

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av kokeplaten i leiligheten som ble ødelagt.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

39/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om dekning av kokeplaten i leiligheten som ble ødelagt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med uspesifisert singel innkvartering, rom/leilighet for eget bruk med privat dusj/wc på Gran Canaria i perioden 05.12.15 - 19.12.15.

Klager krever å få refundert 140 euro som han måtte betale for kokeplaten i leiligheten på Bahia Feliz Resort.

Hendelsen skyldtes et uhell. Årsaken til at kokeplaten sprakk og gikk i stykker var at koppene og skålene som var stablet i høyder, 3 kopper og 3 skåler, ikke var tørket ordentlig. De var klistret fast og da klager tok tak i en kopp, fulgte skålen med og datt ned på kokeplaten slik at den sprakk og ble ubrukelig. Klager kan ikke se at dette var hans skyld.

Samme dag eller dagen etter hadde renholdspersonalet gitt beskjed til Star Tour om uhellet. En svensk ansatt, samt vaktmester kom og fortalte at klager måtte erstatte kokeplaten. Klager gav beskjed om at han ikke hadde gjort dette, for han hadde ikke sett at den var gått i stykker. Klager tenkte etterpå at det måtte ha skjedd i forbindelse med skålen som falt ned på platen. Et på timer etter skåla datt ned, skulle han steke egg og bacon, men platen virket ikke. Først da oppdaget han sprekken. Klager ble beskyldt for å ha ødelagt platen med stekepannen.

Klager hevder han er helt uskyldig og mener vaskedamen har skylden for manglene tørking av porselen og uforsvarlig stabling av kopper og skåler. Platen ble heller ikke byttet, så klager bodde i leiligheten i en uke uten muligheter for å lage mat. Klager mener Star Tour har feilvurdert situasjonen.

Klager fikk liten hjelp av Star Tour da han ble ranet. Den eneste hjelpen han ble tilbudt, var at guidene leide en tolk til en pris av kr 500, for å bli med til politiet for å anmelde saken, noe klager ikke hadde råd til. Deretter ble klager sendt til feil by for å gjøre en anmeldelse.

Klager brukte hele dagen og mange penger til forskjellige taxier. Klager tok saken opp med Star Tour og fikk hjelp av en svensk guide med rapporten. Han nektet imidlertid å hjelpe klager den første dagen han ville anmelde forholdet. Dag to reiste klager tilbake til politiet. Etter å ha ventet i flere timer, var det endelig klagers tur. Men politiet ville se klager pass og saksnummer. Klager er forundret over at guidene ikke har rutiner på hva de bør fortelle gjestene når slike hendelser oppstår. Klager måtte reise tilbake igjen. Til slutt fikk han mast seg til hjelp av en annen svensk guide. På politistasjonen fortalte de på en blanding av engelsk/spansk at klager måtte ha med pass og ringe politiet i Madrid for å forklare seg. Dette fikk han til slutt hjelp til av guidene.

Dette ble tre lite hyggelige dager. Klager ble lovet kompensasjon, men dagen før hjemreisen, fikk klager beskjed om å ta saken opp etter hjemkomst.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Star Tour dekker ikke skaden på kokeplaten. Star Tour viser til dokumentet «DEST LOG BAHIA» - her har klager den 12. desember, oppgitt til reiselederen at ovnen var slik da han kom. Som det fremkommer av sakens øvrige dokumenter oppgir han også en annen grunn.

Det er leit å lese at klager klandrer guidene for manglende hjelp i løpet av oppholdet på Blue Village Bahia Feliz. Star Tour påpeker at det klager skriver ikke er i samsvar med det deres stedlige representanter skriver.

Star Tour viser til en lang og detaljert destinasjonslogg med all kontakt mellom klager og reiselederne fra den 7. desember og til klager reiste hjem. De var blant annet behjelpelige da klagers sønn forsøkte å komme i kontakt med klager. I tillegg var de hos klager med vann og mat den 12. desember. Det som går igjen i loggen er at klager flere dager var påvirket av alkohol.

Star Tour informerer om at en ikke har garanti for tilgang til kjøkken når en reiser uspesifisert singel: <http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-uspesifiserte-reiser/>

Videre legger Star Tour ved informasjon om reiseledernes ansvar: <http://www.startour.no/kundeservice/guide-online/>

### **REISELEDERENS OG VÅRE REPRESENTANTERS ANSVAR**

Ansaret er begrenset. Blir du bestjålet eller kommer ut for en ulykke, vil vi presisere at Star Tour ikke har ansvar for å dekke økonomisk tap, organisere redningsaksjoner eller stå for behandling av fysiske skader.

