

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter ved utkastelse fra hotellet.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00110

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Sunwing Fañabé Beach, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 10.11.2019 - 17.11.2019. Totalpris 14 734 kroner.

Klager anfører at han ble kastet ut av hotellet uten grunn og at han fikk en ekstraavgift på ca. 6 500 kroner fordi han måtte flytte til Hotel Labranda Isla Bonita.

Klagers krav: Refusjon av hotellutgifter, både til det hotellet han måtte forlate og det han flyttet til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste til Tenerife sammen med en venn og ankom bestilt hotell, Sunwing Fañabé Beach, tidlig ettermiddag den 10. november 2019.

Allerede fra kort tid etter ankomst mottok hotellet (Help Desk/Resepsjon) flere meldinger på klager som senere samme dag førte til avvisning fra hotellet. Klagene som ble mottatt og forholdene som ble observert av hotellets personale og Vings guider var følgende:

- Røyking på rommet og på balkongen
- Kraftig beruset og truende oppførsel på hotellets fellesområder
- Truende og uakseptabel oppførsel mot ansatt i Minimarket
- Truende oppførsel mot ansatt i Help Desk
- Truende oppførsel mot Vings ansatte
- Trusler mot medreisende

Ving viser også til loggen fra reisemålet.

Om hotellet:

Sunwing Fañabé Beach er et større familiehotell hvor de aller fleste hotellgjester er familier med små barn. Hotellet har strenge ordensregler for å kunne tilby trivsel og sikkerhet for gjester og personale. Sunwing Fañabé Beach er et røykfritt hotell – med egne anviste røykesoner på området. Leilighetene, og balkongene/terrassene er også røykfrie, og den samme regelen gjelder for e-sigaretter. Denne informasjonen står i hotellpresentasjonen og på skilt på hotellområdet samt på rommene.

<https://www.ving.no/kanarioyene/tenerife/playa-de-las-americanas/sunwing-fanabe-beach>

Ving viser videre til sine nettsider hvor følgende fremgår under <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar/partenes-plikter>:

"Krav til våre reisendes adferd:

Vi krever av våre kunder at de oppfører seg på en måte som ikke påfører våre ansatte eller våre øvrige kunder uakseptable belastninger eller risiko. For å beskytte våre ansatte og kunder, vil vi derfor kansellere bestillinger fra kunder som ved tidligere reiser med oss beviselig har opptrådt voldelig eller utvist annen, uakseptabel adferd, eller ikke vært i stand til å ta vare på seg selv eller personer de hadde ansvar for. Ved slik kansellering vil alle innbetalte beløp bli refundert i sin helhet. Vi påtar oss ikke noe erstatningsansvar ved slike kanselleringer.

Kunder som under oppholdet utviser slik adferd som omtalt over, og som ikke endrer adferden etter advarsel fra våre reiseledere eller den som har fullmakt til det, vil risikere å få sitt ferieopphold tvangsavbrutt av oss og å bli holdt erstatningsansvarlig for utgifter og/eller tap vi blir påført."

Alminnelige vilkår for pakkereiser:

Pkt. 7.2.7 Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellens og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen. Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en reisende ved reisens start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

Klager røyket på rommet og stoppet ikke til tross for at hotellets personale sa ifra om at det var forbudt. Klager var kraftig beruset og ufin mot de han snakket med, noe som anses som en sikkerhetsrisiko, spesielt på et hotell med mange barnefamilier. Klager oppførte seg truende og meget upassende mot hotellets personale, Vings guider og mot sitt reisefølge. Alle disse hendelser var brudd på ordensreglementet og klager

viste ikke noen vilje til å endre på oppførselen, selv etter flere muntlige advarsler. Vings representanter gav også klager en skriftlig advarsel, men den nektet han å ta imot eller å skrive under på, noe som fremgår av loggen fra reisemålet.

Klager fikk etter flere advarsler den ettermiddagen beskjed om å pakke sine eiendeler og forlate hotellet umiddelbart. Hans reisekamerat ble boende alene på rommet de hadde bestilt sammen resten av uken. Rommet de to sammen hadde bestilt ble dermed ikke avbestilt. Ving har rett til å avvise reisende som utviser slik adferd og som ikke endrer adferden etter advarsler. Den reisende blir da selv ansvarlig for eventuelle utgifter eller tap. Ving kan på bakgrunn av dette ikke se at de kan erstatte klagers utlegg.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerket

Klager har fremmet krav om erstatning på 6 500 kroner som tilsvarer utgifter han hadde i forbindelse med at han ble kastet av hotellet som han hadde booket gjennom Ving. Han skulle opprinnelig bo på Sunwing Fañabé Beach sammen en kamerat. Etter noen dager der ble det pga. klagers oppførsel besluttet å kaste han ut av hotellet. Ving har anført at klager røyket til tross for at hotellet var et røykfritt hotell. Klager var videre berust og oppført seg ubehagelig og truende mot flere av de ansatte og andre gjester. Klager på sin side kjenner seg ikke igjen i beskrivelsen til Ving og bestrider anførselen.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til hvorvidt utkastelsen av klager var berettiget ettersom klager bestrider det anførte. Likevel er det slik at Ving gjennom sine vilkår og alminnelige reisevilkår, har rett til å kaste ut personer som ikke oppfører seg i henhold til de fastsatte reglene på hotellet. Ving har da anledning til utkastelse og for så vidt å kansellere reisen i medhold av de alminnelige reisevilkår punkt 7.2.7. I dette tilfellet valgte Ving å kaste ut klager, mens hans medreisende fortsatte å bo på hotellet i henhold til avtalen. Nemnda kan ikke basert på sakens faktum legge til grunn annet enn at utkastelsen av klager var berettiget. Klager fikk også flere advarsler og det ble gjennomført møter med han uten at atferden stanset. Ving har i en slik situasjon også ansvaret for å ivareta sine ansatte og andre gjester på stedet. Det bemerkes i denne forbindelse at hotellet var et familiehottell med mange barn tilstede. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

