

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet manglende varsel om uegnet område for handikappede rundt hotellet samtidig ukorrekt informasjon angående strand.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03163

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i på Perner Beach Hotel, Fig Tree Bay i perioden 13.05.2019 - 27.05.2019 og på Hotel Atlantica Golden Beach, Paphos, Kypros i perioden 27.05.2019 - 10.06.2019. Totalpris 67 709 kroner.

Siden det i hotellbeskrivelsen av Hotel Atlantica Golden Beach fremgikk at hotellet har 4 rom for funksjonshemmede, tok klager dette som en indikasjon på at hele området var tilrettelagt for klagers kone som har gangbesvær. Det viste seg at terrenget var svært kupert med skråninger og trapper. For å kunne spise frokost, lunsj og middag måtte klager passere utallige trapper og skråninger.

Klager anfører at Hotel Atlantica Golden Beach var uegnet for bevegelseshemmede grunnet beliggenheten og stranden. Klager mener beskrivelsen av stranden "sandstrand/steinstrand" var feilaktig da den for det meste bestod av steiner og ikke sand.

Klager tok saken opp med TUIs guide den 28.05.2019 og ba om å få flytte til et annet hotell med tilsvarende standard som bestilt. Det tok 4 dager før de fikk flytte til TUI Sensimar Pioneer Beach mot et tillegg på 884 euro.

Klager krever refusjon av merutgiftene på 884 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI informerer om at Hotel Atlantica Golden Beach har 4 handikapptilpassede rom/leiligheter, men det fremgår ingen informasjon om at hotellet eller området egner seg spesielt godt til handikappede.

TUI anfører at selv om hotellene har handikapptilpassede rom, så betyr ikke det at hele området på hotellet er tilpasset. Få hoteller har ramper til f.eks. bassenget og resepsjonen og det kan være områder på hotellet som har trapper.

For kunder som har spesielle behov finnes det enkelte hotell som vil gi personer med nedsatt funksjonsevne den beste opplevelsen i ferien. En oversikt fremgår av TUI's nettsider under avsnittet "Anbefalte handikaptilpasset hoteller".

TUIs reisekonsulent kan ikke huske detaljer av samtalen, men hun har ikke lovet at dette er et bra hotell for handikappede gjester. Det er ikke notert noe om deres handikapp på bestillingen, utenom at det er bestilt en rullestol på flyplassen. Dersom klager hadde nevnt at de ville hatt et handikapprom, ville reisekonsulenten ha undersøkt om dette hadde vært mulig.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i henhold til 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.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har fremmet krav om erstatning på 884 euro som tilsvarer klagers ekstra betaling for hotellbytte fordi det opprinnelige hotellet ikke var egnet for klagers ektefelle pga. gangbesvær. I tillegg klages det på at stranden ble beskrevet som sandstrand/steinstrand, mens den i realiteten bestod av stein og ikke sand. TUI har egne hoteller som er særskilt tilrettelagt for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Hotellet som klager opprinnelig hadde valgt ble ikke solgt som et slikt type hotell, selv om det hadde fire handikapvennlig rom. Det er uklart hva som ble opplyst av klager, om sin ektefelles funksjonsbegrensninger, ved sin bestilling annet enn at det ble bestilt rullestol på flyplassen. Etter nemndas vurdering kan ikke klager legge til grunn at et helt hotell har en slik tilpasning selv om det er opplyst at hotellet har fire handikapvennlig rom. Etter nemndas vurdering utgjør heller ikke opplysningene om beskrivelsen av stranden et

avvik fra det opplyste. Etter nemndas vurdering anbefales det at klager ikke får medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkeklagenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)