

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av rullestolbruker som ble innkvartert på et hotell som ikke var handikappvennlig.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00109

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong og havutsikt på Hotel Don Carlos i perioden 20.11.2021 - 04.12.2021. Totalpris 29 986 kroner.

Klager har anført at i samarbeid med Apollos representant, som reisen ble bestilt gjennom, ble det bestemt hotell Don Carlos, til tross for høy pris (ca. 30 000 for 2 uker uten måltider), var best egnet for klager, spesielt med tanke på beliggenhet og for klager som rullestolbruker.

Det som møtte klager da de ankom hotellet, var mange og høye trappetrinn opp til "resepsjonen". Klager nektet å gå opp trappene, og ble værende på gateplan. Etter hvert kom 2 personer (Isabel og Miriam) som hadde en viss forbindelse med Apollo. De bekreftet at hotellet ikke var egnet for rullestolbrukere. Apollo hadde ikke informert dem om at klager satt i rullestol. De beklaget så mye, og ville hjelpe klager med å finne et alternativt hotell. Resultatet skulle de senest få mandag 22. november.

Først tirsdag 23. november fikk klager telefon fra "Apollo teamet" om at de ikke hadde funnet noe alternativt hotell i Las Palmas og at reklamasjonsgruppen i Apollo/Oslo hadde bestemt at Apollo ikke var å bebreide og at klager følgelig ikke ville få noen kompensasjon. Klager fikk beskjed om at de kunne finne et alternativt hotell selv, men måtte betale for dette uten noe refusjon.

Det var krevende for klager å komme seg opp og ned trappen, og slitsomt for klagers 75 år gamle kone å bære den ca. 30 kg. tunge rullestolen opp og ned trappen. Følgelig ble det mye "take-away-mat" på rommet, hentet av klagers kone. Klager skriver at de mange dager ikke kom seg ut av leiligheten og også ellers oppholdt de seg stort sett

der. Slik gikk alle de 14 dagene ferien varte. Det var trangt. Det kan bemerkes at dette tydeligvis ikke var noe Apollo-hotell. Vi så ingen Apollo-perm og møtte ingen Apollo-vert. Resepsjonen var betjent kun med en mann som verken snakket eller forsto engelsk, bare spansk. Den ene av de to som hadde noe forbindelse med Apollo hadde kontortid (10-14) 3dgr/uke. Den andre så vi ikke noe mer til etter ankomstdagen. Klager traff heller aldri noen fra "Apollo-teamet". Ingen reiseleder. Den samlede ferieopplevelsen var langt fra det klager hadde håpet og forventet.

Klagers krav: 20 000 kroner som tilsvarer ca. 2/3 av totalprisen for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for to personer til Gran Canaria/Spania 14 dager, med avreise fra Oslo til Las Palmas den 20. november 2021 kl. 09:15. Med opphold på hotell Don Carlos i Las Palmas i en 1-romsleilighet med balkong og havutsikt. Reisens grunnpris er 28 726 kroner. Totalpris for reisen med valgte tillegg er 29 986 kroner.

Reisen ble bestilt via Apollos kundesenter den 13. oktober kl. 12:19 etter at klager ringte dagen før og fikk tilsendt informasjon om Hotel Don Carlos per e-post. Apollo har ikke opptak av de første telefonsamtalene klager hadde med deres kundesenter den 12.10.2021 og 13.10.2021 grunnet problemer med sitt opptakssystem.

Apollo har lyttet igjennom de neste samtalene klager har godtatt opptak av i forbindelse med kontakt med kundesenteret etter at reisen ble bestilt.

Klager ringte Apollo den 01.11.2021 kl. 13:27 med spørsmål om billett, rullestol og batteri. Med tanke på flyreisen oppga klager i samtalen at han kunne gå, men ikke lange avstander. Klager oppga at han ønsket seter langt frem i flyet nært toalettene. Klager fikk i den forbindelse tilsendt informasjon om søknad om rullestol med batteri og link til setebestilling om bord via to e-poster. Videre gikk klager og Apollos selger igjennom informasjon vedrørende innreiseskjema. Apollos konsulent spurte om klager hadde behov for assistanse på flyplassene, noe klager avkreftet og oppga at han kunne gå i trapper dersom han måtte. Men at han hadde behov for å komme nært flykroppen med rullestolen som mulig. Apollos reisekonsulent registrerte derfor assistanse koden Wheelchair Ramp til flyselskapet. Videre ble transporten og buss til hotellet diskutert hvor det ble oppgitt at klagers rullestol kunne legges sammen og at det derfor gikk fint å ta denne med på Apollos ordinære transport.

