

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet støy og at hotellet ikke egnet seg for klager som var avhengig av rullator.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2023-00009

Tjenesteytere

Vitalreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering på Gaviotas Village på Lanzarote i perioden 12.11.2022 - 19.11.2022. Totalpris 13. 840 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Ønskemål

Klager bestilte selv reisen på Vitalreisers nettsider. Klager ønsket opprinnelig innkvartering på Casa Heddy, men det var fullbooket. Hun bestilte da rom på Gaviotas Village, men det viste seg at hotellet ikke var spesielt egnet for klager som var avhengig av rullator. Det var et høyt trappetrinn for å komme inn i resepsjonen og et høyt trinn for å komme opp på terrassen og inn i leiligheten. Klager skriver at det var en sterk mugglukt fra kjøkkenskapene og sengen var uten dyne eller laken som hun kunne ha over seg. Det var ikke sol på terrassen. Bassenget var lite, og hun følte at det ville være ubehagelig å være i det bassenget med flytevest da bassenget var plassert mellom leilighetene og alle naboene satt og så på bassenget eller satt rundt på solsenger. Den typen solseng som hotellet hadde, var det heller ikke så lett for klager å sitte på. Klager forsøkte å komme seg ned til selve havet, men fant ingen nedgang uten trapper. Klager så at hun ikke villa ha en sjanse til å kunne bade i havet siden det var et langt stykke med sort sand hun måtte forsere for å komme frem til vannet, og det lot seg ikke gjøre med rullator. Videre var det støy fra flyene som kom og gikk hvert 5. minutt. Klager hadde også vanskeligheter

med å sove pga. flystøy som varte frem til kl. 23:00. Støy fra nærliggende bar varte frem til kl. 04:00.

Klager ønsket å bytte hotell, men det var høysesong og fullbooket på Lanzarote, så hun fikk ikke flyttet til et annet bosted. Klager ba reiselederen om hjelp med å bestille ruteflybillett hjem. Det viste seg å være vanskelig, så klager ba reiselederen om å bestille en flybillett til Barcelona. Reiselederen fulgte klager til flyplassen da hun reiste på ettermiddagen dagen etter ankomst.

Klager mener Vitalreiser burde informert henne om at hotellet ikke egnet seg for klager som reiste med rullator da de hadde kontakt både per e-post og telefon før avreise.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vitalreiser har anført at klager bestilte sin reise via Vitalreisers nettside den 03.09.2022, uten å kontakte Vitalreiser og informere om sine behov. Vitalreiser har vedlagt bestillingsbekreftelsen der det fremgår at klager har bestilt reise til Gaviotas Village på Lanzarote. I hotellbeskrivelsen Vitalreiser har sendt nemnda kommer det frem at hotellet ikke er spesielt tilrettelagt for handikappede og at hotellet ligger nær flyplassen. Klager ble også informert om dette per telefon og per telefon før avreise.

Først den 02.11.2022 kommer det frem at klager har bestilt feil hotell. På dette tidspunktet var Casas Heddy fullbooket, og det eneste som var ledig var trippelrom, noe som ville medført at hun måtte betale for 2 tomsenger, noe hun ikke ønsket. Vitalreiser skriver at klager insisterte på at hun ville opprettholde reisen hun hadde booket på Gaviotas Village.

Vitalreiser kan ikke se at det har vært noen feil eller mangler ved reisen klager bestilte da hun var godt informert om hotellet, både per e.-post og per telefon. Vitalreiser stiller seg undrende til klagers påstand om at reisemålet ikke var tilrettelagt for mennesker med mobilitetsutfordringer da Vitalreiser har mange kunder som sitter i rullestol eller som benytter rullator som reiser til Lanzarote og som også bor på Gaviotas Village. Vitalreiser har ikke tidligere mottatt tilbakemeldinger på at det er utfordringer med fremkommeligheten.

Vitalreiser viser til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.2.2 og 7.2.4 og kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitalreiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering på Gaviotas Village på Lanzarote i perioden 12.11.2022 - 19.11.2022. Totalpris 13. 840 kroner.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden generelt, feil type rom/leilighet, støy, manglende tilrettelegging for klager som brukte rullator.

Da klager ikke fikk byttet hotell pga. at nabohotellet var fullbooket, valgte klager å avbryte ferien og reise hjem. Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises til at klager bestilte sin reise via Vitalreisers nettside den 03.09.2022, uten å kontakte Vitalreiser og informere om sine behov. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at Gaviotas Village ikke er spesielt tilrettelagt for handikappede og at hotellet ligger nær flyplassen. Ifølge Vitalreiser ble klager også informert om dette per telefon før avreise. Manglende tilrettelegging for handikappede og støy fra flyplassen ble klager informert om ved bestilling og utgjør derfor ingen mangel etter avtalen. Når det gjelder de øvrige forhold som solsenger, beliggenhet til basseng, manglende solforhold, manglende dyne/laken, mugg osv. er dette ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjort. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)