

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da leiligheten ikke var handicaptilpasset og fordi det var en bakke opp til hotellet som klager ikke var informert om.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

58/16P

### Tjenesteyter

Travelnet Helsereiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da leiligheten ikke var handicaptilpasset og fordi det var en bakke opp til hotellet som klager ikke var informert om.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for seg og sin ledsager med innkvartering i en leilighet på Jardin Foya Blanca med frokost i perioden 28.11.15 - 12.12.15.

Ved bestilling presiserte klager at hun hadde behov for en handicaptilpasset leilighet for 2 personer. Hun bruker manuell rullestol og ikke kan bruke armene for å komme seg fremover, men bruker bena etter at hun ble skadet i en trafikkulykke. Hun fikk bekreftet leilighet på Jardin Foya Blanca og ble fortalt at dette bostedet lå rett ovenfor Reuma-Sol.

Ved ankomst fikk klager en leilighet som ikke var handicaptilpasset og at det hadde bakker som hun ikke kunne forsere. Klagers ledsager var nettopp operert i en tå og det var uheldig for henne å skyve klager opp bakkene. Det ble følgelig en stor utfordring å komme seg til frokosten. Klager ba om at hun kunne få refundert prisen for frokost, men hun hørte ikke noe mer fra ledelsen.

Klager etterlyste en handicap tilpasset leilighet. Den 1. uken ble hun tilbudt en leilighet som ikke var oppusset. Den 2. uken ble hun tilbudt en ny leilighet, men oppholdsrommet var møblert med tunge møbler og klager hadde ingen muligheter for å bruke stuen. Klager pakket ut og gjorde det beste ute av leiligheten. Sengetoppen var for høy og klager falt 3 ganger.

Klager mener hun burde fått beskjed om ekstra helligdager og fridager i Spania.

Den 2. uken hadde hun ikke norsk TV, noe de var blitt lovet.

Klager krever å få refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

## **Travelnet Helsereiser AS har i det vesentlige anført:**

Klagers bestilling ble registrert i Helsereisers bookingsystem 1. oktober 2015. Den 5. oktober 2015 ble den endret til Jardin Foya Blanca. Avreisen var først halvannen måned senere. Det var altså kort tid fra hun bestilte til hun fikk beskjed om endringen, mens det var relativt lang tid til avreise.

Slik Helsereiser ser det, må hovedpoenget i denne saken være at klager ikke ville flytte tilbake til Reuma-Sol da hun fikk tilbud om det, etter en ukes opphold på Foya Blanca, noe de stiller seg undrende til i og med at klager hadde problemer med den lille bakken opp til Reuma-Sol og frokosten. Da ville jo forholdene hun klager over bli rettet opp.

I god tid før avreise ble A meddelt at det dessverre ikke var mulig å bo i den opprinnelige bestilte leiligheten på ferie- og behandlingssenteret Reuma-Sol ved Alfaz del Pi nord for Alicante. A fikk i stedet tilbud om å bo i leilighet på naboanlegget Jardin Foya Blanca, noe hun takket ja til.

Jardin Foya Blanca ligger kun 100 meter fra Reuma-Sol, og er et leilighetsanlegg tilpasset eldre og bevegelseshemmede. Leilighetene her er mye større, og har en vesentlig høyere standard enn den opprinnelige bestilte leiligheten på Reuma-Sol. På Jardin Foya Blanca bor det mange bevegelseshemmede. Utearealene er tilpasset rullestoler uten trapper og store nivåforskjeller, og leilighetene er uten dørstokker og har vide dører slik at rullestolbrukere lett kan bevege seg. Det er derimot ikke standardutstyr med støttestativ på toalettene, så dette ble hentet fra Reuma-Sol og plassert på toalettet i klagers leilighet. Badet for øvrig er romslig slik at rullestolbrukere lett kan bevege seg. Soverommene er også romslige, og sengene er brede og gode med normal sengehøyde. Det var leit å høre at klager slo seg i nattbordet, men det kunne nok dessverre like godt ha skjedd om hun bodde i leilighet på Reuma-Sol.

I forhold til den opprinnelige bestilte leiligheten, mener Helsereiser at den tildelte leiligheten på Jardin Foya Blanca er minst like godt tilpasset bevegelseshemmede. Det beste bevis på det er vel kanskje at klager etter en ukes opphold på Foya Blanca faktisk takket nei til å flytte til en HC- leilighet på Reuma-Sol etter at hun hadde vært på omvisning der.

Klager ble den første uken fulgt tett opp av daglig leder i Helsereiser, som var på tjenestereise i Spania, og hun ga et klart inntrykk også til ham at hun var fornøyd med å bo på Jardin Foya Blanca.

Det stemmer slik klager skriver, at det er en liten bakke opp til Reuma-Sol fra leiligheten hun bodde i, men ledsager sa til daglig leder i Helsereiser at dette ikke var problematisk, og at stigningen ikke var noe i forhold til bakkene de var vant til hjemme på X.

Det var leit at TV'en i leiligheten ikke hadde norske kanaler den andre uken. Dette var imidlertid ukjent for resepsjonen på Foya Blanca, og hotellet fikk dermed ikke mulighet til å reparere eller erstatte TV'en.

Helsereiser mener det ikke foreligger grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Det vises for øvrig til brev fra Travelnet Helsereiser AS.

## **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 m.v., 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 har gjennomgått korrespondansen mellom partene. Klageren bestilte i første omgang en tur for to personer i to uker til Spania med opphold på Reuma-Sol. Bestillingen ble registrert i bookingsystemet 1. oktober 2015. Stedet viste seg å være overbooket. 4 dager senere ble derfor hotellet med klagerens samtykke endret til Jardin Foya Blanca som ligger i ca. 100 meters avstand fra Reuma-Sol. Frokost og behandlinger ble inntatt/utført på Reuma-Sol.

Avreise var 28. november. Det viste seg etter en uke på stedet at det ble ledig en leilighet i Reuma-Sol som klageren ble tilbudt. Hun ville imidlertid ikke flytte, da hun fant at den var uhensiktsmessig for rullestolbrukere på grunn av tunge møbler i stuen.

Hun klager over at det var en liten bakke opp til Jardin Foya Blanca og anfører at det ikke var toalett tilpasset bevegelseshemmede. Arrangøren anfører på sin side at det ble montert støttestativ på toalettet, og at leiligheten ellers var så romslig at det var lett å manøvrere en rullestol. Bakken var en moderat motbakke.

Nemnda finner at klageren ikke har påberopt mangler som kan føre til prisavslag. Tvert i mot legger nemnda til grunn at den leiligheten hun ble innkvartert i var av høyere standard enn den hun kunne ha fått på Reuma-Sol. Hun hadde med en medhjelper på turen. At hun velger å ta med en hjelper som ikke kan fylle hjelpefunksjonen kan etter nemndas syn ikke lastes arrangøren.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får noe prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*