

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag, rullestolbruker.

### Dato

20.06.2019

### Saksnummer

2019-01519

### Tjenesteytere

Aller Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte opprinnelig en pakkereise med innkvartering i en to-romsleilighet i Port Europa i Calpe, Alicante i perioden 07.11.2018 - 05.12.2018, totalpris kr. 25.980. Bestillingen ble endret til en to-romsleilighet på Club Santara Resort i Gran Alcant, Alicante med avreise 05.11.2018 - 03.12.2018, totalpris kr. 22.980.

Klagers mann har dårlige ben og er avhengig av hjelpemiddel for å bevege seg, også på korte strekninger. Klager fikk beskjed at det ikke var noe problem på Port Europa i Calpe da de bestilte reisen 22.01.2018.

Et par uker før avreise fikk klager en telefon fra Aller Travel hvor det ble informert om at det ikke var mulig å benytte elektrisk scooter da det ikke var rampe opp til resepsjonen, kun trapper. Klager ble derfor anbefalt å reise til Club Santara Resort som var tilrettelagt for handikappede.

Klager ble ikke informert om at Club Santara Resort lå så langt fra Santa Pola som er nærmeste tettsted. Den elektriske scooteren hadde ikke strøm nok til å komme frem og tilbake. Dersom klager skulle ta offentlig transport/buss, måtte de benytte to forskjellige busser. Fortauene utenfor Club Santara var smale og fortauskantene så høye at det nesten var uforsvarlig å ferdes der med el scooter. Klager måtte benytte gaten til å ta seg frem. Nærmeste restauranter, med unntak av den ene på Santara, lå ca. 1/2 til 1 km fra hotellet.

Klager deltok på en arrangert busstur til Calpe. Stor var overraskelsen da de besøkte hotellet de først hadde bestilt. Det var godt tilrettelagt for rullestolbrukere. Vertinnen på stedet kunne ikke forstå at klager hadde fått beskjed om at det ikke var mulig med el scooter eller rullestol på dette hotellet. Det var ingen problemer med å komme opp til resepsjonen uten å benytte trappene.

Etter hjemkomst kontaktet klager Aller Travel da de følte seg lurt til å bytte til et mer avsidesliggende sted. Klager ble fortalt at det ikke var mulig å lade opp scooteren på Port Europa, men dette stemte ikke da klager så at det var gjester med elektrisk rullestol på hotellet. Ifølge klager fortalte Aller Travel da at det var badekar i leilighetene, noe som ikke egnet seg til bevegelseshemmede. Klagers mann ville ikke hatt noen problemer med badekar og klager mener de burde ha fått informasjon om dette tidligere slik at de selv kunne ha avgjort om de ønsket leilighet med badekar eller ikke.

Den eneste grunnen til at de gikk med på å bytte hotell fra reisemålet Calpe til Gran Alcant, var at de fikk opplyst at det kun var trapper opp til resepsjonen på Port Europa i Calpe, noe som hindret dem i å komme dit med elektrisk scooter. Det var kun den informasjonen som var årsaken til at de tok imot tilbudet om å bytte bosted.

Klager krever godtgjort det meste av det de betalte for oppholdet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager ringte 19. oktober 2018 og spurte blant annet om det var mulig å leie el scooter i Calpe og hvordan mulighetene var å få ladet scooteren i resepsjonen. Etter at reisekonsulenten hadde undersøkt dette, ble klager informert om at det ikke var mulig å lade scootere i resepsjonen og at det var vanskelig å ta seg opp til resepsjonen, litt avhengig av størrelsen på el scooteren. Samme dag fikk Aller Travel beskjed om å endre type rullestolassistanse fordi klagers mann måtte ha assistanse helt frem til trappen på flyet.

Reisekonsulenten foreslo at de byttet til Club Santara Resort da det var bedre egnet for klagers mann og det var lett å ta seg rundt på anlegget. Club Santara Resort i Gran Alacant er det hotellanlegget som er best tilpasset personer med funksjonshemming. Klager fikk betenkningstid til over helgen med å bestemme seg for om de ønsket å bo i Calpe eller i Gran Alacant. De fikk beskjed om å lese mer om Club Santara Resort og stedet på Aller Travels nettsider. Klager valgte å takke ja til bytte av hotell og reisemål og fikk tilsendt ny ordrebekreftelse med stedsinformasjon per e-post den 22.10.2018.

Aller Travel har gitt klager en kompensasjon på kr. 2.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Nemnda legger til grunn at klageren ble kontaktet av arrangøren kort tid før avreise. Arrangøren opplyste at det hotellet som var bestilt ikke var egnet for rullestolbrukere på grunn av vanskelig adkomst til resepsjonen. Klageren ble tilbudt et annet hotell, hvilket på denne bakgrunn ble akseptert. Det ble oversendt noe informasjonsmateriale om det nye hotellet, men etter å ha lest igjennom, kan nemnda ikke se at det er opplyst at hotellet ligger så langt unna sentrum i Santa Pola at man ikke kan komme dit med en elektrisk rullestol fordi batteriet ikke har tilstrekkelig lang rekkevidde. Det er videre ikke opplyst at man må forholde seg til biltrafikk hvis man skulle finne et sted å spise.

Nemnda legger videre til grunn at de opplysningene som arrangøren ga om at Port Europa i Calpe ikke var egnet for rullestolbrukere, ikke medførte riktighet. Klageren så dette ved selvsyn ca. en uke før de skulle reise hjem. Vertinnen på hotellet stilte seg også uforstående til de opplysningene klageren hadde fått. Hotellet hadde blant annet et eget rom innenfor resepsjonen hvor man kunne lade opp rullestoler. Adkomst til resepsjonen var derfor ikke noe problem. Port Europa lå ved en strandpromenade som gikk helt inn til sentrum av Calpe.

Ferien, et fire ukers langtidsopphold, ble dermed ikke som forventet. Det var kun en restaurant på hotellet, og langt til andre spisesteder. Skulle man benytte offentlig kommunikasjon måtte man bytte buss. Taxi tok ikke rullestoler.

Etter nemndas syn har klageren ikke fått det hun bestilte fordi arrangøren ga villedende opplysninger om at det opprinnelig bestilte hotellet ikke var egnet for rullestolbrukere. Nemnda finner etter en samlet vurdering klagerens opphold ble vesentlig forringet, jfr. opplysningene ovenfor. Det er arrangøren som er ansvarlig for å levere det som er avtalt, og som er ansvarlig for at gitte opplysninger er korrekte slik at kunden kan treffe et informert valg. Det sviktet etter nemndas syn i denne saken.

Når det gjelder utmålingen av prisavslaget har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris. Prisen er oppgitt til kr.

22.980. Det fremgår imidlertid av en bestillingsbekreftelse datert 22. oktober 2018 at klageren har fått en kompensasjon i henhold til avtale på kr. 2.000. I mangel av andre opplysninger legges det til grunn at det som ble betalt var kr. 20.980. 50 % av dette beløpet utgjør avrundet kr. 10.500.

Mindretallet, de to bransjerepresentantene, finner at et prisavslag på 30 % er mer passende ut ifra service og aktivitetstilbudet de hadde tilgang til under oppholdet, samt et godt tilrettelagt hotellprodukt etter kundens behov.

Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 10.500.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)