerst i flyet. Det er uenighet mellom partene om hvor lang tid til lossingen av flyet tok, men nemnda legger til grunn at det tok noen timer, og at

ventetiden var svært ubehagelig for klageren, spesielt fordi den stolen som var beregnet til innebruk, og som han skulle bruke i ventetiden på flyplassen, var gjenglemt på Rygge. Den ble ettersendt dagen etter. Det medførte at klageren det første døgnet måtte manøvrere en stor, elektrisk rullestol i en liten to-roms leilighet.

For ubehaget i ventetiden på flyplassen og for ubehaget han ble påført ved å måtte bruke en stor rullestol inne det første døgnet har klageren fått utbetalt en dagsandel for seg og sin medhjelper, totalt 100 euro på destinasjonen og kr 1.000 etter hjemkomst.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at prisavslaget utgjør en rimelig kompensasjon for ulempene klageren ble påført.

Vedtak:

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.