

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon fordi hotellet ikke var røykfritt.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04602

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Family for 5 personer med terrasse mot omgivelsene på Sunwing Sandy Bay Beach, Ayia Napa, Kypros i perioden 26.07.2019 - 16.08.2019. Totalpris 41 695 kroner.

Klager bestilte Sunwing Sandy Bay fordi dette var et røykfritt hotell. Årsaken er at 16-åringen har innlagt sentralt venekateter og ikke må utsettes for røyk. Hennes kateter må skiftes pga. røyken hun ble utsatt for og det krever operasjon i narkose.

Klagers terrasse ble røyklagt både morgen og kveld av folk rundt og det var ikke bare fra en leilighet. De så også at røyk ble dumpet i blomsterbed slik at det ikke skulle vises i leiligheten. Klager våknet om nettene og det stanket røyk i leiligheten.

Røykingen gjorde det umulig å sitte ute og kose seg morgen og kveld. Klager anfører at de hadde kontakt med Vings representanter på hotellet og at de fikk beskjed om å ta kontakt med resepsjonen. Det ble gjort, men klager opplevde at det ikke ble notert at de hadde vært og gitt beskjed. Klager var i resepsjonen og ga beskjed opptil flere ganger, men det bedret seg ikke. På slutten ble det direkte ubehagelig å gå og varsle da klager følte seg som gjengangere.

I tillegg hadde klager bestilt Velkomstpakke Royal. Rengjøringen uteble en av dagene. Flere ganger måtte klager minne personalet på at de skulle ha en flaske vann hver dag.

Klager valgte et røykfritt pga. datterens helseplager og de betalte dyrt for å bo på Sunwing. Hadde dette ikke betydd noe, kunne de valgt et hvilket hotell og plass som helst. I og med at de påpekte for resepsjonen gang på gang at dette var svært viktig for klager, burde de fulgt dette opp på en bedre måte.

Klagers krav: Kompensasjon for en ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at Sunwing Sandy Bay Beach er et røykfritt hotell.

Hotellet har i anledning saken uttalt at gjestene som ikke overholdt røykeforbudet ble minnet på røykeforbudet. Ving er kjent med at det ble satt opp skilt i leiligheten til de berørte om røykeforbudet og at hotellet fulgte opp vedkommende, som forsikret om at røykeforbudet ville bli overholdt. Ansvarlig for rengjøringen fulgte jevnlig med på eventuelle avvik, men uten at dette ble påvist.

Klager tok ikke kontakt med Ving på kontakthinformatjonen de mottok på sms ved ankomst. Ving anfører at dersom de hadde blitt kontaktet, hadde de fått muligheten til å følge opp videre og sørget for at vedkommende måtte flytte om røykeforbudet ikke ble overholdt.

Av og til skjer det at enkelte gjester er til sjenanse for andre i løpet av en ferie. Hvis Ving blir gjort oppmerksom på dette, vil deres representanter snakke med vedkommende. Fører ikke det frem, vil personen få en skriftlig advarsel. Hotellet kan deretter vurdere å bortvise personen fra hotellet, dersom ordensreglementet fortsatt ikke overholdes. Ving oppfordrer gjestene til å ta kontakt med deres representanter på stedet og forklare situasjonen når man opplever problemer eller mangler. Kontakten er viktig for å fastslå om det dreier seg om mangler som gir rett til kompensasjon, for å oppklare eventuelle misforståelser rundt hva som er bestilt og ikke minst for at de skal få muligheten til å finne en løsning.

I Velkomstpakke Royal er ekstra dager med rengjøring samt daglig påfylling av vann inkludert. Det skal ikke være gjestens ansvar å be om når det er bestilt forhånd. Som kompensasjon har Ving tilbudt klager 500 kroner i kontant utbetaling eller et Ving-gavekort på 1000 kroner.

Ving har tilbudt seg å øke verdien av gavekortet til 3 000 kroner i og med at de ser at klager har bestilt en ny reise med Ving sommeren 2020.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge 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 røyklukt og manglende vask. Det er enighet mellom partene at klager bestilte et røykfritt hotell. Likevel viste det seg at andre hotellgjester ikke forholdt seg til røykeforbudet. Dette ble særlig vanskelig for klagers datter da hun har venekateter og kan ikke være i røyklukt. Klager klagde gjentatte ganger til resepsjonen, men forholdet ble ikke tatt opp med tjenesteyter. Det fremkommer av tjenesteyters svar at dersom de hadde blitt orientert hadde det vært mulig å avhjelpe enten ved å gi pålegg om røykeforbud ev utkastelse av de andre gjestene eventuelt flytte klager. Selv om klager her klagde til resepsjonen burde tjenesteyter blitt gitt anledning til å avhjelpe forholdet og når dette ikke er gjort til tross for informasjon både ved bestilling og på sms får dette betydning for utmålingen av et eventuelt prisavslag.

I Velkomstpakke Royal, som klager hadde bestilt var det inkludert ekstra dager med rengjøring, samt daglig påfylling av vann. Klager opplevde at det ikke var vasket en dag og at det også manglet vannflasker. Som kompensasjon har Ving tilbudt klager 500 kroner for avvik ved rengjøringen eventuell 1 000 kroner i gavekort. Ving har i senere korrespondanse tilbudt seg å øke verdien av gavekortet til 3 000 kroner. Pakkereisenemnda synes dette er et rimelig prisavslag for de påberopte forhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel)