

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico hotell Miami, 1. - 15. juli 2009. Krav om ny reise grunnet innbrudd på hotellet. Natt til 2. juli var det innbrudd i klagerens leilighet. Tyvene kom seg inn gjennom Terrassedøren, selv om den var låst. Klagerne ble frastjålet kamera, mobiler, penger og briller. Døren lot seg åpne fra utsiden uten bruk av makt eller verktøy. En av Vings representanter ble omvist i leiligheten neste dag, og hun reagerte med vanntro på hvor usikre dørene var. Etter klagerens opplevelse bekreftet flere andre reisende ved andre hotell at Miami hadde et dårlig rykte og at flere innbrudd hadde skjedd her. Etter å ha blitt flyttet en etasje opp i hotellet, fant klagerne at dørene også her var like usikre. Klagerne ønsket derfor å bytte hotell. Klagerne ble tilbudt et fire stjerners hotell. Klagerne flyttet til Puerto Plata. Standarden her var rett og slett elendig. Klagerne fikk meget bråkete engelske naboer. Klagerne fikk ikke sove. De fikk bytte leilighet på samme anlegg, med det ble ikke bedre. Ferien ble ødelagt. Klagerne krever ny reise.

## Dato

15.06.2010

## Saksnummer

13/10

## Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: 43.650**

**Saken gjelder:**

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico hotell Miami, 1. - 15. juli 2009.

Krav om ny reise grunnet innbrudd på hotellet.

Natt til 2. juli var det innbrudd i klagerens leilighet. Tyvene kom seg inn gjennom

Terrassedøren, selv om den var låst. Klagerne ble frastjålet kamera, mobiler, penger og briller.

Døren lot seg åpne fra utsiden uten bruk av makt eller verktøy.

En av Vings representanter ble omvist i leiligheten neste dag, og hun reagerte med vanntro på hvor usikre dørene var. Etter klagerens opplevelse bekreftet flere andre reisende ved andre hotell at Miami hadde et dårlig rykte og at flere innbrudd hadde skjedd her.

Etter å ha blitt flyttet en etasje opp i hotellet, fant klagerne at dørene også her var like usikre. Klagerne ønsket derfor å bytte hotell. Klagerne ble tilbudt et fire stjerners hotell. Klagerne flyttet til Puerto Plata. Standarden her var rett og slett elendig.

Klagerne fikk meget bråkete engelske naboer. Klagerne fikk ikke sove.

De fikk bytte leilighet på samme anlegg, med det ble ikke bedre.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever ny reise.

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

Det er svært beklagelig at klagerne ble utsatt for innbrudd. I tillegg til at balkongdøren kan låses med nøkket, har døren en bolt nederst som kan skyves ned, og slik sikre døren bedre. Ving er usikre på om begge låsene var i bruk i leiligheten hvor innbruddet ble begått. Det skal etter det Ving forstår ikke være mulig å åpne døren utenfra på en enkel måte om begge låsene er i bruk. Etter det Ving erfarer har det ikke forekommet innbrudd ved hotellet tidligere. Hotellet avviser at låsen var ødelagt i forkant av innbruddet.

Klagerne ble straks hjulpet med tiltak som bytte av leilighet, utbedring av lås og bytte av hotell da de ønsket dette.

Klagerne flyttet til hotell Puerto Plata. Ving erfarer at leilighetene ikke var tilfredsstillende rengjort og har gitt en kompensasjon pålydende kr 1.500.

Ving forstår at klagerne dessverre ble forstyrret av støy fra andre gjester på Puerto Plata. Hotellet skal gjøre sitt beste for å følge opp ro og orden.

Hotellet skal også tilby gjester som forstyrres å flytte innen hotellet, noe som klagerne gjorde. Dersom man etter dette ikke er fornøyd med oppholdet er det viktig at man kontakter Vings representant slik at ytterligere tiltak kan følges opp.

Ving finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Innbrudd/tyverier skjer på de fleste reisemål fra tid til annen. Med mindre hotellet / turarrangør kan lastes for at tyveri / innbrudd skjedde, for eksempel ved manglende sikkerhetstiltak, vil tyveri / innbrudd ikke gi grunnlag for prisavslag eller erstatning fra turarrangør.

Det står i denne saken påstand mot påstand om balkongdøren i klagerens leilighet kunne åpnes utenfra uten bruk av verktøy eller lignende selv om den var låst.

Det fremgår imidlertid av bekreftelse av 9. juli 2009 at reiseleder «fulgte med ind på gjestens tre rum på hotel Miami og bekrefter at dørene kunne hives opp selv om de var låst». Nemnda legger etter dette til grunn at dørene ikke kunne låses forsvarlig. Etter nemndas vurdering er dette et forhold som kan legges hotellet og turarrangør til last, og at det forelå en mangel som gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000

Nemnda er etter dette av den oppfatning at innbruddet / tyveriet ikke gir grunnlag for prisavslag eller ny tur.

Klagerne fikk etter hendelsen flytte til ny leilighet. Da de heller ikke følte seg trygge der, fikk de bytte til nytt hotell mot et mellomlegg. Ving har senere refundert dette.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at leilighetene på det nye hotellet ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst.

Ving har av denne grunn utbetalt et prisavslag på kr 1.500.

Klagerne var ikke fornøyd med standarden på det nye hotellet. De ble også sjenert av støy fra gjester på hotellet. Mangelfull standard eller støy fra andre gjester kan være å anse som mangler og gi grunnlag for prisavslag.

Turarrangør har imidlertid etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Ving etter at hotellet ikke kom frem til en for klagerne tilfredsstillende løsning.

Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene, og manglene gir da ikke rett til prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*