

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke egnet seg for personer med gangbesvær og grunnet manglende frokost avreisedagen.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-03992

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og halvpensjon på Hotel Flamboyan Caribe, Magaluf, Mallorca i perioden 15.09.2019 - 19.09.2019. Totalpris 7 761 danske kroner.

Klager var nyoperert og måtte sitte på terrassen hver dag da hotellet ikke egnet seg for personer med gangbesvær og hun hadde problemer med å komme seg til hotellets restaurant. Det var ingen rekkverk eller håndtak på veggen som klager kunne holde seg fast i for å bevege seg rundt på hotellet eller til stranden.

Klager fikk beskjed per sms om at bussavgang ville være straks før 07:00 på avreisedagen. Klager skriver at de spurte om det var mulig å få en sandwich eller noe tilsvarende grunnet tidlig avreise. De fikk beskjed om at de kunne få frokost fra 06:00, noe som hadde vært helt ok dersom noe hadde blitt servert.

Klager krever reisens pris refundert for en person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 05.09.2019, 10 dager før avreise; lørdag 25.01.2019 kl. 06:00.

Klager tok verken kontakt med Reisegiganten før avreise eller under oppholdet. Reisegiganten anfører at det er klagers ansvar å sette seg inn i hva de selv velger å bestille. Dersom kunden har spesielle behov, er det også kundens ansvar å informere reisearrangøren om dette ved bestilling.

Reisegiganten informerer om at de skal kontaktes ved feil og mangler. Dette blir kundene informert om per mail en uke før avreise hvor følgende fremgår: "Vi arbejder hele tiden med at forbedre os. Hvis der er et problem med Flamboyan Caribe, Magaluf, kontakt venligst hotelpersonalet. Hvis ikke hotelpersonalet kan hjelpe, så må I tage kontakt med Sunhotels på telefon +34 971 425588 eller Solfaktor +47 21095002 således at vi får mulighed til at løse problemet."

Reisegiganten informerer aldri i noen av sine hotellbeskrivelser om det er håndtak å holde seg i trapper som for eksempel går til stranden. Reisegiganten anfører at de ikke tidligere har mottatt en lignende klage på dette hotellet.

Dersom klager hadde kontaktet Reisegiganten i løpet av oppholdet, ville de ha undersøkt om klager kunne flytte til et hotell som hadde passet bedre med tanke på klagers mobilitet og ønskemål.

Når det gjelder frokost siste dagen, så opplyser de alltid om flytidene før kunden bekrefter sin reise. Når det er et morgenfly som går så tidlig, går man ofte glipp av frokosten den siste dagen. Man må likevel betale for frokosten da den er endel av pakkeprisen. Man kan ev. velge å ikke legge til frokost og heller kjøpe frokost direkte på hotellet de dager man ønsker det.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger vesentlige feil og mangler som gir klager rett på kompensasjon eller prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevd refusjon av reisens pris da hun pga. at hun var nyoperert ikke kunne bevege seg rundt på hotellet pga. blant annet manglende håndtak. Hun har også klaget på at hun ikke fikk spist frokost før avreise for returen da denne var tidlig på morgenen. Klager klagde ikke på forholdene før etter at hun kom hjem. Klager gjorde heller ikke tjenesteyter oppmerksom på at hun hadde gangbesvær i forkant av reisen.

Nemnda mener det er klagers ansvar å sette seg inn i hva hun selv velger å bestille og ved spesielle behov i hvert fall informere tjenesteyter om dette. Tjenesteyter har opplyst at dersom de hadde blitt kontaktet på reisestedet ville de forsøkt å flytte klager til et annet

hotell som kunne passet bedre pga. klagers gangbesvær. Klager har verken informert om sine behov før avreisen eller under og da kan hun heller ikke høres med at reisen er i strid med inngått avtale.

Når det gjelder frokost siste dagen, så er klager opplyst om flytidene forut for sin reise. Det var ingen avvik på selve reisetidspunktet. Det at klager ikke fikk servert frokost før avreise er et avvik fra avtalen, men verdien av forholdet er minimalt og utgjør da ingen mangel.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)