

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet i forhold til at klager er rullestolbruker.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04902

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med markterrasse på Hotel Atrion, Agia Marina, Kreta i perioden 05.10.2019 - 13.10.2019. Totalpris 13 756 kroner.

Klager skriver at hun er rullestolbruker. Reisen var en 70 års feiring, sammen med familien. Klager bestilte leilighet på markplan, men ble innkvartert i leilighet med mange trappetrinn uten rekkverk. Klarte ikke å komme seg frem og tilbake med rullestolen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt reise til Agia Marina, Kreta med opphold på Hotel Atrion, 1-roms leilighet med markterrasse. Apollo har anført at det ikke er notert i bestillingen at klager var avhengig av en spesiell plassering i hotellet, men det var lagt inn ønske om leilighet nær øvrig reisefølget som bestod av tre andre leiligheter med balkong. Ut fra dette ønsket har klager fått tildelt leilighet.

Apollo anfører at dersom man har behov for leilighet/rom garantert uten trappetrinn, med plass til å benytte rullestol eller har andre spesielle behov, anbefaler de alltid kundene å ta kontakt med Apollo om dette i forkant av reisen slik at de kan sende en forespørsel til hotellet for å få bekreftet om dette er noe hotellet kan garantere. Dette fremgår av Apollos vilkår.

I beskrivelsen av leilighet med markterrasse er det oppgitt følgende informasjon: "I noen av leilighetene med markterrasse er det noen trappetrinn opp til uteplassen." Har man

spesielle behov, må man sikre seg at man bestiller en leilighet som kan tilfredsstillere disse behovene.

Apollo mener at klager har fått leilighet i henhold til bestilling og ønskemål. Dessverre var det ikke mulig å bytte til en annen leilighet på hotellet, da det var fullbooket. De fikk tilbud om å flytte til et annet hotell, men takket nei til dette.

Apollo er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. 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 prisavslag begrunnet i at hun som rullestolbruker fikk store vanskeligheter med å bevege seg til og fra hotellrommet. Klager bestilte en leilighet med markterasse. Det fremgår av beskrivelsen av leiligheten på tjenesteyters hjemmeside "I noen av leilighetene med markterasse er det noen trappetrinn opp til uteplassen." Har man spesielle behov, må man sikre seg at man bestiller en leilighet som kan tilfredsstillere disse behovene.

Nemnda kan på bakgrunn av disse opplysninger, som er gitt klager på forhånd, ikke se at det foreligger et avvik fra det avtalte og at det heller ikke er grunnlag for prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Cecilie Kopperud (Escape Travel)