

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon fordi de var redde for naboens autistiske sønn og at de følgelig ikke fikk benyttet sin direkte bassengutgang som planlagt.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

254/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om kompensasjon fordi de var redde for naboens autistiske sønn og at de følgelig ikke fikk benyttet sin direkte bassengutgang som planlagt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 2 voksne og 1 barn på 5 år og 1 spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet Royal Family Suite med direkte utgang til basseng på Sunwing Kalithea i perioden 13.09.15 - 20.09.15.

Klager forventer kompensasjon fordi de ikke har fått det de betalte for. Klager bestilte direkte bassengutgang, men kunne ikke bruke bassenget i den grad de hadde ønsket og regnet med. I tillegg var det ikke noe særlig å «bli truet med vold» på ferie og gå å være redd for at naboene skal slå ned barna. Røyking på verandaen hos naboene var også veldig sjenerende for klager og ferien ble ødelagt.

Nabofamilien på hotellet hadde en autistisk sønn på 16 år. Klager fikk beskjed fra mor i familien om at han var voldelig, kunne plutselig slå klagers 5 år gamle datter, at sønnen ikke tålte høye lyder og at de ikke måtte bade på «deres side» av bassenget. Klager måtte bruke hele ferien på å hysje på datteren og passe på at hun ikke havnet over på «deres side» av bassenget. De var redde for at gutten skulle utøve vold, det kunne vært dødelig for datteren eller babyen på 9 mnd.

Badet i leiligheten var fullt av mugg og maur, taket var ødelagt og det var rust. Dusjen lakk utover gulvet.

Ifølge klager er bildene av badet nærbilder som viser skadene og muggen. At Ving har tatt bilder av en rensket flisvegg, er ikke relevant. Klager mener at man på hennes bilder ser tydelig hva som er galt og hun hadde forventet bedre på et så dyrt hotell. Ving var heller ikke interessert i å se klagers bilder fra badet, noe klager synes er veldig spesielt.

Årsaken til at de ikke klaget på Rhodos, var fordi de så at hotellet var fullt, i tillegg fant de det veldig flaut å klage på en familie. De hadde jo med en gang forstått hvem som klaget, i og med at de var de eneste naboene deres.

Det verste med turen var at klager var redde for at nabogutten skulle utøve vold mot klagers barn.

Klager betalte for første gang for en leilighet med direkte bassengutgang, men føler at de ikke fikk det de betalte for i og med at de måtte være stille og passe seg hvis de turte å gå i bassenget.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klager hevder at de ikke fikk det de betalte for, 2-romsleilighet Royal Family Suite med direkte utgang til basseng. Kunde sjekket inn på rom 902 i bygning Triton på Sunwing Kalithea og fikk bestilt romtype.

Klager hevder at familien ikke har fått utbytte av ferien da sønnen i naborommet var autistisk og krever Ving for kompensasjon. Ving hevder at dette er utenfor deres kontroll. Ving har totalt 9 rom av samme type som klager bestilte. Dersom klager hadde tatt kontakt ville Ving ha hjulpet til slik at kunden kunne bytte rom. Ving er av den oppfatning at en mor med et barn som er autist er godt kjent med barnets adferd. Ving kan på ingen måte tro at en mor ønsker å skremme eller jage bort andre barn og at samtalen var ment som informasjon, slik at de begge kunne passe på sine barn.

Sunwing Kalithea er et røykfritt hotell. Kunder har mulighet til å røyke på røykesoner, men ikke på balkongen eller i leilighetene. Klager hevder at røykingen var svært sjenerende. Det er vanskelig for Ving å påvirke en situasjon dersom kunden ikke informerer Ving. Det kan dessverre forekomme at enkelte gjester opptrer til sjenanse for andre i løpet av en ferie. Heldigvis skjer ikke dette ofte. Når Ving blir gjort oppmerksom på dette, vil deres representanter i første omgang forsøke å snakke med vedkommende. Dersom dette ikke fører frem, vil den aktuelle gjesten få en skriftlig advarsel. Dersom ordensreglementet likevel ikke overholdes, er det opp til hotellet å bedømme om gjesten skal bortvises fra hotellet.

Klager hevder at det var mugg, maur og at taket på badet var ødelagt med rust. Ving viser til bilder tatt etter at kunden har reist hjem fra leilighet 902. Leiligheten ble nøye sjekket av Vings personale og hotellet etter at klager sa i fra. Det er ikke funnet tegn til mugg eller fukt. Ving kan ikke se at taket er ødelagt på bildene. Insekter som maur kan forekomme, og ved en henvendelse til resepsjonen utleveres det en insektspray som kunden kan benytte seg av.

Ving bemerker at klager ikke har vært i kontakt med Ving eller hotellets resepsjon som er åpen 24 timer i døgnet, 7 dager i uken.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår at fremstillingen både fra klageren og fra arrangøren at klageren ikke tok kontakt med arrangøren mens hun var på reisemålet. Klageren har begrunnet dette med at naboen, som klagen hovedsakelig gjelder, da ville ha forstått hvem det var som klaget.

Hvis naboen har kommet med slike uttalelser om sin autistiske sønns voldelighet som er beskrevet i klagen, finner nemnda det merkelig at det ikke ble klaget umiddelbart, uansett om naboen da fikk vite om klagen. Ingen skal måtte tilbringe en ferieuke i redsel for sin egen og barnas sikkerhet. Arrangøren har fremholdt at de disponerte flere leiligheter av samme kategori og at det ville ha vært mulig å flytte klageren til en annen leilighet hvis man hadde blitt gjort oppmerksom på problemet.

Når det gjelder rust, lekkasje og maur på badet, står det påstand mot påstand. Også denne delen av klagen kunne ha vært bedre underbygget hvis klagen var blitt fremsatt på et tidspunkt hvor arrangøren kunne ha sendt en representant for å inspisere leiligheten. Det er opplyst at det var representanter til stede hele døgnet alle 7 ukedager.

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*