

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter da de ble kastet ut av hotellet grunnet støy.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00130

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Majestic i Rhodos by, Rhodos i perioden 22.06.2016 – 29.06.2016.

Klager viser til at de ble kastet ut av hotellet uten grunn.

Klager mener det blir feil å kaste ut en gruppe fra et hotell, når det bare er en eller to personer som står bak støyen. Klager deltok ikke i bråket, da de hadde rom i en annen etasje enn de andre og var rolige. Klager hadde det rolig på rommet og fikk ingen klager fra gjestene rundt.

Selv om klager ikke var enig i det som stod på den skriftlige advarselen, ble han tvunget til å skrive under. Dersom han ikke hadde skrevet under, hadde han blitt kastet ut. Klager er innforstått med hva de skrev under på, men mener de overholdt vilkårene til avtalen de skrev under på og den muntlige avtalen med kontaktpersonene, men klager ble likevel kastet ut. Klager synes det virket som om personalet på hotellet hadde svartmalt dem allerede før avtalen var signert og at det ikke var noen de kunne ha gjort for ikke å bli kastet ut. Dette føler klager blir feil da hotellet ikke kan kaste ut gjester som overholder avtalen.

Slik klager forstod informasjonen på Vings nettsider, kunne man ha litt musikk på før de gikk ut i 23-tiden. Det fikk klager også beskjed om av resepsjonisten, men likevel klagde han

Klager krever å få tilbake penger for utlegg til nytt hotell, samt dekket taxi fram og tilbake til stranden og uteliv. Klager brukte kr. 600 per dag, totalt kr. 1.800 for 3 dager, samt kr. 200 for transport til bussen som skulle ta dem til flyplassen.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 2.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til informasjon som ble registrert under oppholdet i forbindelse med avgjørelsen hotellet tok om utkastelse. Kopi av advarsel er vedlagt saken.

Vings stedlige representanter ble kontaktet av hotellet som informerte om at klager hadde forstyrret på hotellet to dager.

I slike situasjoner vil det bli gitt en skriftlig advarsel om at en må være forberedt på å flytte fra hotellet om dette gjentar seg, og at utgifter som tilkommer ikke vil bli dekket. Klager undertegnet en slik skriftlig advarsel 24. juni i møte med en av Vings representanter. Allerede samme kveld ble Ving kontaktet på ny av hotellet som informerte om at klager igjen hadde forstyrret på ulikt vis. I henhold til informasjonen som var gitt måtte klager da flytte fra hotellet.

I følge informasjonen som er registrert på saken var det nye hendelser hotellet rapporterte om etter at advarselen var gitt og undertegnet.

Ving kan under henvisning til hva som er nevnt og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.2, 5 ikke ta på seg et økonomisk ansvar for merutgifter klager fikk da de måtte flytte fra hotellet.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av de dokumentene som er vedlagt saken at klageren underskrev på en advarsel som gikk ut på at hvis oppførsel som sjenerte de andre gjestene ikke opphørte, eller dersom det skulle komme flere klager, vil klageren bli avvist. Det fremgår videre at reisearrangøren i et slikt tilfelle verken har ansvar for å skaffe nytt bosted eller for å dekke kostnader som måtte påløpe i forbindelse med at klageren ble bedt om å flytte.

Etter at det ovennevnte dokumentet var undertegnet, kom det på ny klage over bråk, hvilket førte til at klageren måtte flytte fra hotellet.

Nemnda sitter ikke med informasjon som gjør det mulig eventuelt å overprøve den avgjørelsen som ble tatt på stedet. Det foreligger ikke opplysninger i saken som skulle tilsi at avgjørelsen er truffet på feilaktig grunnlag, jfr. log dat. 26.06.2026. Det er klager fra andre gjester som har utløst reaksjonen. Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at arrangøren er pliktig til å dekke noen av de ekstraavgiftene klageren fikk fordi han måtte finne et annet hotell.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at ekstraavgifter klageren måtte ha pådratt seg blir refundert.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)