

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da klagers leilighet ikke var tilpasset rullestolbruker.

### Dato

12.04.2018

### Saksnummer

2017-03192

### Tjenesteytere

Helsereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet på bakkeplan med to soverom og to bad på Santara Resort & Spa, Santa Pola, Alicante i perioden 18.09.2017 - 02.10.2017. Totalpris kr. 28.000.

Ved bestilling av reisen oppga hun at hun var rullestolbruker. De som arbeider hos Helsereiser burde kanskje sette seg i en rullestol for å forstå hvilke behov en rullestolbruker har.

Etter klagerens syn var det følgende mangler ved leiligheten:

Sengen på soverommet var ikke stabil nok. Hjulene ble tatt av, men på flisene ble sengen fortsatt ustabil. Klager falt noen ganger og brukte mye tid og krefter på å komme seg opp.

Kleshengere hang for høyt i skapet og kunne ikke nås av en rullestolbruker.

Vasken og speilet var høyt på veggen og ubrukelig. WC lokk ustabilt. Lokket var for lite for selve doen og toalettholderne var så ustabile at klager gikk på toalettet andre steder.

Dusjen var ikke tilpasset da sluket ikke tok unna vannet, noe som resulterte i mye vann på gulvet og vannet rant ut på gangen og soverommet. Dusjen var ubrukelig. Skyvedøren inn til badet lot seg ikke åpne helt, åpningen var trang og klager fikk så vidt rullestolen inn på badet.

Mikro-ovnen og skapet for høyt for rullestolbruker.

Minimalistisk kjøkkenutstyr, lite bestikk og vannkoker manglet. Ikke noe håndtak å holde seg i.

Norsk TV ustabil og liten TV-skjerm.

Maur, fikk maurmiddel fra resepsjonen.

Da klageren ankom fantes det ikke dørstokk eliminatorer til "utestuen" og til verandaen. Døren ut til verandaen var også i stykker, hvilket en håndverker brukte hele neste dag til å reparere. De måtte rømme leiligheten. Klager fikk et system ut til "utestuen" etter et par dager, men det var for slitsomt og tungt å bruke. Klager måtte ha hjelp eller forbli i "utestuen" til det kom hjelp. Eliminator til verandaen fantes ikke og klager kunne derfor ikke bruke verandaen alene.

Det foregikk oppussing i leiligheten ved siden av, mye støy.

Kun sol på verandaen fra kl. 15.00 - 16.00 til kl. 19.00 på ettermiddagen.

Låste porter, umulig å forsere uten hjelp.

Heisen opp til klagers platå var vanskelig å bruke uten hjelp.

Det var vanskelig tilkomst til bassenget, så det benyttet klager ikke.

Alle ovennevnte punkter ble klaget til ekspedisjonen.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Helsereisers syn er at leiligheten klager benyttet på Santara Resort var en handikapleilighet tilpasset rullestolbrukere med handikaptilpasset bad og lett adkomst for rullestol både ute og inne.

Handikapleilighetene på Santara er som ellers på hoteller, ferieanlegg og overnattingssteder både her hjemme og i verden for øvrig: store døråpninger, ikke dørstokker og lett tilgjengelig bad/WC med støttehåndtak.

Det kan se ut som om klageren forventet nedsenkbare garderober, spesialtilpasset kjøkken osv. Dette ble aldri kommunisert til Helsereiser da hun bestilte. På Helsereisers bestillingsskjema, som ble sendt til Helsereiser ved bestilling av reisen, fremgår følgende: " Rullestolbruker. Viktig at det er to bad. Et HC bad. Generelt lett adkomst m rullestol ute og inne."

Helsereiser har hverken i sitt skriftlige informasjonsmateriell eller muntlig antydnet overfor klager at leiligheten var mer handikaptilpasset enn det den var. Helsereiser viser til at det i korrespondansen til Pakkereisenemnda også fremgår at klager var på utkikk etter en leilighet på Mallorca, og på samme måte som i kontakten med helsereiser, ble

det heller ikke der spesifisert store handikapbehov, så det er uforståelig at dette påpekes først etter at reisen er påbegynt.

Klager reiste også med Helsereiser til Spania høsten 2015, sak 58/16P. Der fikk hun omvisning i en handikapeilighet på Norsk Revmatikerforbunds senter Reuma-Sol. Hun hadde opprinnelig bestilt denne leiligheten, men på grunn av overbooking fikk hun i stedet tildelt en vanlig leilighet på et naboanlegg. Da den handikaptilpassede leiligheten hun hadde bestilt ble ledig, ville hun likevel ikke flytte dit etter å ha besøkt den. Helsereiser hadde derfor ingen grunn til å tro at hun nå hadde helt spesielle og nye behov, og at hun forventet at den handikaptilpassede leiligheten på Santara var mer tilpasset enn handikapeiligheten på Reuma-Sol. Anleggene ligger i det samme området av Spania.

Under oppholdet rettet Santara opp de fleste manglene Schei påpekte. Blant annet større TV, solsenger på terrassen og ekstra håndtak på badet. I telefonsamtale med klagers medreisende tilbød også Helsereisers representant å hjelpe til med å skaffe et nytt bosted, men det var ikke aktuelt.

Santara Resort er et relativt nybygget anlegg myntet på litt eldre gjester. Senteret har blant annet eget legekontor, fysioterapi, spa- og velværeavdeling samt 24-timers vaktteneste med alarmknapp i hver leilighet. Bungalowen/leiligheten med uteplass og anlegget forøvrig er slik det var vist på Helsereisers nettside og i annet salgsmateriell.

Helsereiser kan ikke se at klager har rett til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning.

Nemnda legger til grunn at det i kontakten med arrangøren før reisen ble bestilt, i mail av 8. juni 2017, ble opplyst at en av klagerne var rullestolbruker. Det ble presisert at det var

viktig med to bad. Ett av badene måtte være handicaptilpasset. Det ble presisert at det måtte være lett adkomst med rullestol både ute og inne.

Så vidt nemnda kan forstå var leiligheten på Santara Resort en handicaptilpasset leilighet egnet for rullestolbrukere med tilpasset bad og lett adkomst både til og i leiligheten. Leiligheten hadde brede døråpninger, var uten dørstokker og hadde et lett tilgjengelig bad og WC med støttehåndtak.

Ut fra opplysningene som foreligger kan nemnda ikke se at klageren hadde grunn til forvente at leiligheten var fullstendig tilpasset rullestolbrukere med nedsenket kjøkken, nedsenkbare skapinnredninger med mer. Nemnda legger til grunn at leiligheter i et ferieanlegg brukes av både funksjonsfriske og av brukere med handicap. Det kan derfor etter nemndas syn ikke forventes at en ferieleilighet med kombinert bruk er fullstendig tilpasset til en rullestolbruker. Det som er viktig er etter nemndas syn at adkomsten er enkel, døråpningene så brede at en rullestol kan passere og at bad og WC kan benyttes.

Nemnda har merket seg at det som ble tatt opp på stedet av mangler ble rettet etter kort tid. Det gjelder blant annet størrelse på tv, solsenger på terrassen og ekstra håndklær. Hjulene ble fjernet fra sengebena fordi klageren fant at disse gjorde sengen ustabil.

Klageren har anført at ikke var mulig å bruke dusjen fordi det kom vann utover gulvet. Nemnda kan ikke se at dette er tatt opp på stedet. Dersom mangler ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

De øvrige klagepunktene finner nemnda etter en samlet vurdering, ikke når opp til den relevansterskel loven forutsetter for å gjøre beføyelser mot arrangøren gjeldende.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)