

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi det ikke var heis til leiligheten.
Klager ble flyttet fra to leiligheter til en felles leilighet.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

292/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi det ikke var heis til leiligheten. Klager ble flyttet fra to leiligheter til en felles leilighet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte to 2-romsleiligheter på Theo i Agia Marina, Kreta, i perioden 28.08.15 - 04.09.15.

Straks etter at klager hadde foretatt sin første bestilling til Hotel Kostakis, så de at dette hotellet ikke var tilrettelagt for funksjonshemmede. Klager kontaktet Star Tour per telefon for å få hjelp. De ble da anbefalt Hotel Theo og måtte betale ekstra for endring av reisen.

Det er riktig at Star Tour spurte om personen som var funksjonshemmet måtte ha heis direkte til leiligheten da det var 2 - 3 trappetrinn til leiligheten. Klager informerte om at personen kunne klare å gå litt med rullator og med hjelp. Men det ble ikke opplyst at heisen var plassert i et annet bygg som lå i en bakke på den andre siden av veien. Hotellet var heller ikke informert om at klager var avhengig av heis og at det var en handicapet med på denne bestillingen.

Klager hadde bestilt 2 leiligheter på Theo. Da de flyttet til det nye bostedet Oscar Suite, måtte alle fire bo i samme leilighet. Leiligheten var i 2 etasjer og de fikk hvert sitt soverom og bad.

Da klager fikk tilbud om å flytte, ble de gjort oppmerksomme på at de måtte bo sammen. Men de hadde ingen annen mulighet, hvis de resterende dagene på Kreta skulle kunne benyttes som ferie.

Det er riktig som Star Tour skriver at klager ikke kontaktet Star Tour igjen etter at de flyttet til Oscar Suite. Klager hadde bestemt seg for å gjøre det beste ut av de siste feriedagene, da de første dagene for det meste gikk med til telefonsamtaler med Star Tour og de problemene som oppstod.

I og med at det kun var badekar i leiligheten, på Oscar Suite, benyttet klager dusjen ute ved bassengområdet på kvelden etter at det var stengt for gjestene.

Rullator hadde klager med fra Norge. Rullestol var bestilt fra Norge, og ble transportert til begge hotellene av et firma på stedet.

I Norge og på Kreta ble personen transportert i rullestol ved hjelp av personalet på flyplassen. Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour forstår det slik at klager reagerte på informasjonen fra selger da klager trengte hjelp med innkvarteringen grunnet behovet for heis. Klager er funksjonshemmet og har rullestol. Det ble følgelig gjort en endring fra opprinnelig bosted på Hotel Kostakis som ikke hadde heis, til Hotel Theo som hadde heis.

Under informasjonen om Theo fremgår det at heis kun finnes i den ene bygningen. Bratt bakke fra stranden og hovedveien. Trapper og nivåforskjeller på området.

Når det gjelder badekaret forstår Star Tour at dette ikke var heldig. De opplyser kun om at leilighetene har bad/dusj. Dersom man har spesielle behov, er det svært viktig at man undersøker hvilke fasiliteter badet har i forkant av reisen. Star Tour forstår at klager gjorde så godt de kunne i den anledning. Selv om selger har et ansvar i å bistå klager med å finne et så godt egnet bosted som mulig, hviler ikke hele ansvaret for dette på selgeren. Også kunden har et ansvar i å kontrollere opplysningene som er gitt om bostedet som er valgt.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på kr 2.300 per bestilling, alternativt et reisegavekort på kr 3.000 per bestilling. Klager har ikke akseptert disse forslagene.

Når det gjelder badekaret i rommet på Oscar Suites, skriver Star Tours representanter at heller ikke dette rommet var tilpasset funksjonshemmede, noe som også ble formidlet til klager.

Klager har informert Star Tour at han har manuell rullestol og kan gå. Dette fremgår av bestillingen.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda legger til grunn at klageren, etter å ha bestilt et hotell som var uegnet for funksjonshemmede på nettet, kontaktet arrangøren for å få hjelp til å endre reisen. Det legges

til grunn at det ble opplyst at den funksjonshemmede brukte rullestol, men at han kunne gå litt. Mot et gebyr ble det foretatt en endring av hotell.

Det viste seg imidlertid at det nye hotellet heller ikke var egnet for funksjonshemmede, da heisen lå i en annen bygning enn den leilighetene lå i.

Arrangøren henviser til at denne informasjonen kan finnes på arrangørens nettsider hvor hotellet beskrives. Leiligheten hadde for øvrig kun badekar, som den funksjonshemmede heller ikke kunne benytte.

Klageren, som reiste sammen med en annen familie, fikk hjelp på stedet til å bytte hotell. Da var imidlertid halve ferien gått, og også det nye bostedet bød på utfordringer, idet det heller ikke var dusj der.

Nemnda finner at det er gitt mangelfull informasjon om stedet. Når en kunde får hjelp av en reisekonsulent fordi hun selv har bestilt et hotell som er uegnet for funksjonshemmede, må det kunne forutsettes at konsulenten har såpass kunnskap om hotellene som selges at det som anbefales kan benyttes også av en funksjonshemmet. Klagebehandleren henviser til opplysningene på nettsidene. I dette tilfelle, hvor bestillingen ble foretatt over telefon, ville klageren etter nemndas syn, eventuelt først ha sett disse etter at reisen var endret. Det er ikke å forvente at man dobbeltsjekker om reisekonsulenten har funnet et egnet sted samtidig som man sitter i telefonen og plasserer bestillingen.

Nemnda legger etter dette til grunn at det ble begått en feil under bestillingen. Som en følge av dette brukte klageren 3 dager av ferien for å få endret bosted. Klageren har etter nemndas syn krav på erstatning. Reisen for 4 personer kostet kr 16.808. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få erstattet 40% av reisens pris, avrundet til kr 6.700.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren bør få erstattet 40% av reisens pris, avrundet til kr 6.700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.