Slike situasjoner skal håndteres av forsikringsselskapene og deres alarmsentraler og i henhold til den forsikringen du har kjøpt. Forsikringsselskapene og deres alarmsentraler skal yte øyeblikkelig økonomisk hjelp, skaffe til veie sykehusbehandling og stå for organisering av hjemtransport.

Star Tours reiseledere og samarbeidspartnere har i denne sammenhengen kun en rolle som formidler. Det er derfor meget viktig at du har en fullgod forsikring. Star Tours reiseledere er generelt godt forberedt for de fleste situasjoner de skal hankses med i et fremmed land. De er gjort kjent med grunnleggende førstehjelp, men de har ingen forutsetninger for å

være ansvarlige i dramatiske situasjoner som ran eller ulykke hvor profesjonell håndtering er påkrevd.

Hverken reiselederne eller våre lokale samarbeidspartnere kan overprøve politiets, helsevesenets eller lokale myndigheters beslutninger. Det er ditt forsikringsselskap som skal skaffe til veie de nødvendige ressurser for å sikre en så forsvarlig håndtering av situasjonen som det overhodet er mulig i vedkommende land.

Star Tour gjør også oppmerksom på følgende:

Hvis du blir syk i løpet av ferien din så råder vi deg til å kontakte forsikringsselskapet ditt. Star Tour kan dessverre ikke stå ansvarlig for skader eller sykdom som inntreffer på reisemålet.

På kvelden den 9. desember kom klager inn i resepsjonen med en taxisjåfør. Reiselederen betalte for taxituren ettersom klager sa han hadde mistet sin lommebok. Reiselederen fulgte klager til rommet hvor han bodde. Klager oppga senere at han hadde mistet pass, lommebok og telefon. Passet lå i resepsjonen. Kredittkortet fant klager da han skulle bytte boenhet.

Når det gjelder hjelp og veiledning til politianmeldelsen, skriver Star Tours stedlige representanter at klager den 13. desember snakket med en reiseleder ved deres servicedesk. Klager hadde mistet sin telefon og 200 euro - klager fortalte at han hadde blitt ranet. Klager fikk informasjon om muligheten til å gjøre en politirapport per telefon på engelsk ved å ringe til Madrid eller gjøre dette på politistasjonen. Star Tour påpeker at dersom en ikke snakker landets språk er det riktig at en må få hjelp av en tolk. En kan ikke forvente at en reiseleder følger med på politistasjonen. Klager fikk låne en telefon, men på grunn av språkproblemer fortalte resepsjonisten reiseleder at klager valgte å reise til politistasjonen. Den 15. desember ringte en av Star Tours reiseledere til Madrid og hjalp klager med å gjøre rapporten. Senere møtte klager reiselederen og klager fortalte at han dagen etter ville reise til politistasjonen for å hente rapporten.

Star Tour ser ingen grunn til å dekke kokeplaten og Star Tour kan ikke se at klager er berettiget til prisavslag eller kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at en kokeplate av glass fikk en spekk og ble ubrukelig, antagelig som en følge av at klageren mistet en skål ned på platen. Klageren mener at dette ikke er hans skyld, da renholderen må ha satt koppene og skålene oppå hverandre mens de var våte. Han har også gitt andre forklaringer på hvordan skaden oppsto.

Nemnda kan ikke se at arrangøren/hotellet ikke har adgang til å kreve at klageren betaler for skaden. Nemnda går ut fra at hotellet er forsikret, men at de enten må betale en egenandel når skade oppstår, eller selv stå for reparasjon av skaden. Klageren betalte 150 euro, hvilket etter nemndas syn er et rimelig beløp for en glass kokeplate som må skiftes ut.

Når det gjelder bistanden som ble gitt til klageren i forbindelse med et angivelig ran, kan nemnda ikke se at det er noe å bemerke til den. Det fremgår av Star Tours nettsider hva som kan forventes av bistand på reisemålet.

Etter nemndas syn fikk klageren svært mye oppfølging og bistand under sitt opphold, sett i lys av at det er svært mange andre gjester de stedlige representantene har oppgaver i forhold til. Klageren bør få en kvittering på sitt utlegg til kokeplate.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får noen kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*