Når det gjelder bytte av hotell på reisemålet gjør Apollo oppmerksom på følgende:
<https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>
"Endring av hotell/oppkjøp

Velger man å bytte hotell eller rom/leilighet til et annet hotell/rom/leilighet under oppholdet, må man vanligvis betale et avbestillingsgebyr for hotellet/rommet/leiligheten man flytter fra, og prisdifferansen på det nye hotellet/rommet/leiligheten. Dette betales direkte på reisemålet. Det er ikke alltid mulig å bytte

hotell/rom/leilighet under oppholdet, da dette er avhengig av ledig kapasitet. I tilfeller der reisende ønsker å bytte hotell og Apollo ikke kan se at det foreligger mangler eller grunnlag for et kostnadsfritt hotellbytte, gjelder ovennevnte og eventuell prisdifferanse må da betales direkte på reisemålet.

Apollo kan ikke se at de har fått oppgitt informasjon fra klager vedrørende at han har problemer med trapper, utover i forbindelse med flyreisen.

Reisekonsulenten som la inn bestillingen for klager har mange års erfaring i Apollo samt fra andre reisebyråer, og vedkommende kjenner godt til rutinene for reisende med spesielle behov. Eventuelle behov for assistanse, tilrettelegging med tanke på rom/hotell eller lignende registreres i bestillingen i bestillingsøyeblikket så fremt den reisende informerer om dette.

Hotell Don Carlos er ikke på Apollos liste over handikappvennlige hoteller i Spania (<https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreis-en/for-avreisen/reisende-med-spesielle-behov/spania>)

Apollo anfører at dersom deres reisekonsulent hadde blitt informert om at klager var bevegelseshemmet da bestillingen ble gjort, ville vedkommende undersøkt andre hotellalternativer.

Apollo har ikke opptak av de første telefonsamtalene klager hadde med deres kundesenter den 12.10.2021 og 13.10.2021 grunnet problemer med sitt opptakssystem.

Apollo anser at det er den reisendes ansvar å tydeliggjøre eventuelle behov man måtte ha i forbindelse med sin reise. Apollo kan ikke se at det ble gjort i dette tilfellet og fastholder sin avgjørelse.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong og havutsikt på Hotel Don Carlos i perioden 20.11.2021 - 04.12.2021. Totalpris 29 986 kroner.

Det som møtte klager da de ankom hotellet, var mange og høye trappetrinn opp til "resepsjonen". Det er uomtvistet at det aktuelle hotellet ikke var egnet for rullestolbrukere. Det er omtvistet i saken hvorvidt klager informerte om sitt behov ved bestilling av reisen. Klager har hevdet dette og tjenesteyter har bestridt at denne

informasjonen ble gitt. Opptak fra telefonsamtalene av bestillingen har ikke vært mulig å bruke i saken og således er man i en bevissituasjon der det er ord mot ord.

Den reisende har selv et ansvar for å kontrollere at reisen tilfredsstiller kundens særskilte behov. Tjenesteyter har lett tilgjengelig informasjon om handikappvennlige hotell. For Pakkereisenemnda blir det relevant at klager i sin telefonsamtale den 1. november klart og tydelig omtaler at han bruker rullestol tidvis. Dette fremkommer av avspilt lydopptak. På dette tidspunkt var det ytterligere tre uker til avreise og nemnda mener at tjenesteyter om de ikke før, i alle fall på dette tidspunkt, ble klar over klagers særlige behov. At det på dette tidspunkt ikke gjøres en avklaring med kunden angående hans hotellbestilling opp mot hans særlige behov, synes nemnda er uheldig. Videre mener nemnda at klager underveis på sin reise skulle vært avhjulpet ved et alternativt hotell i en slik situasjon, alternativt fått bistand for å komme seg opp og ned trappen fra resepsjonsområdet.

Forholdet utgjør etter nemndas vurdering et avvik fra avtalen mellom partene og det er klart at klager ikke fikk den reiseopplevelsen han hadde bestilt og betalt for. Det anbefales derfor at det skal utbetales et prisavslag til klager. Klager har selv krevd refusjon av 2/3 av reisens pris. Dette mener nemnda er for høyt sett hen til sakens art og særlig til at hotellet er av en slik art at det var mulig å bevege seg utenfor trappene og forholdet kunne vært avhjulpet ved at kunden hadde fått bistand i trappen mot resepsjonen. Prisavslaget settes skjønnsmessig til 7 000 kroner. Det anbefales at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)