

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet lite handikappvennlig hotell.

### Dato

18.09.2019

### Saksnummer

2019-02133

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i "1 stk. Junior Suite rom mot omgivelsene, handikappvennlig" på Hotel Sunprime Ocean View, Playa de Las Americas, Tenerife, i perioden 14.04.2019-21.04.2019. Totalpris kr. 25.603.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotell
- Annet

Hotellet var markedsført som handikappvennlig på Vings nettsider, noe det ikke var.

Klager kunne ikke bevege seg alene med rullestolen inne på hotellet og måtte trilles over alt. Klager kom seg heller ikke ut av hotellet uten hjelp. Klager måtte leie seg en elektrisk firehjuling da hans kone ikke klarte å trille klager opp bakken for å komme opp til hotellet.

Heisen stoppet i etasjen over frokostsalen og bassengområdet. De måtte komme seg gjennom et lager og frokostsalen for å komme ut til bassengområdet. Ving hadde ikke markedsført at det var bratte ramper på hotellet og at heisen var så liten at en elektrisk rullestol ikke kunne benyttes, samt at de måtte gå ut av hotellet for å komme til svømmebassenget og frokostsalen.

Klager bestilte et handikappvennlig rom og informerte om at de trengte rullestolhjelp på flyet/flyplassen fem måneder før avreise. Klager mener Ving hadde god nok tid til å ta kontakt med dem for å anbefale et annet hotell.

Klager krever refusjon av kr. 15.000, alternativt en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ving viser til informasjon om hotellet på ving.no og informasjonen til reisende med funksjonshemming.

Hotellbeskrivelsen på ving.no er en del av avtalen med Vings kunder. I henhold til informasjonen om hotellet er det nivåforskjeller i området. Fellesarealene er tilgjengelig via trapp eller rampe.

Dersom klager hadde tatt kontakt med Ving i forbindelse med bestilling, kunne det blitt avklart om Sunprime Ocean View var egnet for klager ut ifra deres behov og den publiserte informasjonen om hotellet. Ving viser spesielt til omtalen av valgt leilighet hvor mål på heisen er oppgitt og til informasjonen om hotellet hvor det fremgår at restauranten og bassengområdet ikke er tilgjengelig med heis, men via rampe/trapper. Ving forstår av tilbakemeldingen fra gjesten at de ble hjulpet via personalinngang som en alternativ løsning for dem.

Ving oppfordrer i billetten til å ta kontakt under oppholdet om det er noe de kan hjelpe med. Dersom klager hadde kontaktet Ving i løpet av ferien, ville de ha fått muligheten til å avklare om det var ledig kapasitet på et hotell som ville vært bedre egnet for klager ut ifra deres behov.

Ving har hatt hotellet i sitt program i mange år og kan ikke se at de tidligere har fått tilbakemelding fra reisende med funksjonshemming som har bestilt hotellet.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven gir i §§ 9, 10 og 11 nærmere regler om hvilke opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise.

Hvis det er relevant for reisen skal det i medhold av § 9 første ledd nr. 3 gis opplysninger blant annet om innkvarteringsstedets hovedkjennetegn. Begrepet kan etter omstendighetene bety skjerpet opplysningsplikt vedrørende kjente forhold som ikke kan utledes f. eks. av tilgjengelige bilder.

I medhold av § 11 i.f. regnes opplysninger som er gitt i informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, som en del av avtalen. Uttrykket "Informasjonsmateriell" omfatter informasjon i enhver form, nettsider, brosjyrer, etc. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud

som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte reisen på internett uten å kontakte en salgsrepresentant. Spørsmålet om det foreligger opplysningssvikt må da avgjøres ut fra hva som var tilgjengelig av opplysninger om hotellet på arrangørens nettsider og hvilke generelle forbehold som var tatt i forbindelse med salg til gjester med spesielle behov.

Når det gjelder opplysninger som forelå om hotellet på bestillingstidspunktet, fremgikk det av hotellprospektet at heisen hadde en 80 cm bred dør og at heisdybden var 113 cm. Det fremgikk videre at hotellet har trapper og nivåforskjeller. Hotellets fasiliteter kan kun delvis nås med heis, idet restauranten og bassengområdet ikke har tilgang med heis. Stedene nås via trapper eller ramper.

Arrangøren har en egen lenke som oppgir hvilke hoteller som er tilpasset gjester med spesielle behov. Sunprime Ocean View står ikke på denne listen, jfr. lenken <https://www.ving.no/hotell-for-bevegelseshemmede>.

Arrangøren opplyser videre i sine generelle regler:

"Våre hotell i utlandet er tilrettelagt og godkjent etter lokale krav, og standarden kan derfor avvike fra kravene satt av Norsk Handikapforbund. Tilgang til alle fasiliteter på anlegget kan ikke garanteres. Gjør derfor Ving oppmerksom på din funksjonshemming, enten den er synlig eller ikke. Reisende med spesielle behov må opplyse om dette ved bestilling."

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren neppe har satt seg tilstrekkelig inn i det informasjonsmaterialet som forelå. Han har ikke tatt kontakt med en salgsrepresentant før han bestilte reisen og han har ikke kontaktet arrangørens representant på stedet slik at arrangøren eventuelt kunne ha forsøkt å skaffe et annet, bedre tilpasset hotellalternativ.

Forbrukerrepresentantene ser at klager muligens hadde grunn til å tro at hotellet var bedre tilrettelagt for funksjonshemmede enn det det viste seg å være, men mener at klager uansett burde ha undersøkt bedre før bestilling.

Slik saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen kompensasjon/erstatning.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne gi klageren medhold i det fremsatte kravet.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)